INDICAÇÃO Nº 233/2025

Indica ao Prefeito a criação de um Mutirão de Negociação e Orientação Financeira, com o objetivo de auxiliar a população do município no tratamento do superendividamento e na renegociação de dívidas, promovendo educação financeira e o acesso a soluções adequadas para a reorganização orçamentária das famílias.

O Vereador que esta subscreve, no uso de suas atribuições legais e regimentais,

INDICA ao Excelentíssimo Senhor Prefeito de Foz do Iguaçu, que se digne

DETERMINAR à Secretaria competente estudo que viabilize a criação de um Mutirão de Negociação e Orientação Financeira, com o objetivo de auxiliar a população do município no tratamento do superendividamento e na renegociação de dívidas, promovendo educação financeira e o acesso a soluções adequadas para a reorganização orçamentária das famílias.

J U S T I F I C A T I V A

Considerando a Lei do Superendividamento (Lei nº 14.181/2021), que introduziu mecanismos de prevenção e tratamento do superendividamento no Código de Defesa do Consumidor, e o Decreto nº 11.150/2022, que regulamenta a preservação do mínimo existencial, é fundamental que o Poder Público Municipal adote medidas concretas para proteger os cidadãos contra o endividamento excessivo e garantir condições justas de renegociação.

Dados do Mapa da Inadimplência (Serasa, novembro/2024) indicam que atualmente 73,79 milhões de brasileiros estão inadimplentes, com um valor médio de dívida por pessoa de R$ 5.558,30, totalizando um montante de R$ 410,14 bilhões em dívidas. Esse cenário impacta diretamente a economia local e a qualidade de vida dos munícipes, tornando essencial a implementação de políticas de educação financeira e renegociação.

• Objetivos do Mutirão Negociação de Dívidas:

Intermediação entre consumidores e credores para renegociação de contratos, evitando abusos e garantindo condições justas.

• Educação Financeira:

Palestras e oficinas sobre gestão de orçamento, uso consciente do crédito e prevenção ao superendividamento.

• Atendimento Especializado:

Presença de Procon Municipal, Defensoria Pública, Ministério Público e instituições financeiras para oferecer orientação jurídica e financeira.

• Proteção ao Mínimo Existencial:

Garantia de que as renegociações respeitem a manutenção do sustento básico das famílias.

• Crédito Responsável:

Divulgação de boas práticas e fiscalização do cumprimento das normativas sobre concessão de crédito.

Propostas de Parceria Procon Municipal – Apoio jurídico e fiscalização de práticas abusivas.

Defensoria Pública e Ministério Público – Suporte em ações de defesa dos consumidores.

Bancos e Instituições Financeiras – Adesão à renegociação coletiva.

Empresas de Cobrança – Redução de encargos e adequação de prazos.

Sebrae e Senac – Palestras sobre educação financeira e empreendedorismo.

Associação Comercial e CDL – Orientação para comerciantes e pequenos empresários.

Diante do exposto, solicitamos ao Executivo Municipal a adoção das providências necessárias para a implementação do Mutirão de Negociação e Orientação Financeira, de forma a mitigar os impactos do superendividamento e fomentar a educação financeira na comunidade.

Sala das Sessões, 30 de janeiro de 2025.

Bosco Foz
Vereador



CARTILHA SOBRE O TRATAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO DO CONSUMIDOR

CNJ

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

Presidente
Ministro Luiz Fux

Corregedora Nacional de Justiça
Ministra Maria Thereza Rocha de Assis Moura

Conselheiros
Ministro Vieira de Mello Filho
Mauro Martins
Salise Sanchotene
Jane Granzoto
Richard Pae Kim
Marcio Luiz Freitas
Giovanni Olsson
Sidney Pessoa Madruga
João Paulo Santos Schoucair
Marcos Vinícius Jardim
Marcello Terto e Silva
Mário Goulart Maia
Luiz Fernando Bandeira de Mello

Secretário-Geral
Valter Shuenquener de Araujo

Secretário Especial de Programas, Pesquisas e Gestão Estratégica
Marcus Livio Gomes

Diretor-Geral
Johaness Eck

GRUPO DE TRABALHO
(Portaria CNJ n. 55/2022, de 17 de fevereiro de 2022)
Integrantes:

Marco Aurélio Gastaldi Buzzi
Ministro do Superior Tribunal de Justiça

Sidney Pessoa Madruga
Conselheiro do CNJ

Marcus Livio Gomes
Secretário Especial de Programas, Projetos e Gestão Estratégica do CNJ

Trícia Navarro Xavier Cabral
Juíza Auxiliar da Presidência do CNJ

Rodrigo Henrique Roca Pires e Daniele Correa Cardoso
Representantes do Ministério da Justiça e Segurança Públic

Nabor Batista de Araújo Neto
Procurador da Fazenda Nacional, representante do Ministério da Economi

Stanislaw Zmitrowicz e Ricardo Constant Dickstein
Representantes do Banco Central do Brasil

Luis Vicente Magni de Chiara
representante da Federação Brasileira de Bancos (Febraban)

Fernando Rodrigues Martins
Diretor do Brasilcon

Sandra Lemgruber
Promotora de Justiça do Estado do Espírito Santo

Fábio Schwartz
Defensor Público do Estado do Rio de Janeiro

Leonardo Garcia
Procurador do Estado do Espírito Santo

Cláudia Lima Marques
Professora da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)

Anderson Schreiber
Professor Titular de Direito Civil da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (Uerj)

Juliana Loss
Advogada e Professora da Fundação Getúlio Vargas (FGV)

Carolina Gladyer Rabelo
Representante da Associação Brasileira de Bancos (ABBC)

Maria Eliza Mac-Culloch
Representante da Conexis Brasil Digital

Fabiola Xavier
Representante do Instituto para Desenvolvimento do Varejo (IDV)

François Martins
Representante da Associação Zetta

Cintia Ramos Falcão
representante da Associação Nacional das Instituições de Crédito, Financiamento e Investimento (Acrefi)

Vitor Moraes de Andrade
Instituto de Pesquisas e Estudos da Sociedade e Consumo (IPS Consumo)

Aline Avila Ferreira dos Santos
Juíza de Direito do Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina, atualmente convocada como Juíza Auxiliar no Superior Tribunal de Justiça

Clarissa Costa de Lima
Juíza de Direito do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul

Karen Rick Danilevicz Bertoncello
Juíza de Direito do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul

Colaboradoras:

Andréia Ramos Pereira
Assessora de Ministro no Superior Tribunal de Justiça

Jordana Maria Ferreira de Lima
Chefe de Gabinete Adv1, no Conselho Nacional de Justiça.

SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

Chefe da Seção de Comunicação Institucional
Rejane Neves

Projeto gráfico
Virgínia Gomes

Revisão
Carmem Menezes

2022

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA
SAF SUL Quadra 2 Lotes 5/6 - CEP: 70070-600
Endereço eletrônico: www.cnj.jus.br



CARTILHA SOBRE O TRATAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO DO CONSUMIDOR

CNJ

1 PREFÁCIO

O Conselho Nacional de Justiça (CNJ), para além das atribuições conferidas pela Constituição da República, é importante ator no contexto de assegurar a eficiência dos serviços judiciais, responsável, portanto, por elaborar, fomentar e disseminar práticas vocacionadas à modernização, à celeridade e à efetividade das funções/atividades desempenhadas pelos órgãos do Poder Judiciário.

A partir de relatórios estatísticos e analíticos concernentes à movimentação processual e, ainda, com base em indicadores relacionados à atividade jurisdicional em todo o país, o CNJ formula projetos e implementa programas voltados à execução de políticas públicas judiciárias, com o escopo de garantir a eficiência da justiça brasileira.

Especificamente no que se refere às demandas de consumo, os dados constantes do Relatório Justiça em Números 2021 (ano-base 2020) revelam tratar-se, na esfera cível de primeiro grau de jurisdição da Justiça Estadual, de assunto com expressivo quantitativo de feitos em tramitação, a denotar a importância de se destinar em lentes mais abrangentes sobre as referidas ações, assim como em relação às fontes dessa litigiosidade.

Em acréscimo, ressalta-se a entrada em vigor, em julho de 2021, da Lei n. 14.181/2021, produto de anos de pesquisa, discussão e debates[1], que promoveu alterações no Código de Defesa do Consumidor e no Estatuto da Pessoa Idosa, para aperfeiçoar a disciplina de concessão de crédito ao consumidor e, em especial, dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento.

Conquanto não consubstancie realidade socioeconômica recente (faticidade), as modificações legislativas datam de julho de 2021 (entrada em vigor da Lei n. 14.181/2021), consoante acima indicado, e reclamam aos atores e instituições implicados o desenvolvimento de medidas hábeis a efetivá-las, no que se inclui o Poder Judiciário.

1 A lei foi gestada na Comissão de Juristas do Senado, presidida pelo ministro Antônio Herman Benjamin, do Superior Tribunal de Justiça, absorvendo ideias, pesquisas empíricas e ***design*** de solução de controvérsias desenvolvidas no PPGD/UFRGS, no Observatório do Crédito e Superendividamento da UFRGS e pelas magistradas do TJ-RS, Clarissa Costa de Lima e Karen Bertoncello". In: MARQUES, Claudia Lima. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2021-jul-03/lima-marques-atualizacao-cdc-materia-credito-superendividamento>. Acesso em: jun. 2022.

Necessário pontuar, a propósito, que as questões relacionadas ao superendividamento não se restringem a aspecto meramente técnico-jurídico, mas pressupõem programas de prevenção e tratamento, calcados em eixos de atuação diversos, a saber: jurídico, pedagógico (educação financeira), psicológico e econômico-social.

A atuação do Poder Judiciário, no que concerne à temática, deve conferir, ao cidadão, um amplo acesso à justiça, à luz dos eixos acima indicados e, em atenção ao princípio da dignidade da pessoa e da necessidade de preservação do mínimo existencial. Outrossim, sob a perspectiva da Política Judiciária Nacional do tratamento adequado dos conflitos de interesses, com ênfase nos modos autocompositivos de solução de litígios, como previsto na própria Lei n. 14.181/2021, torna-se imperiosa a abordagem interinstitucional, dialógica e cooperativa.

A considerar, portanto, as atribuições inerentes ao Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e seu protagonismo como ente de gestão e fomento de políticas judiciárias, associadas às demandas decorrentes da modificação legislativa alhures mencionada, instituiu-se o Grupo de Trabalho (Portaria n. 55/2022), no âmbito do CNJ, destinado ao aperfeiçoamento dos fluxos e procedimentos relacionados ao tratamento do superendividado, sendo o presente documento um de seus produtos.

Ministro Luiz Fux

2 APRESENTAÇÃO DO GRUPO DE TRABALHO

O Grupo de trabalho, instituído pela Portaria n. 55/2022 de 17 de fevereiro de 2022 e complementado pela Portaria n. 12, de 11 de abril de 2022 e 219 de 23 de junho de 2022, todas do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), destina-se ao aperfeiçoamento de fluxos e procedimentos para facilitar o trâmite dos processos de tratamento do superendividado.

Consoante consta dos aludidos atos normativos, são atribuições do Grupo de Trabalho: "monitorar a judicialização do superendividamento no âmbito do Poder Judiciário, aperfeiçoar os fluxos e procedimentos administrativos para facilitar o trâmite dos processos de tratamento do superendividado, sugerir a realização de eventos e atividades de capacitação de magistrados atuantes em demandas de superendividamento, inclusive na modalidade à distância; e apresentar propostas de recomendações, provimentos, instruções, orientações e outros atos normativos, destinados ao aperfeiçoamento das atividades dos órgãos do Poder Judiciário".

Composto por 24 integrantes, além dos colaboradores, o Grupo de Trabalho contempla atores oriundos de distintos órgãos e instituições relacionadas à prevenção e ao tratamento do superendividado[2], com o escopo de assegurar a heterogeneidade necessária ao enfrentamento do tema, ante a própria complexidade e multidisciplinariedade que lhe são inerentes.

Ao longo desses meses iniciais, a partir da realização de reuniões periódicas e do compartilhamento de considerações e questionamentos acerca da nova legislação – que, conquanto recente, está relacionada a fenômeno há muito presente no contexto econômico-social brasileiro, mas agravado por ocasião da pandemia da COVID-19 –, deliberou-se como um dos pilares de atuação a elaboração de uma cartilha: um documento que contemplasse diretrizes, orientações, fluxos de trabalhos (procedimentais), além de exemplos de convênios e expedientes úteis à prática judicial e extrajudicial.

Essa ideia emergiu da própria inovação legislativa, com a introdução de um procedimento especial, previsto no Código de Defesa do Consumidor, para prevenção e tratamento do superendividamento, e das demandas que se seguiriam. Em complemento, apresentou-se como medida de suma importância a uniformização de ritos e procedimentos, assim como o estabelecimento de diretrizes mínimas para conceder operacionalidade e efetividade aos ditames da Lei n. 14.181/2021.

A partir de experiências concebidas e implementadas pelos Tribunais de

2 Membros do Poder Judiciário, Ministério Público, Defensoria Pública, integrantes do Sistema Nacional de Defesa dos Consumidores, associações e representantes dos credores e setores econômicos, acadêmicos e pesquisadores, conforme indicado alhures.

Justiça das unidades federativas, a exemplo de Rio Grande do Sul, Paraná, São Paulo, Mato Grosso e Ceará e de outras práticas bem-sucedidas, atinentes ao tema, elaborou-se a presente cartilha. Destacam-se, no particular, as contribuições dos integrantes do Grupo de Trabalho e demais colaboradores, que, em atenção à respectiva esfera de atuação, apresentaram sugestões, questionamentos, ponderações e materiais de apoio, a fim de fornecer as bases para o desenvolvimento do conteúdo.

Não é demais repisar que o documento em questão não visa exaurir a temática ou esgotar os vieses de análise e questionamentos acerca da aplicação das disposições introduzidas pela Lei n. 14.181/2021, na medida em que ultrapassaria os limites inerentes a uma cartilha. Do contrário, lastreada em uma necessidade prática, o conteúdo ora exposto circunscreve-se a estabelecer diretrizes mínimas e procedimentos uniformes para enfrentamento do tema.

O objetivo da presente cartilha é, portanto, fornecer um instrumental prático, a título de orientação, sem caráter vinculante.

Partindo-se do referido pressuposto, o documento em questão estrutura-se do seguinte modo: uma primeira seção, denominada de introdutória, em que são apresentadas balizas para compreender o fenômeno do superendividamento, sua definição legal, e os princípios inerentes a sua prevenção e tratamento; em seguida, detalham-se os procedimentos judiciais e extrajudiciais (ou para-judiciais), ressaltando-se pontos dignos de nota; em um terceiro item, indicam-se quadros-resumos para facilitar a visualização e sistematização dos procedimentos. Na seção final, contempla-se um: "Passo a Passo do Atendimento ao Consumidor nos Núcleos de Conciliação e Mediação de conflitos oriundos do superendividamento".

Em atenção ao viés prático que norteia a presente cartilha, dispõem-se como anexos, a fim de facilitar a adoção de práticas exitosas no âmbito dos tribunais, os seguintes documentos: I) Recomendação CNJ n. 125/2021, com anexo (fluxograma e formulário-padrão); II) modelos de Convênios e Termos de Cooperação; III) proposta de Portaria-Modelo para os PROCONs; IV) sugestão de quesitos para o administrador judicial e modelos de termos de audiência de conciliação e mediação; e V) perguntas e respostas sobre o superindividamento (destacável para os consumidores).

Em suma, trata a presente cartilha de expediente destinado a contribuir para a efetividade das modificações legislativas introduzidas pela Lei n. 14.181/2021. Para tanto, serão apresentadas orientações essenciais/mínimas, que visam à uniformização de procedimentos e à indicação de instrumentos de operacionalização, sobretudo por meio de convênios e termos de cooperação, uma vez que se afigura imprescindível uma união de esforços entre o Sistema

Nacional de Defesa do Consumidor e demais instituições implicadas, a fim de otimizar os fluxos de trabalho e os eixos de enfrentamento e prevenção do superendividamento.

Por fim, destaca-se que este documento é fruto do trabalho conjunto dos integrantes e colaboradores. As suas valiosas contribuições permitiram o estabelecimento dos pontos a serem abordados, assim como de soluções possíveis aos desafios propostos pela aplicação da Lei n. 14.181/2021, a tornar viável, portanto, a consecução das finalidades a que se propõe o Grupo de Trabalho.

Ministro Marco Buzzi

SUMÁRIO

1 PREFÁCIO 5

2 APRESENTAÇÃO DO GRUPO DE TRABALHO 7

3 PARTE I - Introdução: O que é tratar o superendividamento? 11

A. Combate à exclusão social do consumidor – pessoa natural superendividada 11

B. Boa-fé, cooperação e exceção da ruína: as bases da Lei n. 14.181/2021 12

C. Os princípios-guias do superendividamento no Código de Defesa do Consumidor: da cultura da dívida para a cultura do pagamento 13

4 PARTE II – O tratamento do superendividamento no CDC: a necessária cooperação na ruína e a intervenção judicial 19

A. Conciliação global com os credores: fase conciliatória (pré ou para-judicial) para a reinclusão do consumidor 19

B. Cooperação e o plano voluntário de pagamento 21

C. Fase judicial: processo para a revisão e integração dos contratos e repactuação das dívidas remanescentes (plano compulsório) 22

5 PARTE III – Quadros-Resumos das fases do tratamento do superendividamento e Fluxogramas 26

6 PARTE IV– Passo a Passo do Atendimento ao Consumidor nos Núcleos de Conciliação e Mediação de Conflitos Oriundos do Superendividamento 31

7 ANEXOS 33

A -Recomendação CNJ n. 125/2021, com anexos 33

B – Modelos (exemplos) de Convênios e Termos de Cooperação 39

C – Sugestão de Portaria-Modelo para os PROCONs 46

D – Sugestão de quesitos para o Administrador Judicial 50

E – Modelo de Termos de Audiências de Conciliação 51

F -Perguntas e Respostas sobre o Superendividamento 55

8. REFERÊNCIAS 58

3 PARTE I - INTRODUÇÃO: O QUE É TRATAR O SUPERENDIVIDAMENTO?

A. Combate à exclusão social do consumidor – pessoa natural superendividada

As doenças devem ser "tratadas" e a solução do problema dá-se apenas com a utilização do recurso terapêutico adequado; todavia, por vezes, a intervenção é apenas parcial, olvidando-se que a enfermidade atinge toda a saúde financeira do consumidor, de modo a comprometer o futuro, inclusive do seu próprio núcleo familiar.

Nesse contexto, a Lei n. 14.181/2021 representa um marco importantíssimo, pois, ao atualizar o Código de Defesa do Consumidor (CDC), permitiu que não se olhe mais a árvore (o contrato e a dívida), mas o bosque (visão ampla), o fenômeno de ruína pessoal do consumidor que é o superendividamento da pessoa natural. Introduziram-se dois capítulos novos no CDC (Capítulo VI-A, dos artigos 54-A a 54-G, intitulado da prevenção e do tratamento do superendividamento e o Capítulo V, da conciliação no superendividamento; artigos 104-A a 104-C), a fim de prevenir e tratar esse fenômeno comum a todas as sociedades de consumo.

Diversamente do inadimplemento ou de problemas de solubilidade de uma dívida em especial, o fenômeno ora referido é semelhante a uma ruína global, um conjunto de adversidades, dificuldades e débitos que comprometem a sobrevivência da pessoa e ameaçam o indivíduo e sua família, de exclusão da sociedade de consumo. Pode ser causado por acidentes da vida (perda de emprego, redução de renda, morte ou doença na família, separação, divórcio, nascimento de filhos etc.) ou por descontrole financeiro, que comprometem no tempo a capacidade de pagamento das obrigações financeiras assumidas.

O Código de Defesa do Consumidor define superendividamento como: "a impossibilidade manifesta de o consumidor pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial, nos termos da regulamentação" (definição legal do parágrafo 1º do artigo 54-A).[3]

Consumo e crédito são duas faces da mesma moeda: enquanto a economia segue seu curso regular, com a decorrente circulação monetária, o endividamento é saudável, mas, se ocorre um "acidente da vida", a exemplo da pandemia da COVID-19, com perda de emprego, redução dos ganhos, doença, morte na família etc., os fluxos financeiros podem se interromper e eventualmente culminar no superendividamento, conduzindo a uma exclusão do indivíduo e familiares do mercado de consumo.

O superendividamento como questão jurídica deve, portanto, ser enfrentado como qualquer outro problema da sociedade de consumo, mediante boa-fé e responsabilidade compartilhada entre os atores implicados. Faz-se necessário, portanto: a) garantir a informação e os esclarecimentos específicos que a concessão de crédito e a compra a prazo exigem; b) analisar as ações de *marketing* e evitar o assédio de incentivo ao consumo; c) assegurar a cooperação e o cuidado com os consumidores leigos, por intermédio da aplicação de normas que combatam as práticas comerciais abusivas e as fraudes, o aproveitamento da fraqueza e da vulnerabilidade do consumidor

3 Acerca do referido conceito, o Enunciado 650 (aprovado nas IX Jornadas de Direito Civil - 2022, organizadas pelo Conselho da Justiça Federal), a saber: O conceito de pessoa superendividada, previsto no art. 54-A, §1º, do Código de Defesa do Consumidor, deve abranger, além das dívidas de consumo, as dívidas em geral, de modo a se verificar o real grau de comprometimento do seu patrimônio mínimo para uma existência digna.

(cf. art. 39, inc. I do CDC – abuso de fraqueza ou ***abus de faiblesse***, agora chamado de assédio de consumo pelo art. 54-C, inc. IV).

Em síntese, o processo de atualização do CDC, realizado por meio da edição da Lei n. 14.181/2021, decorreu da aplicação plena da boa-fé aos contratos bancários, financeiros, de crédito e securitários, o que será abordado de forma mais detalhada no item subsequente, como também reforçou a natureza de ordem pública e interesse social das normas inseridas no mencionado diploma. Dessa forma, o Código consumerista evidencia sua dimensão constitucional, oriunda da integração dos direitos fundamentais do artigo 5º, inciso XXXII, do artigo 170, inciso V, e artigo 48 ADCT da Constituição da República.

B. Boa-fé, cooperação e exceção da ruína: as bases da Lei n. 14.181/2021

Boa-fé é um pensar "refletido", um pensar no outro, no ***alter***, no leigo e consumidor e suas expectativas legítimas com os contratos de consumo e de crédito. A boa-fé sempre pressupôs o dever de cooperar, o de cuidado com o outro, o cocontratante.

Especificamente aplicada à concessão de crédito e à venda a prazo (que também pode levar ao superendividamento), a boa-fé impõe um dever de cuidado, de concessão "avaliada", responsável de crédito, para não conduzir, com esse contrato, ao comprometimento do mínimo existencial. No que concerne ao superendividamento, impõe um dever de repactuar, de cooperar ativamente para auxiliar o consumidor a superar o estado de ruína. Cuida-se da chamada "exceção da ruína", que é baseada no dever anexo de cooperar lealmente com o devedor de boa-fé em caso de ruína pessoal (art. 6, incs. XI e XII, 104-A, do CDC).

Como ensina a doutrina (MIRAGEM, 2021, p. 204), tradicionalmente, a exceção da ruína destina-se à manutenção dos contratos em certo estado de equilíbrio, de modo que: "em um contrato todos ganhem ou, ao menos, que ninguém seja arruinado". De fato, conforme lecionam os estudiosos da boa-fé, desde a Idade Média se reconhece que, ínsito à ruína, há um limite de conduta dos contratantes, que é a sua exceção, isto é, trata-se de uma exceção liberatória do vínculo original e adaptadora às novas circunstâncias no tempo para manter a relação jurídica, sem quebra do sistema. No caso do superendividamento, insta à cooperação para modificar o "contrato", em novação ou repactuação, a viabilizar que essa relação continue no tempo, ao menos para atingir seu "bom fim", que é o pagamento.

A novidade é que a exceção da ruína sai do âmbito individual de cada um dos contratos (entre consumidor e um fornecedor) e coletiviza-se no fenômeno do superendividamento, que se aproxima de uma recuperação extrajudicial, e procura se afastar do estado de insolvência, pois todos devem cooperar "em bloco" para o consumidor sair do referido estado e reincluir-se na sociedade de consumo (art. 4°, inc. X, do CDC), pagando as dívidas, mas preservando o mínimo existencial (art. 6°, inc. XII, do CDC).

A observância à boa-fé pressupõe a consideração acerca dos interesses legítimos que levaram cada uma das partes a contratar, inclusive dos credores que a observaram no momento da contratação. Com a atualização do CDC (Lei n. 14.181/2021), o direito passa a valorizar, igualmente e de forma renovada, o nexo entre as prestações, sua interdependência, e consolida regras existentes em relação ao abuso à unilateralidade excessiva ou ao desequilíbrio irrazoável da engenharia contratual.

Prestigia-se, nesse sentido, o equilíbrio intrínseco da relação em sua totalidade e, outrossim, em seu aspecto temporal, permitindo ao consumidor demandar a repactuação de dívidas, a revisão e a integração dos contratos, com a redefinição do que é razoável (limite do sacrifício) em matéria de concessões do contratante mais vulnerável.

O artigo 54-A do Código de Defesa do Consumidor traz apenas a definição legal de superendividamento, que engloba todas as dívidas de consumo, exigíveis (não prescritas) e as que irão vencer, em um conjunto de compromissos de contratos de crédito e compras a prazo e serviços de prestação continuada (art. 54-A, § 1° e § 2°), mas exclui a contratação de produtos e serviços de luxo de alto valor. Em acréscimo, como o sistema tem como base a boa-fé, acaso verificada a má-fé, o consumidor poderá ser excluído da proteção (art. 54-A, § 3°), afastando-se da possibilidade de conciliação e do plano compulsório as dívidas oriundas de contratos celebrados dolosamente sem o propósito de realizar o pagamento (art. 104-A, § 1°).

A partir de tais premissas, infere-se que a atualização do CDC pela Lei n. 14.181/2021 estabelece, em linhas gerais, soluções ao tratamento do superendividamento, tendo como ponto de partida a informação; o controle da publicidade (art. 54-B e art. 54-C); a oferta responsável de crédito e sem assédio de consumo (art. 54-C e art. 54-D), até a conexão do contrato de consumo com o contrato de crédito (art. 52 e art. 54-F) e os cuidados na cobrança de dívidas (art. 54-G), sempre destinadas a prevenir o superendividamento, além de medidas inovadoras para "tratar" de forma extrajudicial (conciliação em bloco do consumidor e todos seus credores do art. 104-A e art. 104-C) e judicial (art. 104-B) e viabilizar o novo direito de revisão e repactuação da dívida (art. 6, inc. XI, do CDC).

Todas essas medidas de prevenção e tratamento do superendividamento da pessoa natural são fruto dos deveres de informação, cuidado e, principalmente, de cooperação e lealdade do CDC, oriundas da boa-fé para evitar a ruína do parceiro (exceção da ruína), que representaria sua "morte civil", exclusão do mercado de consumo ou sua insolvência civil com o superendividamento.

C. Os princípios-guias do superendividamento no Código de Defesa do Consumidor: da cultura da dívida para a cultura do pagamento

Seguindo a tradição do Código de Defesa do Consumidor – cujas regras são pedagógicas, ao explicitarem o que significa o princípio da boa-fé e da confiança, na prática cotidiana dos contratos e das relações entre consumidores e fornecedores –, a atualização realizada pela Lei n. 14.181/2021 igualmente esclarece ou "concretiza" quais são as condutas relativas ao crédito "responsável" (expressão do art. 6, inc. XI); que práticas previnem o superendividamento, preservam o "mínimo existencial" (expressão do art. 6, XII); aquelas que devem ser proibidas e banidas do mercado de consumo brasileiro (art. 51, 54-C, 54-G) e como se deve dar a concessão informada e racional de crédito (art. 52, 54-a, 54-D), e, a partir daí, quais as conexões entre contratos serão realizadas (art. 54-F).

As linhas mestras da Lei n. 14.181/2021 podem ser explicitadas em **dez paradigmas**, introduzidos pela **novel legislação**, a fim de prevenir e tratar o superendividamento e, como dispõe o art. 54-A, instituir o crédito responsável e a melhoria da educação financeira do consumidor.

Esses dez novos princípios-guias do CDC refletem uma visão resumida das modificações operadas, a saber:

1. Educação financeira e ambiental dos consumidores

Na Política Nacional de Relações de consumo do CDC, nada se mencionava sobre educação financeira e ambiental, mas tão-somente se aludia à "educação e informação dos fornecedores e dos consumidores, quanto a seus direitos" (art. 4°, IV).

Merece, portanto, destaque este novo princípio-guia das relações de consumo, específico sobre a educação para finanças e uso consciente do crédito e para o consumo sustentável e a educação ambiental, o que vem a contribuir para o combate à obsolescência programada, o desperdício energético, as mudanças climáticas e outros males de nossa sociedade atual.

Dessa maneira, a primeira regra introduzida pela Lei n. 14.181/2021, o inciso IX do art. 4°, volta-se para o "fomento de ações direcionadas à educação financeira e ambiental dos consumidores".

2. Combate à exclusão social

Pode-se afirmar que o "consumo" é uma das formas de inclusão na sociedade. O superendividamento do consumidor pessoa natural é a "morte civil" do *homo aeconomicus*, a exigir uma política pública, uma atuação coletiva, que tem por desiderato evitar a exclusão social (art. 4, inc. X, in fine do CDC).

O endividamento excessivo das famílias pode levar ao risco, não só de inadimplemento, mas à própria economia, como constata e analisa o Banco Central em sua série sobre cidadania financeira.[4]

A Lei n. 14.181/2021 ainda introduziu, na lista de princípios da Política Nacional de Relações de Consumo, o inciso X do art. 4°, no sentido de que todo o esforço de prevenção e tratamento do superendividamento se volta para a reinclusão destes consumidores na sociedade de consumo e no mercado.

3. Prevenção do superendividamento

O endividamento excessivo é a grande doença da sociedade de consumo e prevenir este fenômeno é o melhor caminho, sendo um princípio-guia mencionado nos artigos 4, inciso X, 5, inciso VI, inciso XI, 54-A e 104-C, refletido na inclusão de um capítulo específico, voltado à prevenção (art. 54-a a 54-G do CDC).

O objetivo é prevenir o superendividamento dos consumidores por meio de práticas de reforço da informação e esclarecimento já exigidos no art. 52 do CDC, no combate aos abusos e fraudes na concessão de crédito, insertos também no art. 39 do CDC, por intermédio de novas regras sobre a publicidade, ressaltando-se a pré-existência do Art. 37 do CDC, agora reforçado pela disciplina legislativa sobre o "crédito responsável" (art. 54-A a 54-G).

A Lei n. 14.181/2021 introduziu, na lista de princípios da Política Nacional de Relações de Consumo, o inciso X do art. 4°, pois todo sistema deve prevenir o superendividamento.

4. Tratamento (extrajudicial e judicial) do superendividamento

A Lei n. 14.181/2021 inova ao instituir um sistema binário de *tratamento extrajudicial e judicial do superendividamento*, com uma fase preventiva, que prevê uma conciliação em bloco por meio

4 Sobre parte da população ora excluída da sociedade de consumo, em face ao inadimplemento completo, no sítio eletrônico do Banco Central. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/serie_cidadania/serie_cidadania_financeira_6_endividamento_risco.pdf. Acesso em: 11 jul. 2022.

de uma "***audiência global de conciliação***" (expressão do art. 104-C, § 1º) única e que reúne todos os credores do consumidor para que, por intermédio do "processo de repactuação de dívidas", segundo o art. 104-A[5] e o art. 104-C,[6] o consumidor e seus credores entrem em "acordo" (expressão do art. 104-C, § 2º) sobre um "plano de pagamento" de natureza pré ou para-judicial, seja nos CEJUSCs, seja nos órgãos públicos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), PROCONs e outros.

A segunda fase do tratamento é necessariamente judicial, por meio do "processo por superendividamento para revisão e integração dos contratos e repactuação das dívidas remanescentes mediante plano judicial compulsório" criado pelo art. 104-B, também em duas fases: a primeira é a revisão e integração dos contratos e a segunda, posterior, refere-se à aferição do valor devido para, então, elaborar-se – com a ajuda ou não de um administrador ou perito – um plano de pagamento, que o art. 104-B[7] denomina "plano judicial compulsório".

Saliente-se, por oportuno, que tanto nos arts. 104-A, 104-B quanto no artigo 104-C, a iniciativa sempre é do consumidor, nunca do fornecedor e não há previsão para perdão de dívidas e, sim, pagamento.

5. Proteção especial do consumidor pessoa natural

A Lei n.14.181/2021 traz, para o CDC, o princípio da "prevenção e tratamento do superendividamento do consumidor pessoa natural, como forma de evitar a exclusão social deste consumidor", conforme referido pelo art. 4º, inc. X, do CDC. Desse modo, cria um instrumento de especial "proteção do consumidor pessoa natural", nos moldes do art. 5º, inc. VI, do CDC, que reforça essa nova ordem pública econômica de proteção da pessoa natural, calcado em bases constitucionais.

5 art. 104-A. A requerimento do consumidor superendividado pessoa natural, o juiz poderá instaurar processo de repactuação de dívidas, com vistas à realização de audiência conciliatória, presidida por ele ou por conciliador credenciado no juízo, com a presença de todos os credores de dívidas previstas no art. 54-A deste Código, na qual o consumidor apresentará proposta de plano de pagamento com prazo máximo de 5 (cinco) anos, preservados o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, e as garantias e as formas de pagamento originalmente pactuadas. (Incluído pela Lei n. 14.181, de 2021) [...]

6 art. 104-C. Compete concorrente e facultativamente aos órgãos públicos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor a fase conciliatória e preventiva do processo de repactuação de dívidas, nos moldes do art. 104-A deste Código, no que couber, com possibilidade de o processo ser regulado por convênios específicos celebrados entre os referidos órgãos e as instituições credoras ou suas associações. (Incluído pela Lei n. 14.181, de 2021)
§ 1º Em caso de conciliação administrativa para prevenir o superendividamento do consumidor pessoa natural, os órgãos públicos poderão promover, nas reclamações individuais, audiência global de conciliação com todos os credores e, em todos os casos, facilitar a elaboração de plano de pagamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, sob a supervisão desses órgãos, sem prejuízo das demais atividades de reeducação financeira cabíveis (Incluído pela Lei n. 14.181, de 2021). § 2º O acordo firmado perante os órgãos públicos de defesa do consumidor, em caso de superendividamento do consumidor pessoa natural, incluirá a data a partir da qual será providenciada a exclusão do consumidor de bancos de dados e de cadastros de inadimplentes, bem como o condicionamento de seus efeitos à abstenção, pelo consumidor, de condutas que importem no agravamento de sua situação de superendividamento, especialmente a de contrair novas dívidas. (Incluído pela Lei n. 14.181, de 2021)

7 art. 104-B. Se não houver êxito na conciliação em relação a quaisquer credores, o juiz, a pedido do consumidor, instaurará processo por superendividamento para revisão e integração dos contratos e repactuação das dívidas remanescentes mediante plano judicial compulsório e procederá à citação de todos os credores cujos créditos não tenham integrado o acordo porventura celebrado. (Incluído pela Lei n. 14.181, de 2021). § 1º Serão considerados no processo por superendividamento, se for o caso, os documentos e as informações prestadas em audiência. (Incluído pela Lei n. 14.181, de 2021). § 2º No prazo de 15 (quinze) dias, os credores citados juntarão documentos e as razões da negativa de aceder ao plano voluntário ou de renegociar. (Incluído pela Lei n. 14.181, de 2021). § 3º O juiz poderá nomear administrador, desde que isso não onere as partes, o qual, no prazo de até 30 (trinta) dias, após cumpridas as diligências eventualmente necessárias, apresentará plano de pagamento que contemple medidas de temporização ou de atenuação dos encargos. (Incluído pela Lei n. 14.181, de 2021). § 4º O plano judicial compulsório assegurará aos credores, no mínimo, o valor do principal devido, corrigido monetariamente por índices oficiais de preço, e preverá a liquidação total da dívida, após a quitação do plano de pagamento consensual previsto no art. 104-A deste Código, em, no máximo, 5 (cinco) anos, sendo que a primeira parcela será devida no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias, contado de sua homologação judicial, e o restante do saldo será devido em parcelas mensais iguais e sucessivas. (Incluído pela Lei n. 14.181, de 2021).

6. Crédito responsável e reforço da informação

Em outra frente, a Lei n. 14.181/2021 cria, como direito básico do consumidor, uma "garantia de práticas de crédito responsável" (art. 4º, inc. X, 6º, inc. XI, e 54-D do CDC).

Trata-se de reforço das informações obrigatórias prévias (do art. 52 e agora art. 54-B), e seu resumo na minuta, no contrato, na fatura ou outro instrumento de fácil acesso ao consumidor (art. 54-B, § 1°), de manutenção da oferta por 48 horas (art. 54-B), com novo controle da publicidade (art. 54-B, § 3°), de forma que a oferta, mesmo a publicitária, deva "não ocultar ou dificultar a compreensão sobre os ônus e os riscos da contratação de crédito ou da venda a prazo" (art. 54-C, incs. II e III), práticas leais de combate ao assédio de consumo no crédito, em especial ao "consumidor idoso, analfabeto, doente ou em estado de vulnerabilidade agravada ou se a contratação envolver prêmio" (art. 54-C, IV), e que não condicionem o início de tratativas à renúncia de direitos (art. 54-C, inc. V).

Crédito responsável é aquele esclarecido, informado, avaliado para o consumidor em especial, de boa-fé, pensando em suas expectativas legítimas (art. 54-D, incs. I, II e III), as consequências do inadimplemento, que informa a conexão de contratos (art. 54-F), sem olvidar da análise dos bancos de dados disponíveis, destinado a prevenir o superendividamento e alcançar o pagamento das dívidas.

As medidas têm por objetivo aperfeiçoar a lealdade e boa-fé na concessão e cobrança de dívidas, por meio de regras que impõem condutas pautadas pelo referido princípio, seja por fornecedores ou intermediários do crédito, durante a contratação e na cobrança de dívidas. A título ilustrativo, mencionam-se a entrega voluntária da cópia do contrato para o consumidor e fiador e realização de correção em caso de erro, associada a não cobrança na hipótese de utilização fraudulenta dos cartões de crédito (art. 54-G); e a conexão entre o contrato principal de consumo e acessório de crédito (art. 54-F), inclusive reforçando o direito de arrependimento de crédito à distância, forte no Art. 49 do CDC e no novo art. 54-F, § 1º.

Destaca-se, no particular, a possibilidade de aplicação de sanções para o descumprimento deste novo paradigma de crédito responsável, conforme previsto no artigo 54-D e seu parágrafo único, ***verbis***:

> [...] o descumprimento de qualquer dos deveres previstos no ***caput*** deste artigo e nos arts. 52 e 54-C deste Código poderá acarretar judicialmente a redução dos juros, dos encargos ou de qualquer acréscimo ao principal e a dilação do prazo de pagamento previsto no contrato original, conforme a gravidade da conduta do fornecedor e as possibilidades financeiras do consumidor, sem prejuízo de outras sanções e de indenização por perdas e danos, patrimoniais e morais, ao consumidor.

7. Preservação do mínimo existencial

A Lei n. 14.181/2021 traz, do direito constitucional, a noção de mínimo existencial e visa, com seu conjunto de regras, assegurar a sua preservação, tanto na repactuação de dívidas como na concessão de crédito (art. 6º, inc. XII) para a pessoa natural (art. 5º, inc. VI). A regulamentação do mínimo existencial, consoante previsão do próprio diploma consumerista, deu-se por meio da edição de decreto presidencial (art. 6º, incs. IX e XII, art. 54-A § 1º, art. 104-A e art. 104-C § 1º), a saber: Decreto n. 11.150, de 26 de julho de 2022[8].

8 Consoante dispõe o art. 8º do aludido ato normativo, sua entrada em vigor dar-se-á sessenta dias após a data de sua publicação.

De acordo com o ato infralegal, "no âmbito da prevenção, do tratamento e da conciliação administrativa ou judicial das situações de superendividamento, considera-se mínimo existencial a renda mensal do consumidor pessoa natural equivalente a vinte e cinco por cento do salário mínimo vigente na data de publicação deste Decreto" (cf. art. 3º).

No particular, menciona-se que a definição legal de superendividamento frisa como elemento básico o comprometimento do mínimo existencial, conforme literalmente dispõe o artigo 54-A, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor: "Entende-se por superendividamento a impossibilidade manifesta de o consumidor pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial, nos termos da regulamentação."

8. Repactuação da dívida – por meio de planos de pagamento e cooperação global/consensual

O art. 6, inc. XI, ***in fine***, do CDC, esclarece que uma das medidas para tratar o superendividamento é a repactuação.

Na prática, temos aqui dois temas importantíssimos para a mudança de cultura: renegociar as dívidas diretamente com o consumidor pode ser mais vantajoso do que esperar que ele decaia a um estado de ruína e proponha o "processo de repactuação de dívidas" do art. 104-A ou do art. 104-C no SNDC, que eventualmente siga para a segunda fase do tratamento do superendividamento, de cunho necessariamente judicial, contemplando a "revisão e integração dos contratos" (art. 104-B).

Com isso, incentiva-se a renegociação, evitando-se a instauração da insolvência.

9. Revisão (e integração) dos contratos de crédito e venda a prazo por superendividamento

A Lei n. 14.181/2021 visa assegurar um novo direito do consumidor ao tratamento do superendividamento por meio da revisão e da repactuação da dívida, na forma de uma conciliação em bloco e um plano de pagamento, uma vez satisfeitos os requisitos legais.

Como apresentado nos itens precedentes, trata-se da chamada "exceção da ruína", que é baseada no dever anexo de cooperar com o devedor de boa-fé em caso de ruína pessoal (art. 6, incs. XI e XII, 104-A), valorizando os PROCONs e os demais órgãos públicos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), que poderão levar a efeito conciliações em bloco ou convênios com as academias (art. 104-C).

Consoante será abordado nas seções seguintes, a revisão é prevista apenas na fase judicial, acaso a conciliação não seja exitosa.

Na fase conciliatória, não se investigam abusividades, pois se oportuniza a cooperação e os descontos oferecidos pelos credores como forma de resgatar o crédito; cuida-se de expressão da cultura do pagamento, em que o credor pode colaborar com a construção do plano e sanar voluntariamente eventual descumprimento dos deveres previstos no art. 54 do CDC.

Na fase judicial de "revisão e integração e repactuação das dívidas remanescentes", os contratos poderão ser submetidos à apreciação, à luz dos deveres inerentes à concessão do crédito responsável do artigo 54-D do CDC.

10. Consequências (sanções) da violação do dever de boa-fé (da quebra positiva do contrato)

A boa-fé é o paradigma da conduta na sociedade contemporânea, e nela se inclui a cooperação do credor e do devedor, a fim de evitar a ruína desse último, reconhecido como pessoa vulnerável e leiga (art. 4º, inc. I, do CDC).

Há duas espécies de deveres: **os anexos de conduta**, como estes da boa-fé, e o dever principal, relativo ao **cumprimento com qualidade**.

A Lei n. 14.181/2021 regulou os deveres de boa-fé na concessão de crédito do fornecedor direto do consumo (art. 3º do CDC), do fornecedor de crédito (art. 52 do CDC) e de seus intermediários (arts. 54-B e 54-D), do ofertante de crédito e na venda a prazo (art. 54-B, Art. 54-D) e na cobrança de dívida (art. 54-G). Em síntese, são deveres de informação, esclarecimento, avaliação e de conduta (não assediar, não realizar cobranças abusivas como prevê os arts. 54-C e 54-G).

A grande novidade é que a Lei n. 14.181/2021 prescreve sanções expressas ao seu descumprimento e estabelece o processo para "revisão e integração dos contratos" (art. 54-D, parágrafo único, e art. 104-B, ambos do CDC, respectivamente).

4 PARTE II – O tratamento do superendividamento no CDC: a necessária cooperação na ruína e a intervenção judicial

A nova legislação, ao atualizar o CDC, instituiu mecanismos de tratamento judicial do superendividamento (art. 5, inc. VI), com a previsão de criação de núcleos de conciliação e mediação de conflitos oriundos de superendividamento (art. 5, inc. VII),[9] em especial de um juiz do superendividamento para impor um plano compulsório (art. 104-B), em caso de insucesso na solução consensual.

A expressão **tratamento** é precisa/cirúrgica e bem destaca a necessidade de intervenção e "cura" social e coletiva do problema. Conforme alhures mencionado, no Brasil, também foram concebidas duas fases, como no *Code de la Consommation* francês, uma conciliatória (pré ou para-judicial) e uma necessariamente judicial, igualmente dividida em dois momentos: a) fase de revisão e integração dos contratos individualmente, com a análise de eventuais abusos e nulidades porventura existentes; e b) fase de plano coletivo e compulsório do conjunto de dívidas (art. 104-B), preservando-se o mínimo existencial e o pagamento iniciado somente após o pacto conciliatório acordado com os demais credores.

Frise-se que o incentivo da cooperação entre credores e consumidor, nesta fase conciliatória, pode ocorrer de forma pré-judicial nos CEJUSCs[10] (art. 104-A) ou para-judicial, nos PROCONs (ou demais órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, conforme o art. 104-C). Há que se incentivar, portanto, a cooperação entre credores e consumidores, nesta fase, que pode ser pré-judicial nos Cejuscs (Art. 104-A) ou para-judicial, nos Procons (Art. 104-C).

A. Conciliação global com os credores: fase conciliatória (pré ou para-judicial) para a reinclusão do consumidor

A Lei n.14.181/2021 inova ao prever uma saída, um tratamento, conciliatório do problema global do consumidor superendividado (art. 104-A e 104-C) e não mais pretensões revisionais em ações separadas ou renegociações individuais em feirões de dívidas (art. 4°, inc. X). **Tratar** significa organizar um plano de pagamento para que a pessoa possa saldar seus débitos, restabelecer seu nome no mercado e voltar a consumir, além de preservar seu mínimo existencial.

O CDC visa também a fomentar núcleos de conciliação e mediação de conflitos oriundos de superendividamento, do consumidor pessoa natural (ou física, que não se beneficiava do privilégio da falência, art. 5°, inc. VI).

9 No particular, menciona-se o artigo 1º da Recomendação n. 125 do CNJ, a saber: "art. 1º Recomendar aos tribunais brasileiros a implementação de Núcleos de Conciliação e Mediação de Conflitos oriundos de superendividamento, os quais poderão funcionar perante aos CEJUSCs já existentes, responsáveis principalmente pela realização do procedimento previsto no art. 104-A, do Código de Defesa do Consumidor". Parágrafo único. A fim de assegurar a uniformidade nos procedimentos das atividades desenvolvidas nos Núcleos, recomenda-se aos magistrados e magistradas coordenadores e coordenadoras a adoção do Fluxograma, bem como do Formulário Padrão, constantes nos Anexos I e II desta Recomendação.

10 Os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs), previstos na Resolução n. 125 do CNJ, de 29 de novembro de 2010, são unidades do Poder Judiciário a que compete, preferencialmente, a realização das sessões e audiências de conciliação e de mediação a cargo de conciliadores e mediadores, bem como o atendimento e a orientação aos cidadãos. Conforme Relatório do Programa Justiça em Números 2021, a Justiça Estadual conta com 1.382 Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) instalados, cujas estruturas podem ser utilizadas para o funcionamento dos Núcleos anteriormente referidos, sem maiores ônus aos cofres públicos.

A conciliação é utilizada cotidianamente pelos PROCONs espalhados no país inteiro e tem sido muito bem utilizada também em diversos programas pilotos, desenvolvidos pelos tribunais estaduais (TJRS, TJPR, TJSP, TJPA, TJPE e TJCE) e Defensorias Públicas no país, em matéria de superendividamento dos consumidores pessoas naturais.

"Conciliar é legal" é uma campanha do CNJ, responsável atualmente pela realização da Semana Nacional da Conciliação, desenvolvida para incrementar a nova mentalidade dos métodos mais adequados de solução de conflitos e, também, para descongestionar o Poder Judiciário, que hoje mantém núcleos de conciliação em mais de mil foros (Veja Rec. 125 do CNJ). Assim, consumidores que sequer conseguiam ser atendidos, passam a encontrar abrigo na conciliação e mediação estatal.

O sistema introduzido de prevenção e tratamento é baseado na ideia de adimplemento, ou seja, passsar de uma cultura da dívida e da exclusão para uma cultura do pagamento, liberando o consumidor somente após a satisfação de sua dívida, sem perdão algum.

Na França, por exemplo, em que há previsão de perdão de dívida, o sistema bifásico (extrajudicial e judicial, se não houver acordo) é administrativo na primeira fase, com uma comissão de superendividamento. O sistema francês, na fase judicial, é bastante complexo, porém, como um todo, baseia-se e exige o plano de pagamento, motivo pelo qual é denominado de "modelo da reeducação financeira".[11]

A Lei n. 14.181/2021 previu a instituição de núcleos de conciliação e mediação especiais do superendividamento. Núcleo indica que estarão presentes não apenas os conciliadores dos PROCONs, da Defensoria, dos CEJUSCs e os juízes, mas também outros especialistas, como assistentes sociais, educadores, economistas, administradores, por isso importante a previsão de convênios e termos de cooperação com Universidades e Faculdades, a exemplo da prática levada a efeito pelo TJRS. Alguns exemplos serão anexados à presente cartilha, a fim de ilustrar as possibilidades de atuação cooperativa.

Imperioso anotar que a conciliação global, em si, foi autorizada só para órgãos públicos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (art. 104-C),[12] o que reforça o caráter de dever de proteção do Estado ao consumidor superendividado, mas nada impede a cooperação e a atuação articulada com a academia, para tanto, inclui-se a "conciliação" e a "mediação"[13] como instrumentos legais

11 No Brasil, mesmo antes da disciplina legislativa específica, um modelo simplificado foi criado pelas magistradas Clarissa Lima e Karen Bertoncello, discentes do PPGD-UFRGS e diretoras do Observatório do Crédito e superendividamento, em 2004: o requerimento é iniciativa do consumidor, que constrói (com a ajuda do Núcleo ou advogado) e escolhe o plano de pagamento com os credores em audiência global, mediante comprometimento pessoal de não colocar em perigo o pagamento do plano. Ademais, menciona-se o "Programa Superendividados" desenvolvido pelo TJDFT, nos termos da Portaria 49, da Segunda Vice-Presidência, de 14 de dezembro de 2014.

12 art. 104-C. Compete concorrente e facultativamente aos órgãos públicos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor a fase conciliatória e preventiva do processo de repactuação de dívidas, nos moldes do art. 104-A deste Código, no que couber, com possibilidade de o processo ser regulado por convênios específicos celebrados entre os referidos órgãos e as instituições credoras ou suas associações. (Incluído pela Lei n. 14.181, de 2021)
§ 1º Em caso de conciliação administrativa para prevenir o superendividamento do consumidor pessoa natural, os órgãos públicos poderão promover, nas reclamações individuais, audiência global de conciliação com todos os credores e, em todos os casos, facilitar a elaboração de plano de pagamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, sob a supervisão desses órgãos, sem prejuízo das demais atividades de reeducação financeira cabíveis. (Incluído pela Lei n. 14.181, de 2021). § 2º O acordo firmado perante os órgãos públicos de defesa do consumidor, em caso de superendividamento do consumidor pessoa natural, incluirá a data a partir da qual será providenciada a exclusão do consumidor de bancos de dados e de cadastros de inadimplentes, bem como o condicionamento de seus efeitos à abstenção, pelo consumidor, de condutas que importem no agravamento de sua situação de superendividamento, especialmente a de contrair novas dívidas.

13 No Brasil, conciliação e mediação são vistos como meios distintos de solução de conflitos. Essa visão decorre, em grande parte, da evolução histórica desses instrumentos entre nós. O Código de Processo Civil (Lei n. 13.105/2015) reafirmou essa diferenciação no artigo 165. Na conciliação, o terceiro facilitador da conversa interfere de forma mais direta no litígio e pode

a serem utilizados na questão do superendividamento.

A Lei n. 14.181/2021 veio autorizar até mesmo mediação nos conflitos de consumo, vedado, entretanto, o estabelecimento de cláusulas que "condicionem ou limitem de qualquer forma o acesso aos órgãos do Poder Judiciário" (art. 51, inc. XVII, do CDC).

A finalidade dessa fase inicial do tratamento é instituir um plano de pagamento consensual, que preserve o mínimo existencial, ao tornar viável ao consumidor o pagamento de suas dívidas, com sua reinclusão na sociedade de consumo, assegurando-lhe plena dignidade.

B. Cooperação e o plano voluntário de pagamento

Os artigos 104-A e 104-C do Código de Defesa do Consumidor bem esclarecem tratar-se o plano de pagamento de uma fase "conciliatória e preventiva" do processo de repactuação de dívidas" (***caput***) "para prevenir o superendividamento do consumidor pessoa natural" (§ 1º do art. 104-C). Resultado dessa "conciliação global" é um plano de pagamento, verdadeiro "acordo firmado", pelo consumidor e seus credores, perante os órgãos de defesa do consumidor (§ 2º do art. 104-C).

Cuida-se, pois, de renegociação (ou novação), em que devem ser estabelecidas:

1. "Medidas de dilação dos prazos de pagamento e de redução dos encargos da dívida ou da remuneração do fornecedor, entre outras destinadas a facilitar o pagamento da dívida" (§ 4º, I do art. 104-A);

2. Referência à suspensão ou à extinção das ações judiciais em curso, para poder ***limpar*** o nome do consumidor e recomeçar (§ 4º, II do art. 104-A);

3. "Data a partir da qual será providenciada a exclusão do consumidor de bancos de dados e de cadastros de inadimplentes", retirando-se o nome do consumidor para que sua reinclusão na sociedade e no mercado brasileiro possa acontecer (§ 4º, III do art. 104-A); e

4. "Condicionamento de seus efeitos à abstenção, pelo consumidor, de condutas que importem o agravamento de sua situação de superendividamento" (§ 4º, IV do art. 104-A).

A retirada do nome do consumidor dos bancos dos órgãos de restrição ao crédito é um dos elementos de extrema importância para a sua reinserção no mercado. Todavia, ganha especial relevância o aspecto pedagógico. No particular, destaca-se que o sistema francês é chamado de sistema da reeducação justamente porque pagar a dívida em cinco anos evidencia a mudança de mentalidade, portanto, de reeducação, o que também se previu na disciplina legislativa pátria (medidas para educação financeira).

No ponto, o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e os projetos pilotos existentes são relevantes, pois agentes de cooperação e auxílio revelam-se essenciais à prestação de apoio aos

chegar a sugerir opções de solução para o conflito (art. 165, § 2º). Já na mediação, o mediador facilita o diálogo entre as pessoas para que elas mesmas proponham soluções (art. 165, § 3º).

superendividados, por meio da realização de cursos de educação financeira[14], sugestão de plano de pagamento, a fim de assegurar que não se recaia em superendividamento.

A regra atual do § 5º do art. 104-A é severa, mas permite nova repactuação dentro dos cinco anos de vigência do plano de pagamento, a saber: "[...] § 5º O pedido do consumidor a que se refere o caput deste artigo não importará em declaração de insolvência civil e poderá ser repetido somente após decorrido o prazo de 2 (dois) anos, contado da liquidação das obrigações previstas no plano de pagamento homologado, sem prejuízo de eventual repactuação." (grifou-se). A repactuação pode acontecer, por meio de segunda e futura novação com todos os credores, por exemplo, se o consumidor consegue novo e melhor emprego ou se tem redução de renda drástica.

Em síntese, conforme fluxo anexo à Recomendação n. 125 do CNJ sobre esta fase, infere-se que a primeira atividade do magistrado (acaso não tenha ocorrido anteriormente) é a homologação do plano voluntário, por exemplo, alcançado nos CEJUSCs.[15] A finalidade desta etapa é respeitar o plano voluntário alcançado e que será pago em até cinco anos. Por fim, o juiz, a pedido do consumidor, instaurará processo por superendividamento para revisão e integração dos contratos e repactuação das dívidas remanescentes, no tocante aos créditos que não tenham integrado o acordo porventura celebrado, consoante explicitado no item a seguir.

C. Fase judicial: processo para a revisão e integração dos contratos e repactuação das dívidas remanescentes (plano compulsório)

Conforme exposto nas seções anteriores, 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 atuais e futuras de consumo (excluídas as dívidas fiscais, por exemplo, e aquelas oriundas de delitos e de alimentos, entre outras), evitando, assim, a afirmação de um estado de insolvência.

Se não houver conciliação voluntária com algum dos credores do consumidor superendividado, o CDC prevê um segundo momento, com a instauração de processo especial, *a ser iniciado somente pelo consumidor*, de forma a recorrer a um juiz do superendividamento: trata-se do "processo por superendividamento para revisão e integração dos contratos e repactuação das dívidas remanescentes" (art. 104-B), que tem duas fases (revisão-integração e plano de pagamento judicial compulsório).

Nesta etapa, deve-se atentar para a possibilidade de revisão das práticas e cláusulas contratuais, a fim de que, afastadas eventuais abusividades, o consumidor proceda ao pagamento, "no mínimo, do valor principal devido, corrigido monetariamente por índices oficiais de preço", e após a quitação do plano conciliatório (art. 104-B, § 4º, do CDC). A valorização da elaboração do plano de pagamento

A outra diferenciação está pautada no tipo de conflito. Para conflitos objetivos, mais superficiais, nos quais não existe relacionamento duradouro entre os envolvidos, aconselha-se o uso da conciliação; para conflitos subjetivos, nos quais exista relação entre os envolvidos ou desejo de que tal relacionamento perdure, indica-se a mediação. Muitas vezes, somente durante o procedimento, é identificado o meio mais adequado". Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2019/09/792a36b2facd828e3b0a2cd36adf3907.pdf. Acesso em: 11 jul. 2022.

14 Cita-se, a título de exemplos, os seguintes programas:https://meubolsoemdia.com.br/; https://www.defesadoconsumidor.gov.br/escolanacional/cursos/cursos-endc. Acesso em: jul. 2022.

15 A previsão de homologação judicial, constante do artigo 104-A do CDC, não obsta a elaboração de planos voluntários no âmbito do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, de cunho unicamente administrativo/para-judicial (sem a necessidade de submissão ao Poder Judiciário), com a formação de título executivo extrajudicial, nos termos do artigo 784, inciso IV, do Código de Processo Civil.

consensual reflete a postura ética dos credores exigida na fase pré-contratual e concretiza o incentivo à cooperação consumidor-credor, oportunizando descontos e a facilitação do pagamento. Assim, a fase judicial e contenciosa detém cunho residual, sendo mais rigorosa, de forma a incentivar a **conciliação extrajudicial** (e mesmo a prevenção do superendividamento), mencionadas anteriormente. A ênfase na conciliação reforça a cultura da cooperação e do pagamento das dívidas.

A fase judicial supracitada é denominada de processo por superendividamento e é bifásica: há uma etapa inicial, "para a revisão e integração dos contratos" e, após esta atuação analítica e saneadora de eventuais abusividades, relacionadas à origem das dívidas, e preenchimento das lacunas contratuais que por hipótese exsurgirão (necessidade de integração), seguirá uma segunda fase do processo especial de superendividamento do art. 104-B, denominada de "repactuação das dívidas remanescentes". Saliente-se, por oportuno, que a revisão poderá implicar a redução da dívida a ser paga, com o desconto de eventuais encargos.

O objetivo geral desta fase do tratamento é evoluir da "cultura da dívida" e da "exclusão" da sociedade de consumo (pessoas com o nome "sujo", nos cadastros e bancos de dados negativos, excluídos do consumo possuem dificuldades até para conseguir emprego) para uma cultura do adimplemento, de cooperação e repactuação das dívidas. O plano de pagamento com a preservação do mínimo existencial permite o consumidor prover sua família, retornar à sociedade ativa e o fomento da confiança e do empreendedorismo no país.

Estabelecidas essas premissas fundamentais, passa-se ao detalhamento das regras do art. 104-B do CDC.

Na fase judicial, exige-se, em tese, a capacidade postulatória do consumidor (representado por advogado ou assistido pela defensoria pública)[16], sendo interessante mencionar que o CDC permite ao magistrado utilizar os documentos (contratos, extratos, ofertas, renegociações voluntárias, ofertas recebidas, prospectos, documentos etc.) entregues na fase conciliatória, seja nos PROCONs ou nos CEJUSCs, conforme artigo 104-B, parágrafo 1º, do Código de Defesa do Consumidor.

Nos termos do artigo 104-A, parágrafo 2º, do Código de Defesa do Consumidor[17], o magistrado determinará, provisoriamente, a suspensão da exigibilidade das dívidas remanescentes e demais sanções, em relação ao credor que não compareceu (ou seu procurador com poderes para transigir), sem apresentar justificativa, à audiência de conciliação (ou sessão de mediação).

Em seguida, procede-se à citação dos credores cujos créditos não tenham integrado o acordo

16 No que concerne à compatibilidade do procedimento previsto no Código de Defesa do Consumidor com o rito dos Juizados Especiais Cíveis, a título informativo, menciona-se o expediente encaminhado pelo Fórum Nacional do Juizados Especiais, em 20/06/2022, com o seguinte teor: "Em atenção a sua solicitação, por meio do qual Vossa Excelência facultou a oportunidade de opinarmos acerca da compatibilidade ou não do Sistema dos Juizados Especiais com os procedimentos previstos na Lei n. 14.181/2021, a chamada Lei do Superendividamento, informamos que, reunidos em assembleia geral, por ocasião do Fórum Nacional dos Juizados Especiais (Fonaje), ocorrida no Rio de Janeiro, em 20 de maio de 2022, entendemos que não há correspondência entre a mencionada lei e o Sistema de Juizados Especiais, seja na fase da conciliação (que implicará na convocação de inúmeros credores, deliberações sobre eventuais contratos dolosos, verificação de planos de pagamento que poderão se estender por cinco anos, decisões relativas a credores faltantes, suspensão ou extinção de processos diversos e acompanhamento de condutas que possam agravar a situação do superendividado), seja na sua complexa fase processual (que, entre outras exigências previstas no art. 104-B da Lei n. 8078/1990, poderá demandar nomeação de administrador e equipe especializada para que possa ser estabelecido e homologado o plano judicial compulsório), necessidades que contrariam os critérios do art. 2°, da Lei n. 9.099/1995.

17 art. 104-A [...] § 2º O não comparecimento injustificado de qualquer credor, ou de seu procurador com poderes especiais e plenos para transigir, à audiência de conciliação de que trata o caput deste artigo acarretará a suspensão da exigibilidade do débito e a interrupção dos encargos da mora, bem como a sujeição compulsória ao plano de pagamento da dívida se o montante devido ao credor ausente for certo e conhecido pelo consumidor, devendo o pagamento a esse credor ser estipulado para ocorrer apenas após o pagamento aos credores presentes à audiência conciliatória. (Incluído pela Lei n. 14.181, de 2021)

porventura celebrado.

Nesta deliberação inicial, de citação dos credores remanescentes que não conciliaram, poder-se-á decidir pela inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, inc. VIII, do CDC. É, possível, assim, determinar-se ao fornecedor que descreva e comprove como e quando ocorreu a oferta de crédito, nome dos intermediários, gravações de atendimento, para que, no prazo de 15 dias, a contestação seja oferecida com as razões da negativa em renegociar ou aceder ao plano voluntário, com a respectiva documentação. A contestação é o momento processual adequado ao credor arguir eventual "dolo" contratual do consumidor (art. 104-A, § 1°), com a consequente retirada desta dívida do plano, como sanção, ou outras defesas que demonstrem o não enquadramento à repactuação prevista na lei.

No âmbito desta fase revisional, especial por superendividamento, poderão ser objeto de análise as práticas de crédito responsável e a observância à boa-fé, à luz dos artigos 30, 34, 37, 52 e 54-B, 54-D, 54-G. De acordo com o disposto no parágrafo único do artigo 54-D do Código de Defesa do Consumidor, o descumprimento dos deveres de boa-fé e a concessão irresponsável de crédito, à luz das normas consumeristas, poderá acarretar judicialmente a redução dos juros, dos encargos ou de qualquer acréscimo ao principal e a dilação do prazo de pagamento previsto no contrato original, conforme a gravidade da conduta do fornecedor e as possibilidades financeiras do consumidor, sem prejuízo de outras sanções e de indenização por perdas e danos, patrimoniais e morais, ao consumidor.

Caso necessária, terá seguimento a instrução, ou terceira fase, antes da eventual integração das lacunas em decorrência de abusividades. Nesta etapa, há possibilidade de indicar administrador judicial, ou seja, um profissional apto a esmiuçar as disposições contratuais, indicar os juros, encargos, forma de cálculo, a fim de auxiliar na elaboração do plano compulsório.

Cumpre destacar que núcleos ou mesmo os CEJUSCs podem promover convênios com Institutos de Ensino Superior e Faculdades, de forma a integrar conhecimentos nesta fase. Outrossim, os fundos a que se refere o artigo 13 da Lei n. 7.347/1985 (Lei da Ação Civil Pública) e os fundos públicos podem ser utilizados para ajudar nas despesas do administrador e peritos, uma vez que tais despesas não podem onerar as partes (art. 104, § 3º, do CDC).

A atuação do administrador judicial poderá estar amparada na formulação de quesitos pelo juízo e pelas partes como forma de auxiliar na análise do cumprimento dos deveres previstos na legislação. Após a apresentação do laudo (com verificação de eventuais encargos abusivos) e/ou do plano de pagamento propriamente dito, pelo administrador, o juízo estará provido de elementos suficientes à eliminação das eventuais abusividades, integração das lacunas e à elaboração do plano compulsório.

Nesta etapa de revisão e integração de cada um dos contratos, o objetivo é verificar em cada pacto o valor remanescente a pagar, extirpadas as eventuais abusividades[18].

A resposta aos quesitos, apresentada pelo administrador judicial, resultará no laudo ou plano de pagamento e identificará o valor do principal devido, e subsidiará a constatação de eventuais práticas de crédito irresponsável, a fim de auxiliar o juízo quanto à modulação das consequências previstas no parágrafo único do artigo 54-D do Código de Defesa do Consumidor.

18 Sobre o tema, menciona-se a Súmula 286 do STJ: "A renegociação de contrato bancário ou a confissão da dívida não impede a possibilidade de discussão sobre eventuais ilegalidades dos contratos anteriores".

Passa-se então a estabelecer o plano judicial compulsório, conforme o art. 104-B, ***caput*** e art. 104-A, no que couber. No particular, é importante calcular o mínimo existencial do consumidor, à luz do Decreto n. 11.150 (julho de 2022), levando-se em conta o que foi pactuado no plano conciliatório (eventual), cujo pagamento comprometerá também as finanças do devedor.

Conforme dispõe o artigo 104-B, parágrafo 4º, do Código de Defesa do Consumidor, o plano judicial compulsório assegurará aos credores, no mínimo, o valor do principal devido, atualizado monetariamente por índices oficiais de preço. Outrossim, referido plano preverá a liquidação total da dívida, após a quitação do plano de pagamento consensual previsto no art. 104-A deste Código, em, no máximo, cinco anos, sendo que a primeira parcela será devida no prazo máximo de 180 dias, contado de sua homologação judicial, para recuperação financeira do consumidor, e o restante do saldo será devido em parcelas mensais iguais e sucessivas.

Em resumo, a fase judicial deve ser subsidiária, devendo o magistrado, ao conduzir as demandas relativas ao superendividamento, incentivar a conciliação e a mediação, como métodos mais adequados ao enfrentamento do conflito.

Importante que, durante a execução do plano, o consumidor não assuma novas dívidas que inviabilizem o seu cumprimento (do plano de pagamento), sob pena de agravamento de sua situação de endividamento.

Por fim, frise-se que o processo especial do art. 104-B do CDC (processo por superendividamento para revisão e integração dos contratos e repactuação das dívidas remanescentes) não é voltado precipuamente à cobrança dos débitos em si, mas se afigura como um instrumento, previsto no ordenamento jurídico, hábil a propiciar a reinclusão do consumidor na sociedade de consumo. Depreende-se, portanto, a relevância concedida pela legislação à boa-fé, lealdade, necessidade de preservação do mínimo existencial, fomento e incentivo à conciliação e à cooperação, com vistas ao restabelecimento da saúde financeira do consumidor.

5 PARTE III – Quadros-Resumos das fases do tratamento do superendividamento e Fluxogramas

Superendividamento no CDC: sistema bifásico

Duas fases em geral e dois capítulos novos no CDC: prevenção (art. 54-A a 54-G) e tratamento (art. 104-A a 104-C)
Duas fases do tratamento do superendividamento: extrajudicial (nos CEJUSCs, Defensorias Públicas, nos PROCONs) e judicial
Duas fases judiciais: 1. Revisão e integração dos contratos; 2. Repactuação das dívidas remanescentes

TRATAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO DA PESSOA NATURAL:

QUADRO A – FASE CONCILIATÓRIA (EXTRAJUDICIAL):

Processo por superendividamento do art. 104-A
(nome do procedimento da fase conciliatória)

Tipos Norma-base Legitimidade	**Para-judicial** Nos PROCONs (art. 104-C) Consumidor inicia	 Norma-base Legitimidade	**Pré-judicial** Nos CEJUSCs (art. 104-A) Consumidor inicia
Audiência de conciliação	Conciliação (administrativa) global do consumidor com todos seus credores (art. 104-C, § .1º)	Finalidade comum: Tentar obter descontos e conseguir pagar a todos os credores, preservando o mínimo existencial. Trata-se de repactuação das dívidas.	Conciliação (pré) judicial do consumidor com todos seus credores (art. 104-A e § 4º)

Plano de Pagamento	Plano de pagamento (em até 5 anos), segundo o art. 104-A, § 2º, pelo menos com 1 credor, preservando o mínimo existencial: SOBRE AS DÍVIDAS: - com dilação do prazo (+ prazo ou mesmo moratória de 180 dias para início do pagamento) - com redução dos encargos e da própria dívida (- juros, descontos etc.) - com redução da remuneração do fornecedor, especialmente se não comprovar ter cumprido com a boa-fé que determina o CDC (art. 52 e 54-A, 54-D) Determina a extinção ou suspensão das ações judiciais em curso relativamente aos débitos; SOBRE A REINCLUSÃO E RE-EDUCAÇÃO DO CONSUMIDOR - determina data na qual será retirada o nome dos cadastros negativos (limpa o nome do consumidor); - ESCLARECE o consumidor que este fica vinculado: deve se abster de condutas que importem o agravamento de sua situação de superendividamento, a exemplo de assumir dívidas que inviabilizem o cumprimento do plano de pagamento (deve continuar trabalhando, mantendo o mínimo existencial, mas pagando o plano acordado). -AVISA (art. 104-A, § 5º) que este plano não significa insolvência e que somente após anos de terminar de pagar o plano, pode pedir este benefício novamente. Mas que em caso de perda do emprego, acidente da vida (doença, morte, mudança grave de circunstâncias) pode pedir a repactuação deste plano, com os mesmos credores.	Disposições comuns: - Preservação do mínimo existencial; - Retirada das inscrições nos bancos de dados negativos; -Repactuatuação das dívidas, com eventual nova ordem de pagamento, além de moratória (mais tempo para pagar). Preservação das garantias e as formas de pagamento.	Plano de pagamento (em até 5 anos), segundo o art. 104-A, § 2º, pelo menos com 1 credor, preservando o mínimo existencial: SOBRE AS DÍVIDAS: - com dilação do prazo (+ prazo ou mesmo moratória de 180 dias para início do pagamento) -com redução dos encargos e da própria dívida (- juros, descontos etc.) - com redução da remuneração do fornecedor, especialmente se não comprovar ter cumprido com a boa-fé que determina o CDC (art. 52 e 54-A, 54-D) Determina a extinção ou suspensão das ações judiciais em curso relativamente aos débitos; SOBRE A REINCLUSÃO E RE-EDUCAÇÃO DO CONSUMIDOR - determina data na qual será retirada o nome dos cadastros negativos (limpa o nome do consumidor); - ESCLARECE o consumidor que este fica vinculado: deve se abster de condutas que importem o agravamento de sua situação de superendividamento, a exemplo de assumir dívidas que inviabilizem o cumprimento do plano de pagamento (deve continuar trabalhando, mantendo o mínimo existencial, mas pagando o plano acordado). -AVISA (art. 104-A, § 5º) que este plano não significa insolvência e que somente após anos de terminar de pagar o plano, pode pedir este benefício novamente. Mas que em caso de perda do emprego, acidente da vida (doença, morte, mudança grave de circunstâncias) pode pedir a repactuação deste plano, com os mesmos credores.
Mínimo existencial	Preservar o mínimo existencial art. 104-C, § 1º, do CDC, de origem constitucional, vinculado à dignidade da pessoa humana.	Disposições comuns: Regulamentação pelo Decreto Presidencial n. 11.150, de 26 de julho de 2022.	Preservar o mínimo existencial (art. 104-A Direito de origem constitucional, vinculado à dignidade da pessoa humana
	Exclui-se do plano de pagamento as dívidas com garantia real, financiamento imobiliário e crédito rural (art. 104-A, Par. 1) “Dolo” contratual (má-fé intencional) do consumidor em alguma das dívidas pode ser alegado na audiência (art. 104-A, § 1º)	Sistema é baseado na boa-fé e cooperação Não deve beneficiar quem agiu dolosamente, esta dívida não é repactuada.	Exclui-se do plano de pagamento as dívidas com garantia real, financiamento imobiliário e crédito rural (art. 104-A, Par. 1) “Dolo” contratual (má-fé intencional) do consumidor em alguma das dívidas pode ser alegado na audiência (art. 104-A, § 1º)

Consequências	Utiliza as sanções do art. 104-A, Par. 2 : Suspensão da exigibilidade do débito Interrupção dos encargos da dívida Se o valor é conhecido da dívida deste credor (pelo menos o valor do principal), o pagamento fica para o final, depois dos outros que compareceram (e deram descontos e cooperaram para montar o plano) e o credor "revel" fica vinculado ao plano acordado pelos outros credores.	Em 2 casos: não comparecimento injustificado ou comparecimento de representante sem poderes.	Utiliza as sanções do art. 104-A, Par. 2: Suspensão da exigibilidade do débito Interrupção dos encargos da dívida Se o valor é conhecido da dívida deste credor (pelo menos o valor do principal), o pagamento fica para o final, depois dos outros que compareceram (e deram descontos e cooperaram para montar o plano) e o credor "revel" fica vinculado ao plano acordado pelos outros credores.
Homologação	Homologável no judiciário, Eficácia de título executivo – judicial ou extrajudicial, a depender se houver ou não homologação pelo Poder Judiciário (art. 104-A, § 3º, do CDC, ou art. 784, inc. IV, do CPC)	Retirada do nome do consumidor dos bancos de dados negativos. É uma nova repactuação ou "novação" dívida, que está sendo paga.	Título executivo judicial Força de coisa julgada (art. 104-A, § 3º)
Consequências para caracterização ou não de insolvência	Não é insolvência civil é tratamento conciliatório do superendividamento	Não afeta capacidade, é acordo conciliatório	Não é insolvência civil é tratamento conciliatório do superendividamento
Fase conciliatória x fase contenciosa	Documentos podem ser usados na fase judicial (art. 104-B, Par 1)	Fase conciliatória se comunica com a fase judicial	Documentos podem ser usados na fase judicial (art. 104-B, Par 1)
Medidas práticas de efetivação	Ofícios devem ser enviados aos credores, INSS pedindo restabelecimento dos meios de pagamento, salários, pensões etc. e avisando do plano de pagamento, além dos bureaux de crédito.		

Obs.: o art. 104-C do CDC tem a mesma fase conciliatória nos PROCONs, adaptada do art. 104-A. Formar núcleos de superendividamento permitirá o trabalho conjunto entre PROCONs, Defensorias, universidades, CEJUSCs. Se o plano for para-judicial nos PROCONs, o produto da fase conciliatória poderá ser homologado judicialmente nos CEJUSCs ou no foro competente.

QUADRO B – FASE JUDICIAL:

Processo por superendividamento para revisão e integração dos contratos e repactuação das dívidas remanescentes do art. 104-B
(nome do processo dual judicial)

SUBFASE I DA REVISÃO	SUBFASE I DA INTEGRAÇÃO	SUBFASE II DO PLANO COMPULSÓRIO
Legitimado é só o consumidor (art. 104-B caput) Antes: Homologar o plano voluntário	Juiz integra as eventuais "lacunas" decorrentes da revisão dos contratos	Juiz poderá nomear administrador ou perito judicial. Núcleos podem ter convênios com IES e Faculdades
Finalidade: Respeitar o plano voluntário; revisão dos contratos e das dívidas dos credores que não conciliaram (art. 104-B caput)	Finalidade: revisar o contrato, com a integração de eventuais lacunas contratuais	Finalidade: Estabelecer plano judicial compulsório (plano de pagamento das dívidas, que ainda existirem depois da revisão e integração dos contratos) (art. 104-B caput)
Utiliza documentos (contratos, extratos, ofertas, renegociações voluntárias, ofertas recebidas, documentos entregues na fase conciliatória, seja nos PROCONs ou CEJUSCs)		Exclui-se do plano de pagamento as dívidas com garantia real, financiamento imobiliário e crédito rural (art. 104-A, Par. 1)
Pedir documentos (série de contratos, novações, renegociações, cessões contratuais etc., para ver o principal e atualização da dívida), pedir descrição de como se deu a oferta e quando, nome dos intermediários, gravações etc. e citar credores remanescentes	Determinar o quantum a pagar (remanescente)	Aqui é importante calcular o mínimo existencial do consumidor, que já deve ter sido calculado no plano conciliatório, cujo pagamento agora compromete também as finanças do consumidor.
15 dias para credores citados juntaram documentos e as razões da negativa; "Dolo" contratual do consumidor pode ser provado (art. 104-A, Par. 1)	Afasta (ou não) as dívidas, conforme as alegações de dolo, ao tempo de contratar, do consumidor- conforme a prova trazida pelo fornecedor, sempre presumindo a boa-fé do consumidor	Determina a suspensão da exigibilidade do débito, desde a inicial e, conforme o caso a interrupção dos encargos da dívida, recalculado o principal a pagar, acaso verificados os requisitos para concessão da tutela provisória
Exame das práticas de crédito responsável (art. 30, 34, 37, 52 e art. 54-B, 54-D, 54-G) e de eventuais cláusulas abusivas, segundo o CDC (art. 30 a 54-F)		Determina se haverá ou não correção monetária e que o pagamento, para o credor que não compareceu injustificadamente à audiência, iniciar-se-á somente após o plano voluntário

Etapa 1 - Conforme a gravidade da conduta do fornecedor e em face das possibilidades daquele consumidor em especial para quem o crédito foi concedido, em violação às disposições do CDC (artigos 52, 54-C e 54-D, caput), determinação de uma ou mais sanções do art. 54-D Par. único: a) reduzir juros; b) reduzir encargos; c) reduzir qualquer acréscimo ao principal; d) concessão de prazo (dilação ou moratória) para pagamento daquela dívida **Etapa 2** - Revisão com base nos princípios da boa-fé, combate ao abuso e função social dos contratos de crédito e de consumo das cláusulas abusivas. -Análise dos contratos, com a declaração de eventuais nulidades de cláusulas abusivas. **Etapa 3** - Administrador ou perito judicial ou contador para auxiliar na elaboração do plano de pagamento;	Exame das consequências do art. 54-D Par. Único para facilitar o pagamento do plano. - Verificar o principal que foi entregue ao consumidor, pedir que se calcule o pagamento deste valor com juros (pois estes podem ter sido reduzidos) Calcular quanto é o principal e ver a correção aplicável;	O magistrado deve incentivar a conciliação extrajudicial e judicial por meio de suas decisões quanto ao plano compulsório; O processo especial do art. 104-B (processo por superendividamento para revisão e integração dos contratos e repactuação das dívidas remanescentes) não é voltado precipuamente à cobrança dos débitos em si, mas se afigura como um instrumento, previsto no ordenamento jurídico, hábil a propiciar a reinclusão do consumidor na sociedade de consumo. A partir disso, depreende-se a relevância concedida pela legislação à boa-fé, lealdade, necessidade de preservação do mínimo existencial, fomento e incentivo à conciliação e à cooperação, com vistas ao restabelecimento da saúde financeira do consumidor.

FLUXOGRAMA FASE JUDICIAL:



6 PARTE IV– Passo a Passo do Atendimento ao Consumidor nos Núcleos de Conciliação e Mediação de Conflitos Oriundos do Superendividamento

PASSO 1: SOLICITAÇÃO DO CONSUMIDOR

O consumidor pode solicitar a conciliação global das dívidas nos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (104-C do CDC) ou no Poder Judiciário (104-A do CDC).

PASSO 2: TRIAGEM

A partir da solicitação do consumidor, necessário verificar se a situação narrada se enquadra na definição legal de superendividamento (art. 54-A, §1º, do CDC), que autorize a sua participação no **tratamento**, bem como verifica quais contratos indicados pelo consumidor podem ou não ser objeto da solicitação.

PASSO 3: ENTREVISTA E PREENCHIMENTO FORMULÁRIO-PADRÃO

Etapa obrigatória consistente na entrevista individual com o consumidor para coleta dos dados socioeconômicos (identificação do consumidor, renda individual e familiar, gastos de subsistência, lista dos credores, montante das dívidas, entre outros) que serão registrados no formulário-padrão, anexo à Recomendação CNJ n. 125/2021.

PASSO 4: OFICINA DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA

Etapa facultativa e coletiva, realizada por equipe interdisciplinar na área jurídica, na psicológica e na social com o objetivo pedagógico principal de buscar soluções para gerir de forma sustentável o orçamento doméstico, a fim de evitar situações futuras de superendividamento. Além disso, a oficina pode contribuir para:

1. avaliar o impacto da situação de superendividamento nas emoções, no desempenho profissional, no comportamento social, nos relacionamentos interpessoais e na saúde do consumidor; revelando a necessidade de atendimento psicossocial individual, caso em que será encaminhado aos profissionais especializados ou entidades conveniadas;

2. identificar e atualizar a situação financeira do consumidor, auxiliando-o na elaboração de planejamento financeiro com a construção da proposta de plano de pagamento a ser apresentada na audiência de conciliação; sem prejuízo de encaminhamento ao profissional especializado ou entidade conveniada para atendimento individualizado nos casos mais complexos; e

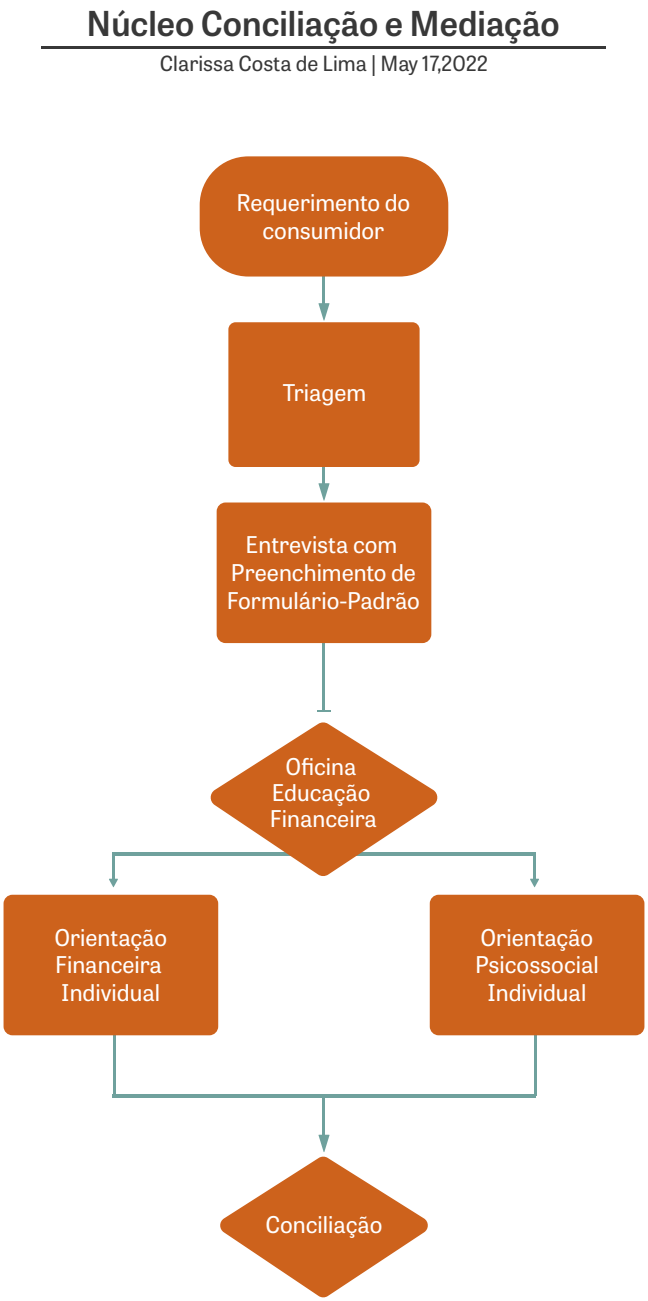
3. preparar o consumidor para a audiência de conciliação com os credores, auxiliando-o a compreender as consequências e a repercussão de eventual acordo no orçamento doméstico.

PASSO 5: ORIENTAÇÕES/ATENDIMENTOS INDIVIDUAIS

Etapa facultativa para os consumidores cujo quadro de saúde física e mental recomende acompanhamento individualizado ou para aqueles com dificuldade na elaboração do planejamento financeiro que necessitem de auxílio especializado antes da sessão de conciliação.

PASSO 6: SESSÃO DE CONCILIAÇÃO

Etapa obrigatória na qual o conciliador e mediador realizarão a conciliação entre o consumidor e todos os credores arrolados no formulário-padrão, com o objetivo de elaborar o plano de pagamento consensual das dívidas com as medidas previstas no parágrafo 4º do art. 104-A.



7 ANEXOS

A -Recomendação CNJ n. 125/2021, com anexos

O PRESIDENTE DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ), no uso de suas atribuições legais e regimentais,

CONSIDERANDO que compete ao Conselho Nacional de Justiça a fiscalização e a regulamentação do Poder Judiciário e dos atos praticados por seus órgãos (art. 104-B, § 4º, incisos I, II e III da CF);

CONSIDERANDO o microssistema normativo dos métodos adequados de tratamento de conflitos, composto pelo Código de Processo Civil (Lei n. 13.105/2015), pela Lei de Mediação (Lei n. 13.140/2015) e pela Resolução CNJ n. 125/2010;

CONSIDERANDO a vigência da Lei n. 14.181/2021, que promoveu alterações no Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/90) e no Estatuto do Idoso (Lei n. 10.741/2003), para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e, em especial, dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento, fato agravado pela pandemia da COVID-19;

CONSIDERANDO os dados constantes no Relatório Justiça em Números 2021 (ano-base 2020), os quais revelam que as demandas relativas ao tema "Direito do Consumidor" representam, na esfera cível do primeiro grau de jurisdição da Justiça Estadual, a maior parte do número de processos judiciais em trâmite;

CONSIDERANDO que, para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, o poder público contará com alguns instrumentos, entre eles, a instituição de Núcleos de Conciliação e Mediação de conflitos oriundos de superendividamento (Lei n. 14.181/2021; art. 5º, inc. VII, do Código de Defesa do Consumidor);

CONSIDERANDO que, conforme Relatório do Programa Justiça em Números 2021, a Justiça Estadual conta com 1.382 Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) instalados, cujas estruturas podem ser utilizadas para o funcionamento dos Núcleos anteriormente referidos, sem maiores ônus aos cofres públicos;

CONSIDERANDO, ainda, as experiências implementadas pelos Tribunais de Justiça dos estados do Rio Grande do Sul, Paraná, São Paulo, Pernambuco, Bahia, Distrito Federal e outras práticas bem-sucedidas, pertinentes à temática objeto da presente Recomendação;

CONSIDERANDO, por fim, a conveniência em se oferecer e conclamar todos os tribunais brasileiros a adotarem um procedimento uniforme e lastreado em boas práticas ora implementadas, avaliadas e em pleno funcionamento;

CONSIDERANDO a decisão plenária tomada no julgamento do Ato Normativo n. 0009048-75.2021.2.00.0000, na 61ª Sessão Extraordinária, realizada em 14 de dezembro de 2021;

RESOLVE:

Art. 1º Recomendar aos tribunais brasileiros a implementação de Núcleos de Conciliação e Mediação de Conflitos oriundos de superendividamento, os quais poderão funcionar perante aos CEJUSCs ora existentes, responsáveis principalmente pela realização do procedimento previsto no art. 104-A, do Código de Defesa do Consumidor.

Parágrafo único. A fim de assegurar a uniformidade nos procedimentos das atividades desenvolvidas nos Núcleos, recomenda-se aos magistrados e magistradas coordenadores e coordenadoras a adoção do Fluxograma, bem como do Formulário Padrão, constantes nos Anexos I e II desta Recomendação.

Art. 2º Recomendar aos tribunais que envidem esforços para celebrar os convênios necessários à consecução dos objetivos da Política Nacional das Relações de Consumo, em especial com os órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) e instituições financeiras, a fim de promoverem e facilitarem a solução de conflitos oriundos do superendividamento, e também oferecerem oficinas interdisciplinares de educação na área de finanças e preparação de proposta e plano de repactuação, além de prestar serviços de orientação, assistência social e acompanhamento psicológico dos consumidores superendividados, na medida das suas possibilidades econômico-financeiras.

Art. 3º O Núcleo de Conciliação e Mediação de Conflitos oriundos de superendividamento terá 1 um(a) juiz(a) coordenador(a), que poderá ser o mesmo do CEJUSC, com competência para homologar os acordos, e aplicar as sanções previstas no § 2º, do art. 104-A, do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Art. 4º Recomendar aos magistrados e magistradas coordenadores e coordenadoras dos Núcleos que, em se tratando de acordos que envolvam contratos de crédito consignado, deverá ser oficiado ao Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) para as providências cabíveis, bem como as instituições mantedoras dos bancos de dados negativos e positivos, preferencialmente por meio dos sistemas auxiliares eletrônicos, para os fins previstos no art.104-A do CDC, § 4º, incisos II e III.

Art. 5º Esta recomendação entra em vigor a partir de sua publicação.

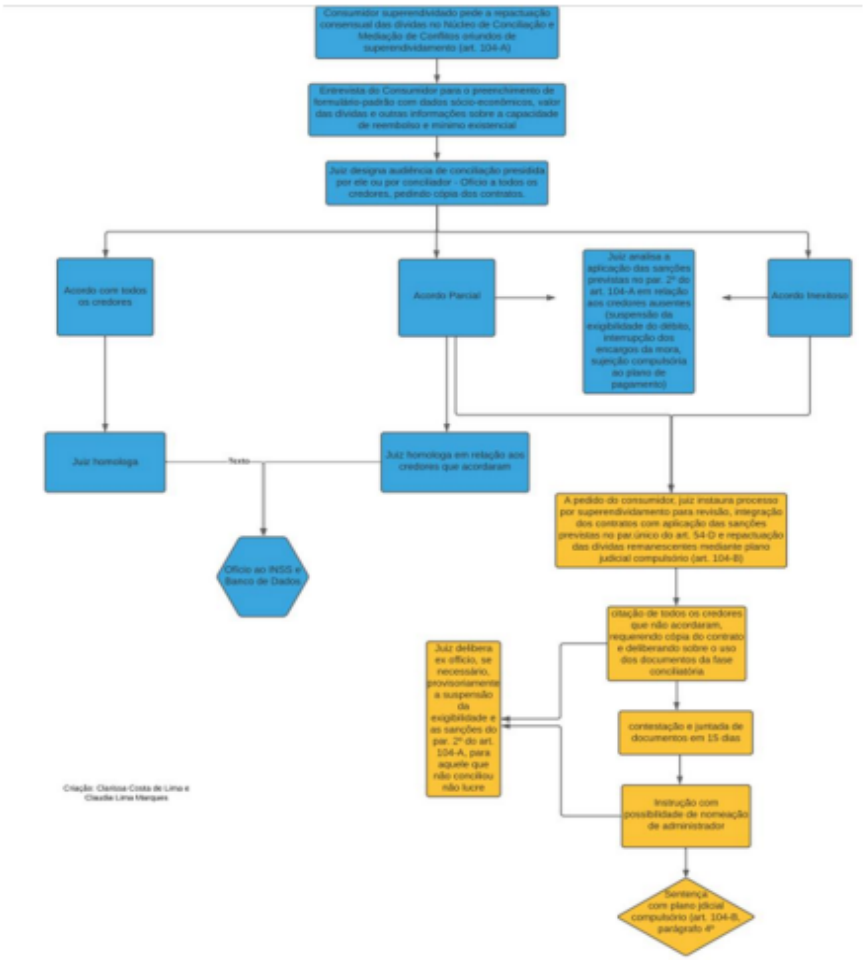
Anexos

Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

ANEXO I DA RECOMENDAÇÃO Nº 125, DE 24 DE DEZEMBRO DE 2021.

FLUXOGRAMA



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

ANEXO II DA RECOMENDAÇÃO Nº 125, DE 24 DE DEZEMBRO DE 2021.

MODELO "FORMULÁRIO-PADRÃO"

1. Identificação

Nome: _____

CPF:_____

Endereço residencial: _____

Telefone: E-mail

2. Dados socioeconômicos

a) Sexo: ( )M ( )F ( )Prefiro não declarar

b) Idade:_____

c) Profissão:_____ ( )ativa ( )aposentado ( )desempregado

d) Estado civil: ( ) casado ( ) solteiro ( ) divorciado ( ) viúvo ( ) convivente ( ) outros

e) Número de dependentes: _____

f) Renda média individual mensal: R$_____ Renda média familiar mensal: R$_____

g) Despesas mensais correntes: luz: R$_____; aluguel: R$_____; taxa de condomínio: R$_____; água: R$_____; telefone/internet: R$_____; alimentação própria: R$_____; pensão alimentícia: R$_____; educação: R$_____; plano de saúde: R$_____; medicamentos: R$_____; impostos: R$_____; outras (especificar): R$ _____

h) Possui casa própria?

( ) sim ( ) não Financiada ( ) Quitada ( ) Valor da parcela do financiamento: R$_____

Data de vencimento da última parcela:



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

i) Possui financiamento de veículo com alienação fiduciária?

Sim ( ) Não ( ) Valor da parcela: R$_____

Data do vencimento da última parcela:

j) Montante total da dívida do superendividamento: R$ _____

k) Qual o comprometimento mensal com o pagamento das dívidas? R$_____.

l) Número de credores: _____

m) Causas das dívidas:

( ) desemprego;

( ) divórcio/separação/dissolução de união estável;

( ) doença pessoal ou familiar;

( ) redução de renda;

( ) morte,

( ) outros.

n) Está registrado em cadastros de inadimplentes? ( ) sim ( ) não

o) Tomou conhecimento do crédito por: ( )televisão;( )meio eletrônico; ( ) jornal/revista/mala direta; ( )panfletagem; ( ) telefone/telemarketing.

3. Mapa dos Credores:

3.1 Credor:_____.

Valor da dívida: R$ _____.

a) Com garantia: ( ) sim ( )não. Qual?_____.

b) Possui processo judicial pendente? ( )sim ( )não.

c) Desconto em folha de pagamento/benefício previdenciário? ( )sim, nº de prestações:_____ ( )não.

d) A dívida está vencida?

( )sim ( )não.

e) Tentou renegociar?
( )sim ( )não. Como: ( )próprio credor ( )Defensoria Pública ( )advogado ( )Juizado Especial Cível.

f) Recebeu cópia do contrato?
( )sim ( )não. Se positivo, ( )antes ou ( )depois de assiná-lo.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

g) Foi informado sobre:
( )juros mensais ( )juros anuais ( )valor total da dívida ( )consequências da falta de pagamento.

h) Quando contratou tinha seus dados registrados em cadastros de inadimplentes? ( )sim ( )não

Observação: repetir o item acima para tantos quanto forem os credores.

Data: _____ Assinatura: _____

B – Modelos (exemplos) de Convênios e Termos de Cooperação

B.1) Termo de Cooperação Técnica entre Poder Judiciário, Defensoria Pública, Ministério Público e Instituição de Ensino[19]

O Tribunal de Justiça do Estado ...; a Defensoria Pública ...; o Ministério Público ... e a Instituição de Ensino ..., com fulcro na legislação vigente,

Considerando o disposto no Código de Processo Civil – Lei n. 13.105/15, de 16 de março de 2015, na Resolução n. 125, de 29 de novembro de 2010, do Conselho Nacional de Justiça que "Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências, bem como na Lei de Mediação – Lei n. 13.140/15, de 26 de junho de 2015;

Considerando a promulgação e vigência da Lei n. 14.181/2021, de 01 de julho de 2021, que altera o Código Brasileiro de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/1990) e o Estatuto do Idoso (Lei 10.741/2003) para aprimorar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividado e a urgência de sua implementação diante do grande número de pessoas superendividadas;

Considerando que o artigo 104-A do Código de Defesa do Consumidor (CDC), norma de ordem pública e interesse social, determina que por "requerimento do consumidor superendividado pessoa natural, o juiz poderá instaurar processo de repactuação de dívidas, com vistas à realização de audiência conciliatória, presidida por ele ou conciliador credenciado no juízo, com a presença de todos os credores de dívidas previstas no art. 54-A deste Código, na qual o consumidor apresentará proposta de plano de pagamento com prazo máximo de 5 (cinco) anos, preservados o mínimo existencial, nos termos da regulamentação e as garantias e as formas de pagamento originalmente pactuadas.".

Considerando a peculiaridade deste procedimento conciliatório vez que nele (a) se exige que o credor ou seu procurador presentes na audiência tenham "poderes especiais e plenos para transigir" (artigo 104-A, § 2º, do CDC); (b) o não comparecimento injustificado à audiência acarretará a suspensão da exigibilidade do débito e a interrupção dos encargos da mora, bem como a sujeição compulsória ao plano de pagamento da dívida se o montante devido ao credor ausente for certo e conhecido pelo consumidor, devendo o pagamento a esse credor ser estipulado para ocorrer apenas após o pagamento aos credores presentes à audiência conciliatória." (artigo 104-A, § 2º, do CDC); (c) se determina que a "sentença judicial que homologar o acordo descreverá o plano de pagamento da dívida e terá eficácia de título executivo e força de coisa julgada". (artigo 104-A, § 3º, do CDC) e que (d) se não houver êxito na conciliação, a pedido do consumidor, o juízo "instaurará processo por superendividamento para revisão e integração dos contratos e repactuação das dívidas remanescentes mediante plano judicial compulsório e procederá à citação de todos os credores cujos créditos não tenham integrado o acordo porventura celebrado". (artigo 104-B do CDC);

Considerando a atribuição do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos do Tribunal ... em disseminar e consolidar a cultura da pacificação social, estabelecendo políticas públicas de tratamento adequado dos conflitos de interesses;

19 Sugestão extraída de documento firmado pelo Tribunal de Justiça do Ceará e entidades especificadas, encaminhado ao Grupo de Trabalho.

Considerando a necessidade de implantação célere e efetiva das normas citadas por meio de um projeto piloto, **RESOLVEM** celebrar o presente **TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA**, mediante as cláusulas e condições seguintes:

Cláusula primeira: **objeto**

O presente Termo de Cooperação Técnica tem por objetivo a implantação de projeto piloto, por meio de mútua cooperação técnico-profissional, visando à efetivação, de modo responsável, da Lei n. 14.181/21, mediante o atendimento de demandas de forma consensual e com tramitação pela seara pré-processual e processual.

Cláusula segunda: obrigações das partes

2.1 Cabe à Defensoria Pública, por meio de seu ...

a) encaminhar, após análise e sistematização, as demandas que se enquadram no disposto na Lei n. 14.181/21 para o Escritório de Prática Jurídica (Instituição de Ensino);

b) acompanhar o procedimento conciliatório e, caso a autocomposição seja infrutífera, adotar as medidas pertinentes a eventual judicialização;

2.2 Cabe à Instituição de Ensino, por meio de seu Escritório de Prática Jurídica:

a) executar o disposto no plano de ação referente ao fluxo de recebimento e atendimento consensual das demandas encaminhadas pela Defensoria Pública, nos termos da Lei n. 14.181/21;

b) encaminhar os autos eletronicamente ao CEJUSC, para que, em havendo autocomposição das partes, seja processada a respectiva homologação;

c) em sendo infrutífera a composição, notificar a Defensoria Pública para fins de judicialização;

d) atendimento, pelo Projeto de Extensão Universitária, de demandas processuais pertinentes à Lei n. 14.181/21, remetidas pelo CEJUSC, segundo o calendário acadêmico e a disponibilidade da instituição de ensino.

2.3 Cabe ao Tribunal de Justiça ....

a) Por meio do CEJUSC da Comarca ..., em caso de conciliação existosa, e atendidos os requisitos legais, proceder à homologação prevista no artigo 104-A, § 3º, do CDC, e, em sendo infrutífera a autocomposição e judicializada a demanda, por intermédio da Defensoria (item 2.1), efetuar o encaminhamento dos autos ao setor de distribuição para os procedimentos necessários à tramitação do feito, nos moldes do art. 104-B do mesmo normativo.

b) Por meio do CEJUSC da Comarca ..., selecionar e remeter ao Projeto de Extensão Universitária as demandas processuais envolvendo a Lei n. 14.181/21, observada a disponibilidade da instituição

de ensino no recebimento e agendamento de demandas, e o período de atendimento do calendário acadêmico.

c) Por intermédio do NUPEMEC, promover as capacitações necessárias à implementação do projeto;

2.4 Cabe ao Ministério Público ..., por meio do PROCON, o acompanhamento dos procedimentos judicializados e a promoção de capacitações sobre educação financeira, de forma individual ou em parceira com os demais convenentes.

Cláusula terceira: execução

A execução do projeto piloto objeto do presente termo de cooperação será iniciada na data de sua assinatura e seguirá o cronograma estipulado, com a anuência dos envolvidos.

Cláusula quarta: recursos

Cada um dos partícipes arcará com as despesas ou quaisquer outros ônus decorrentes de suas responsabilidades e competências.

Parágrafo único: o presente termo não envolve repasse de recursos públicos, tampouco implica a constituição de vínculos trabalhistas entre as partes.

Cláusula quinta: gestor

Fica designado como gestor do presente Termo de Cooperação Técnica o ... (supervisor do NUPEMEC).

Cláusula sexta: vigência

O presente termo de cooperação entrará em vigor na data de sua assinatura, com término ..., (com eventual previsão de prorrogação).

Cláusula sétima: **alterações**

Mediante concordância dos partícipes, este Termo de Cooperação Técnica poderá ser alterado, a qualquer tempo, por meio de aditivos, permitindo-se a supressão e/ou inclusão de novas cláusulas.

Cláusula oitava: **rescisão ou denúncia**

Qualquer dos partícipes poderá, a qualquer tempo, denunciar o presente termo de cooperação através de notificação escrita, operando-se seus efeitos após 90 (noventa dias) da efetivação desta. As atividades em curso deverão ser executadas até o fim do período previsto, sem prejuízo

de qualquer ordem para participantes e beneficiários.

Cláusula nona: casos omissos

Os casos omissos que surgirem na vigência do presente Termo serão solucionados por consenso dos partícipes, em termos aditivos, acaso necessário.

Cláusula dez: publicação

O Tribunal ... publicará, no prazo legal, o extrato deste instrumento no Diário da Justiça Eletrônico.

Cláusula dez: foro

Fica eleito o foro ... para nele serem dirimidas quaisquer controvérsias decorrentes do presente termo.

Cláusual onze: **disposições finais**

E, assim, por estarem acordes, lavrou-se o presente instrumento em ... vias, de igual teor, que, depois de lido e reputado de acordo, encontra-se assinado pelas partes e testemunhas abaixo especificadas.

Local, data.

Assinaturas

B.2) Termo de Cooperação para instituição de um núcleo multidisciplinar de atendimento ao Superendividado[20]

Nome e qualificação das partes

Primeiro: Poder Judiciário do Estado ...

Segundo: Município de ..., por intermédio do Serviço de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor (Procon) ...

Terceiro: Instituição de Ensino Superior ...

As partes sujeitam-se aos ditames da Lei n. 8.666/93 e alterações posteriores.

Cláusula primeira: objeto

1.1 O presente termo de cooperação tem por objetivo promover a cooperação técnica, a fim de implementar NÚCLEO MULTIDISCIPLINAR DE ATENDIMENTO AO SUPERENDIVIDADO na Comarca ..., de acordo com o disposto no artigo 5º, inciso VII, do Código de Defesa do Consumidor.

Parágrafo único. O Núcleo efetuará os acolhimentos por meio da atuação de alunos, sob a orientação de docentes da Faculdade de Direito, Psicologia e de Ciências Contábeis, ao promover o atendimento multidisciplinar do consumidor superendividado, a fim de possibilitar a sua reinserção social e construção do plano de pagamento. O Procon Municipal realizará audiências de conciliação nas dependências da Instituição de Ensino Superior ou via remota, com apoio dos graduandos, presidida por conciliador credenciado no NUPEMEC (Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Conflitos) do Tribunal ..., na forma prevista no artigo 104-C da Lei n. 14.181/21. O acordo firmado será posteriormente encaminhado para apreciação e eventual homologação pelo Juiz(a) Coordenador do CEJUSC.

Cláusula segunda: atribuições do Poder Judiciário

2.1 Caberá ao Poder Judiciário do ..., no âmbito de suas atribuições:

2.1.1 Apreciar e, se for o caso, homologar os acordos firmados no Núcleo Multidisciplinar de Atendimento ao Superendividado.

Cláusula terceira: atribuições do Procon Municipal

3.1 Caberá ao Procon Municipal:

3.1.1 Realizar as audiências de conciliação nas dependências do Núcleo de Prática Jurídica, localizado ..., ou de forma remota, com viabilidade de apoio e acompanhamento dos graduandos.

3.1.2 Fornecer subsídios institucionais e técnicos à Instituição de Ensino Superior, necessários à

20 A sugestão em tela decorrente do Termo de Cooperação firmado pelo Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul (n. 193/2021) com o Procon Municipal (Munícipio de Porto Alegre) e Instituição de Ensino Superior.

implementação do projeto;

3.1.3 Apoiar tecnicamente na execução do presente Termo de Cooperação;

3.1.4 Promover, estimular e fomentar a participação e intregração dos conciliadores na realização de audiências coletivas entre o consumidor superendividado e seus credores e posterior homologação dos acordos firmados.

Cláusula quarta: atribuições da Instituição de Ensino Superior

4.1 Cabera à ... no âmbito de suas atribuições:

4.1.1 Disponibilizar os estagiários dos cursos de Direito, da Psicologia e do Curso de Ciências Contábeis para atendimento no Núcleo e apoio às audiências de conciliação;

4.1.2 Encaminhamento dos consumidores superendividados, que se dirigirem ao Núcleo de Prática Jurídica.

4.1.3 Desenvolver atividades de capacitação à execução do Núcleo Multidisciplinar de Atendimento ao Superendividado.

Cláusula quinta: responsáveis

Para o cumprimento dos objetivos previstos no presente Termo de Cooperação, os partícipes manterão os seguintes responsáveis, com a incumbência de coordenar e zelar pelo seu fiel cumprimento, no âmbito de suas atribuições:

...

Cláusula sexta: ônus

Não haverá repasse de recursos financeiros entre os partícipes, arcando cada qual com as despesas decorrentes da execução das atribuições assumidas para o cumprimento da finalidade do presente Termo de Cooperação.

Cláusula sétima: denúncia

O presente Termo de Cooperação poderá ser denunciado, por interesse unilateral ou consensual, a qualquer tempo e por qualquer dos partícipes, mediante notificação escrita, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias, assegurando-se a continuidade das atividades em andamento até a sua finalização.

Cláusula oitava: casos omissos

Os casos omissos que surgirem na vigência deste termo serão solucionados por consenso dos partícipes em termo aditivo.

Cláusula nona: vigência

Este Termo terá validade de 60 (sessenta) meses, a contar da data da publicação da respectiva súmula no Diário da Justiça Eletrônico, consoante o limite disposto no art. 57, inc. II, da Lei Federal n. 8.666/93.

Cláusula décima: aditamento

O presente Termo poderá ser modificado de comum acordo entre as partes, mediante Termo Aditivo, desde que não haja mudanças no objeto.

Cláusula décima primeira: sigilo das informações

Os partícipes comprometem-se a zelar pelas informações em decorrência da operacionalização desta ação cooperativa, assegurando a utilização em conformidade com o ordenamento jurídico, a Lei Geral de Proteção de Dados e para fins exclusivamente oficiais, responsabilizando-se pelo seu fiel cumprimento.

Parágrafo único: Os responsáveis pela indevida divulgação de informações, após formalmente identificados, responderão pelos danos que porventura causarem, sem prejuízo das sanções criminais e administrativas aplicáveis à espécie.

Cláusula décima segunda – foro

Fica eleito o Foro da Comarca ... para dirimir quaisquer divergências oriundas da execução do presente instrumento, que não puderem ser satisfeitas mediante entendimento entre os partícipes, ou mediante prévia tentativa de solução administrativa ...

E por estarem de acordo, os partícipes firmam o presente termo em ... vias de igual teor e validade, na presença das testemunhas abaixo referidas.

Local, data.

Assinatura

C – Sugestão de Portaria-Modelo para os PROCONs

Portaria n. ..... Cria no PROCON .... o Núcleo de Apoio aos Superendividados (NAS).

A Diretoria Executiva do Procon Municipal de ...., no uso de suas atribuições:

Considerando o inciso XXXII do art. 5ª, da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, que dispõe que o Estado promoverá a defesa do consumidor;

Considerando a alínea "a" do inciso II, do art. 82º c/c o art. 105 da Lei n. 8.078/1990, que dispõe sobre a integração e legitimidade concorrente do município no Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) e na defesa dos interesses e direitos dos consumidores, direta ou indiretamente;

Considerando o art. 2º do Decreto 2.181/97 pelo qual integram o SNDC a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e os demais órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal, municipais e as entidades civis de defesa do consumidor.

Considerando a Lei n. 14.181, de 01 de julho de 2021, que dispõe aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento, institui mecanismos "de proteção do consumidor pessoa natural" (art. 5, VI) e "núcleos de conciliação e mediação de conflitos oriundos de superendividamento" (art. 5, VII) e especialmente autoriza concorrentemente "aos órgão públicos do SNDC a fase conciliatória e preventiva do processo de repactuação de dívidas" (art. 104-C caput da Lei 8.078,1990 atualizada pela Lei 14.181,2021);

Considerando que o PROCON xxxxxx, em face do disposto na Lei n. 6.891 de 03 de junho de 2019, art. 3º c/c inciso I do art. 8º, que dispõe sobre o sistema municipal de proteção e defesa do consumidor, bem como, determina função do órgão prestar esclarecimentos e informações, bem como demais ações auxiliem o consumidor no atendimento de suas respectivas necessidades;

Resolve:

Art. 1º Criar o Núcleo de Apoio ao Superendividado (NAS), com o objetivo de auxiliar os consumidores superendividados e para orientar e promover a renegociação de dívidas com os seus credores, garantindo a conciliação e a mediação de conflitos oriundos do superendividamento, com preservação do mínimo existencial, por meio da revisão e repactuação da dívida, entre outras medidas de proteção do consumidor pessoa natural.

Art. 2º São atribuições do Núcleo de Apoio ao Superendividado (NAS):

I – Promover o atendimento individual de consumidores superendividados;

II – Desenvolver medidas preventivas e corretivas de âmbito individual e coletivo das causas e efeitos do crédito irresponsável;

III – Orientar os consumidores quanto ao planejamento e a melhor forma de saldar suas dívidas e participar de esforços de educação financeira;

IV – Instaurar processos administrativos conciliatórios e sancionatórios (art. 39, Decreto 2181 e art. 34 da Lei 13.140/215)

V – Realizar a intermediação e negociação com os credores de modo a viabilizar a renegociação

das dívidas em audiências em bloco , conforme o disposto nos arts. 104-A e 104-C Código de Defesa do Consumidor;

VI – Auxiliar os consumidores quanto ao recebimento de propostas, informando-os para as tomadas de decisões de forma a priorizar os pagamentos;

VII – Promover campanhas educativas visando à obtenção de crédito de modo consciente e responsável;

VIII – Promover audiências de renegociação de dívidas com todos os credores, a fim de elaborar um plano consensual de pagamento com prazo máximo de 5 (cinco) anos, tendo em vista o orçamento familiar do consumidor, de modo a garantir a subsistência básica de sua família com a preservação do mínimo existencial.

Art. 3º O NAS será constituído por uma equipe composta por profissionais de diferentes áreas de conhecimento, e compartilhará práticas na defesa do consumidor pessoa natural superendividado, atuando diretamente no apoio e resolução da situação de superendividamento.

§ 1º A equipe do NAS será composta por: 01 (um) coordenador; 02 (dois) assessores jurídicos; 01 (um) assistente social; e 01 (um) educador ou consultor financeiro economista;

§ 2º Considera-se como superendividado o consumidor pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial, nos termos da regulamentação, de acordo com o art. 54-A, §1º do Código de Defesa do Consumidor

Parágrafo único. A equipe informada no § 1º e caput deste artigo, será composta pelos servidores pertencentes ao órgão, instituições conveniadas ou organismos parceiros.

Art. 4º O NAS funcionará nos núcleos de práticas jurídicas das instituições conveniadas ao PROCON Municipal de xxx, em horário de trabalho coincidente com o dos referidos núcleos. [ESSE ARTIGO PODE SER MODIFICADO DE ACORDO COM A REALIDADE DE CADA LOCAL]

Art. 5º O NAS irá atender aos requerentes, por meio das seguintes ações:

I - Negociação de dívidas;

II - Informação e educação dos consumidores, em conjunto ou não, com os programas de educação financeira;

III - Orientar o planejamento financeiro dos consumidores;

IV - Acompanhamento social;

§ 1°. No caso do inciso I, as dívidas englobam quaisquer compromissos financeiros assumidos, inclusive operações de crédito, compras a prazo e serviços de prestação continuada, excluídas, segundo o art. 104-A do CDC, do processo de repactuação as dívidas, ainda que decorrentes de relações de consumo, oriundas de contratos celebrados dolosamente sem o propósito de realizar o pagamento.

§ 2° . O NAS não incluirá no plano de pagamento as dívidas com garantia real, dos financiamentos imobiliários, as contraídas por indenizações judiciais, dívidas alimentícias, dívidas fiscais, dívidas de condomínio, dívidas rurais e de aluguel.

Art. 6º Poderão requerer os serviços do NAS toda pessoa natural ou física, maior de idade e capaz, de boa-fé, constatada a condição de superendividado.

Art. 7º O consumidor deverá se dirigir ao órgão munido dos seguintes documentos:

I – Cópia da identidade e CPF;

II – Cópia de comprovante de residência;

III – Comprovantes da renda individual, complementar e familiar;

IV – Comprovantes das despesas;

V – Demonstrativos das dívidas.

Paragráfo único. Caso o consumidor não disponha da documentação relativa às suas dívidas será orientado pelo NAS para proceder a a juntada da documentação necessária.

Art. 8º O NAS instaurará a fase conciliatória e preventiva do processo de repactuação de dívidas previsto no art. 104-C do Código de Defesa do Consumidor de acordo com o seguinte procedimento:

I – Ato, por escrito, da autoridade competente de instauração do processo de repactuação de dívidas

II – Recebimento da demanda do consumidor com as seguintes informações:

a) Qualificação completa do consumidor;

b) Dados socioeconômicos do consumidor, em especial atenção se idoso, pessoa com deficiência, analfabeto, doente ou em estado de vulnerabilidade agravada ou se a contratação envolveu prêmio;

c) Descrição do problema financeiro e se recebeu cópia do contrato e as informações do art. 52 do CDC e, se a contratação foi após 01.07.2021, do art. 54-B;

d) Serviço requerido ao NAS, previsto nos incisos do artigo 5º da presente Portaria.

III – Atendimento multisdiciplinar do consumidor de acompanhamento social, quando solicitado pelo requerente;

IV – Parecer técnico da consultoria de planejamento financeiro;

V – Notificação de todos os credores com prazo de 10 (dez) dias para conhecimento do procedimento instaurado e apresentação de documentação necessária para a audiência global de conciliação com todos os credores, sendo alertado anteriormente que o "não comparecimento injustificado ou de seu procurador com poderes especiais e plenos para transigir, à audiência de conciliação" desencadeará o efeito previsto no art. 104-A do CDC, isto é, a "suspensão da exigibilidade do débito e a interrupção dos encargos da mora, bem como a sujeição compulsória ao plano de pagamento da dívida se o montante devedor ao credor ausente for certo e conhecido pelo consumidor, devendo o pagamento a esse credor ser estipulado para ocorrer apenas após o pagamento aos credores presentes à audiência conciliatória" ou do art. 104-B, a pedido do consumidor.

VI – Realização de audiência global de conciliação com todos os credores;

VII – Aprovação, na audiência de conciliação, do plano de pagamento, preservado o mínimo existencial;

VII – Encaminhamento ao Judiciário dos casos em que não for exitosa a conciliação para abertura de processo por superendividamento, a pedido de consumidor, nos termos do art. 104-B do Código de Defesa do Consumidor ou arquivamento da demanda do consumidor em caso de êxito na conciliação sobre todas as dívidas do consumidor;

Art. 9º A aprovação do plano de pagamento do consumidor na audiência global de conciliação com todos os credores levará em consideração os seguintes critérios: prazo máximo de 5 (cinco) anos, preservados o mínimo existencial e as garantias e as formas de pagamento originalmente pactuadas.

§ 1º. O não comparecimento injustificado de qualquer credor, ou de seu procurador com poderes especiais e plenos para transigir, à audiência de conciliação de que trata o caput deste artigo acarretará a suspensão da exigibilidade do débito e a interrupção dos encargos da mora, bem como a sujeição compulsória ao plano de pagamento da dívida se o montante devido ao credor ausente for certo e conhecido pelo consumidor, devendo o pagamento a esse credor ser estipulado para ocorrer apenas após o pagamento aos credores presentes à audiência conciliatória.

§ 2º Constarão do plano de pagamento:

I – medidas de dilação dos prazos de pagamento e de redução dos encargos da dívida ou da remuneração do fornecedor, entre outras destinadas a facilitar o pagamento da dívida;

II – referência à suspensão ou à extinção das ações judiciais em curso;

III – data a partir da qual será providenciada a exclusão do consumidor de bancos de dados e de cadastros de inadimplentes;

IV – condicionamento de seus efeitos à abstenção, pelo consumidor, de condutas que importem no agravamento de sua situação de superendividamento.

Art. 10. Firmado ou não um acordo entre as partes, o assessor jurídico poderá encaminhar o consumidor à equipe de orientação de planejamento financeiro para realização de atividades de reeducação financeira cabíveis.

Art. 11. Os consumidores serão encaminhados pela equipe de orientação de planejamento financeiro à equipe de triagem ou da assessoria jurídica, a fim de auxiliá-los, por meio de entrevistas, na elaboração de planilha e planejamento financeiro.

Art. 12. As entrevistas serão sempre agendadas previamente no NAS, devendo o consumidor comparecer, independente de notificação, sob pena de cancelamento das demais entrevistas.

§ 1º O consumidor que não puder comparecer everá informar ao NAS, apresentando os comprovantes de justificativa de ausência.

Art. 13. O serviço de acompanhamento social será realizado por um profissional da área de assistência social, devendo ser requerido pelo consumidor.

Art. 14. Os procedimentos não previstos no presente ato serão definidos entre o Coordenador do NAS e o Diretor Executivo do PROCON Municipal de .....

Art. 15. Esta Portaria entra em vigor na data da publicação.

D – Sugestão de quesitos para o Administrador Judicial

1) O(s) contrato(s) firmado(s) observa(m) a taxa média de mercado? Caso negativo, qual o percentual em que ultrapassa (m)?

2) Quais tarifas foram estipuladas em contrato e exigidas do consumidor no que diz com o cálculo de pagamento?

2.1) Listar as tarifas e valores ou percentuais.

3) O(s) contrato(s) possui(em) previsão de cobrança de capitalização de juros? Qual a periodicidade?

4) Quais os encargos moratórios incidentes e estabelecidos em cada contrato?

5) Indique, expressamente, se há cumulação de comissão de permanência com encargos moratórios;

6) O(s) contrato(s) celebrado(s) respeitam a previsão do artigo 54-B do CDC? Caso negativo, o que não restou observado?

6.1) O custo efetivo total e a descrição dos elementos que o compõem?

6.2) A taxa efetiva mensal de juros?

6.3) A taxa dos juros de mora?

6.4) O total de encargos, de qualquer natureza, previstos para o atraso no pagamento?

6.5) O montante das prestações?

7) Qual o valor mensal disponível no orçamento do consumidor para distribuição entre os credores, que preserve o mínimo existencial (Decreto n. 11.150/2022)?

7.1) Qual a cronologia da concessão do crédito?

7.2) Quando concedido o crédito, qual era a disponibilidade mensal do consumidor de comprometimento de renda? (especificar por contrato)

7.3) Quando concedido o crédito, o consumidor estava inscrito em cadastros de inadimplentes?

7.4) Quando concedido o crédito, havia comprometimento integral ou parcial de margem consignada (tratando-se de pensionista, aposentado ou renda fixa)?

7.5) Com base na resposta do quesito 6 supra, qual o valor disponível a ser pago a cada credor, proporcionalmente ao(s) contrato(s) firmado(s), em respeito ao artigo 54-D do CDC?

8) Elabore o plano de pagamento compulsório, observando-se o estabelecido pelo artigo 104-B do CDC e considerando-se o prazo de 60 meses ou o prazo de cada contrato, o que for necessário para preservação do mínimo existencial. A quitação das dívidas constantes no plano consensual antecederão às do plano compulsório, salvo quando houver possibilidade de simultaneidade.

8.1) O plano compulsório observará o valor principal e correção monetária que preservem o mínimo existencial, nos termos do § 4º do 104B, incidindo os demais encargos de mora se preservado o mínimo existencial.

E – Modelo de Termos de Audiências de Conciliação

E.1) TERMO POR ACORDO:

Aberta a sessão de conciliação virtual, presentes e identificados o solicitante CPF acompanhado/representado de seu advogado OAB/ (*e-mail*:), (ou desacompanhado de procurador mas sentindo-se seguro para conciliar) e o solicitado... CPF/CNPJ, representado pelo preposto ... e acompanhado/representado de/por seu advogado OAB/ (*e-mail*:). Realizada a declaração de abertura e esclarecidos os objetivos e procedimentos da conciliação, concordaram em participar... Estabelecida uma comunicação produtiva, os conciliandos chegaram ao seguinte entendimento:

O valor atualizado da dívida é de R$...., a qual, para fins de composição, será paga no valor de R$ .... , considerada a incidência dos seguintes encargos: ..., com uma entrada de R$ .... , a ser paga no dia .... e ..... parcelas de R$ ....., a primeira com vencimento no dia ....., sendo as demais no mesmo dia dos meses subsequentes.

Ou

O valor atualizado da dívida é de R$...., a qual, para fins de composição, será paga no valor de R$....., considerada a incidência dos seguintes encargos: ..., em ....parcelas de R$ ....., com um prazo de carência de ..... meses, sendo a primeira com vencimento no dia ....., e as demais no mesmo dia dos meses subsequentes.

O(a) solicitado(a) providenciará(ão) a exclusão do nome do(a) solicitante perante aos órgãos de proteção de crédito cadastrado (SERASA, SPC, CCE, CCF etc.) em até .... dias após a quitação da primeira parcela ou do pagamento da parcela única.

O(a) concilando(a) solicitante, na condição de consumidor(a), foi orientado(a), como prevenção a futuros desequilíbrios financeiros com seu orçamento doméstico, a um comportamento consciente na aquisição de bens de consumo e serviços para que não o levem à nova condição de superendividado, comprometendo-se não assumir outras dívidas enquanto não houver o cumprimento integral do que foi acordado nesta sessão, ficando ciente de que, em caso de descumprimento, ocorrerá o vencimento antecipado das parcelas que compõem este entendimento.

O conciliando fica ciente também que não poderá pedir nova repactuação de suas dívidas antes de passados 2 (dois anos), contados da liquidação de todas as obrigações assumidas no plano homologado neste entendimento.

Em relação aos débitos que não foram acordados, o(a) conciliando(a) solicitante foi cientificado que poderá ajuizar ação por superendividamento, devedor ser, neste caso, representado por advogado.

O(s) credor(es)..... não compareceram, embora intimados.

E.2) TERMO FINAL OU PARTE FINAL DO TERMO SENDO UMA ÚNICA SESSÃO:

Aberta a sessão de conciliação virtual, presentes e identificados o solicitante CPF acompanhado/representado de seu advogado OAB/ (*e-mail*:), e os solicitados 1) CPF/CNPJ acompanhado/representado de seu advogado OAB/ (*e-mail*:). 2).... Realizada a declaração de abertura e esclarecidos os objetivos e procedimentos da conciliação, concordaram em participar.

ACORDO COM TODOS OS CREDORES: Estabelecida uma comunicação produtiva, o conciliando solicitante e os solicitados 1)...; 2)...; chegaram a um entendimento, conforme termos de sessão anexados aos documentos. Requerem a homologação e a extinção do processo.

ACORDO PARCIAL PROCESSUAL: Estabelecida uma comunicação produtiva, o conciliando solicitante e os solicitados 1)..., 2)...chegaram a um entendimento, conforme termos de sessão anexados aos documentos. Com relação ao(s) solicitado(s) 1), 2) não houve entendimento, tendo em vista que a proposta apresentada pelo credor 1 foi o pagamento de ...., em parcela única ou em ... parcelas, o que, segundo o devedor, está acima da sua possibilidade de pagamento. Assim, retornem ao juízo competente para a fase judicial do superendividamento, para homologação dos acordos realizados e prosseguimento do processo em relação aos credores remanescentes.

ACORDO PARCIAL E NÃO COMPARECIMENTO DE ALGUM CREDOR PROCESSUAL: Estabelecida uma comunicação produtiva, o conciliando solicitante e os solicitados 1)..., 2)...chegaram a um entendimento, conforme termos de sessão anexados aos documentos. Com relação ao(s) solicitado(s) 1), 2) não houve entendimento, tendo em vista que a proposta apresentada pelo credor 1 foi o pagamento de ...., em parcela única ou em ... parcelas, o que, segundo o devedor, está acima da sua possibilidade de pagamento. Com relação ao(s) solicitado(s) 1)...; 2)...; não compareceu(ram), sendo que a ausência injustificada do credor implica a incidência da sanção prevista no artigo 104-A, § 2º, do CDC, questão a ser analisada pelo juízo de origem. Retornem ao juízo competente para a fase judicial do superendividamento, para homologação dos acordos realizados e prosseguimento do processo em relação aos credores remanescentes.

ACORDO PARCIAL E NÃO COMPARECIMENTO DE ALGUM CREDOR PRÉ-PROCESSUAL: Estabelecida uma comunicação produtiva, o conciliando solicitante e os solicitados 1)..., 2)... chegaram a um entendimento, conforme termos de sessão anexados aos documentos. Com relação ao(s) solicitado(s) 1), 2) não houve entendimento, tendo em vista que a proposta apresentada pelo credor 1 foi o pagamento de ...., em parcela única ou em ... parcelas, o que, segundo o devedor, está acima da sua possibilidade de pagamento.Com relação ao(s) solicitado(s) 1), 2) não houve entendimento, tendo em vista que a proposta apresentada pelo credor 1 foi o pagamento de ...., em parcela única ou em ... parcelas, o que, segundo o devedor, está acima da sua possibilidade de pagamento. Com relação ao(s) solicitado(s) 1), 2), não compareceu(ram), sendo que a ausência injustificada do credor implica a incidência sanção prevista no artigo 104-A, § 2º, do CDC, questão a ser analisada pelo(a) Juiz(a) Coordenador(a) do CEJUSC.

E.3) TERMO AUDIÊNCIA VIRTUAL – CEJUSC

1. Aberta a sessão de conciliação virtual, com a presença do solicitante [...] e dos solicitados [...], os conciliandos, desacompanhados de procuradores, informaram que estavam à vontade e seguros para o ato.

2. Após esclarecimento dos objetivos, metodologia e etapa da conciliação, os presentes concordaram em participar. Em seguida, estabelecida uma comunicação produtiva, os conciliandos chegaram ao seguinte entendimento EM RELAÇÃO AO SOLICITADO/CREDOR [...]:

2.1 O valor atualizado do débito, informado pelo credor, é de [...], o qual, para fins de composição, será pago em [...] parcelas de [...].

2.2 A primeira parcela terá vencimento em [...], e as demais no mesmo dia dos meses subsequentes;

2.3 O solicitante efetuará o pagamento por meio de boleto bancário [... explicitar o modo de pagamento] a ser encaminhado ao e-mail [...];

2.4 O(a,s) credor(es) solicitado(a,s) providenciará(ão) a exclusão do nome do(a) solicitante perante aos órgãos de proteção de crédito cadastrados (SERASA, SPC, CCE, CCF etc.) em até cinco dias úteis após a quitação da primeira parcela.

3. O(a) solicitante foi orientado(a) a adotar um comportamento consciente na aquisição de bens e consumo e serviços, prevenindo, assim, futuros desequilíbrios financeiros do seu orçamento, ciente do concidionamento dos efeitos deste plano de pagamento à sua abstenção de conduta que importem o agravamento de sua situação de superindividamento, bem com de que não poderá solicitar nova repactuação de dívidas antes de passados 2 (dois anos), contados do pagamento de todas as obrigações assumidas no plano homologado neste entendimento, sem prejuízo de eventual repactuação.

4. Por este acordo, os conciliandos dão plena e recíproca quitação em relação à(s) dívida(s) ora composta(s). Homologado o ajuste servirá como título executivo judicial. Compartilhado e lido o termo em sessão, foi ratificado pelos conciliandos presentes, com o envio de cópia aos seus e-mails. Nada mais.

E.4) TERMO DE MEDIAÇÃO VIRTUAL – CEJUSC

1. Aberta a sessão de mediação virtual, com a presença do solicitante [...] e dos solicitados [...], os participantes, desacompanhados de procuradores, informaram que estavam à vontade e seguros para o ato.

2. Após esclarecimento dos objetivos, metodologia e etapa da mediação, os presentes concordaram em participar. Em seguida, estabelecida uma comunicação produtiva, os participantes chegaram ao seguinte entendimento EM RELAÇÃO AO SOLICITADO/CREDOR [...]:

2.1 O valor atualizado do débito, informado pelo credor, é de [...], o qual, para fins de composição, será pago em [...] parcelas de [...].

2.2 A primeira parcela terá vencimento em [...], e as demais no mesmo dia dos meses subsequentes;

2.3 O solicitante efetuará o pagamento por meio de boleto bancário [... explicitar o modo de pagamento] a ser encaminhado ao e-mail [...];

2.4 O(a,s) credor(es) solicitado(a,s) providenciará(ão) a exclusão do nome do(a) solicitante perante aos órgãos de proteção de crédito cadastrados (SERASA, SPC, CCE, CCF etc.) em até 5 (cinco) dias úteis após a quitação da primeira parcela.

3. O(a) solicitante foi orientado(a) a adotar um comportamento consciente na aquisição de bens e consumo e serviços, prevenindo, assim, futuros desequilíbrios financeiros do seu orçamento, ciente do concidionamento dos efeitos deste plano de pagamento à sua abstenção de conduta que importem o agravamento de sua situação de superindividamento, bem com de que não poderá solicitar nova repactuação de dívidas antes de passados 2 (dois anos), contados do pagamento de todas as obrigações assumidas no plano homologado neste entendimento, sem prejuízo de eventual repactuação.

4. Por este acordo, os acordantes dão plena e recíproca quitação em relação à(s) dívida(s) ora composta(s). Homologado o ajuste servirá como título executivo judicial. Compartilhado e lido o termo em sessão, foi ratificado pelos presentes, com o envio de cópia aos seus e- mails.

5. Registrar eventual ausência [JUSTIFICADA OU NÃO], bem assim ausência ou não de preposto com poderes para transigir: Com relação ao(s) SOLICITADO(S), diante da não apresentação de justificativa para a ausência OU de procurador com poderes para transigir, encaminhem-se os autos ao Magistrado(a) Coordenador(a) para análise da aplicação das sanções previstas no artigo 104-A, § 2, do CDC,

Nada mais.

E.5) TERMO DE AUDIÊNCIA (CEJUSC) COM HOMOLOGAÇÃO

1. TERMOS DA COMPOSIÇÃO (conforme modelos anteriores).

2. Submetido à apreciação judicial, para fins de homologação, o (a) magistrado (a) proferiu a seguinte deliberação: "Homologo o acordo realizado entre a solicitante e os credores [ESPECIFICAR OS CREDORES] para que surta seus jurídicos e legais efeitos. Quanto aos CREDORES [...], a considerar a sua ausência injustificada OU que prepostos presentes na sessão de mediação/ conciliação declararam não possuir poderes para transigir, de forma injustificada, aplico-lhes a sanção prevista no artigo 104-A, § 2, do CDC, para determinar a suspensão da exigibilidade do débito e a interrupção dos encargos da mora. Fica facultado à parte solicitante o ajuizamento de ação por superendividamento a fim de dar continuidade às negociações com os demais credores, apresentando o plano de pagamento, no bojo da qual caberá ao juízo a decisão sobre a sujeição ao plano de pagamento dos credores em relação aos quais foi aplicada a sanção. Nada mais".

F -Perguntas e Respostas sobre o Superendividamento

1. **O que é superendividamento? Quando o consumidor está superendividado?**
   O superendividamento refere-se às situações em que o devedor (pessoa natural = CPF) se vê impossibilitado, de forma duradoura ou estrutural, de pagar o conjunto de suas dívidas.

2. **Que espécie de dívidas podem levar ao superendividamento?**
   São as dívidas de consumo também designadas de crédito aos consumidores, compreendendo todo empréstimo a pessoa física (CPF) que não se destine a uma atividade econômica ou profissional. Inclui o crédito destinado à aquisição de bens e serviços.

3. **As dívidas devem estar vencidas?**
   As dívidas podem estar vencidas ou não. A noção de superendividamento deve ser interpretada de maneira extensiva.

4. **Como se avalia a capacidade de desembolso do consumidor?**
   Na falta de critério quantitativo ou fórmula matemática para identificar o superendividamento, avalia-se a capacidade de desembolso pela comparação entre o passivo (conjunto das dívidas) e o ativo (renda disponível), tendo em consideração as necessidades básicas de subsistência da família (despesas com aluguel, condomínio, água, energia elétrica, alimentação, transporte etc.).

5. **O superendividamento está relacionado à pobreza?**
   Não. O superendividamento está presente, com maior ou menor intensidade, em todos os países e classes sociais (baixa, média ou alta), apesar das diferenças econômicas, sociais e culturais que os separam. No entanto, os consumidores desfavorecidos, que vivem próximos do limiar da pobreza e com baixo grau de instrução, têm aumentado o risco de superendividamento. Neste caso, mesmo que se trate de pessoa que se esforça para cumprir seus compromissos, pequena alteração no seu rendimento pode impossibilitar o pagamento das dívidas assumidas.

6. **Quais as causas dos superendividamento?**
   As causas do superendividamento são múltiplas e complexas. Em muitos casos, a origem do superendividamento está ligada a um "acidente da vida", como morte do cônjuge, perda do emprego, doença familiar ou pessoal, redução de renda/salário em atraso, separação ou divórcio. Em outros casos, o superendividamento pode ter decorrido de uma má avaliação do orçamento doméstico ou da capacidade de reembolso.

7. **O superendividamento está relacionado à noção de boa-fé do consumidor?**
   A legislação brasileira presume a boa-fé do consumidor.

8. **A boa-fé do credor também é considerada?**
   Sim, a legislação brasileira também valoriza a boa-fé dos fornecedores de crédito, exigindo a cautela e discernimento na sua concessão, atribuindo-lhe deveres de informação e conselho a fim de que o consumidor não seja induzido a comprometer excessivamente seu orçamento com novas dívidas de consumo.

9. **A solução ao superendividamento é apenas jurídica?**
   Não. O fenômeno do superendividamento encontra consequências multidisciplinares, pois

atinge não apenas o indivíduo como também sua família e seu ambiente de trabalho, uma vez que o sentimento de incapacidade de enfrentar suas obrigações, pagar as dívidas e organizar a vida pessoal e familiar repercute na rotina de qualquer pessoa.

A atuação dos profissionais das áreas da psicologia, da assistência social, entre outras, tem contribuído para a compreensão das causas ensejadoras do superendividamento, buscando propostas de atenuação dos efeitos deste fenômeno.

10. Que espécies de parcerias podem ser firmadas para a minoração dos efeitos do superendividamento?

Dado o caráter multidisciplinar do fenômeno, é imprescindível a atuação dos mais variados profissionais na busca da minoração das consequências do superendividamento. Por isso, qualquer entidade pública ou privada que ofereça algum tipo de orientação aos funcionários, aos clientes e/ou ao público em geral, conscientizando-os sobre a existência do fenômeno, causas e formas possíveis de tratamento, estará contribuindo positivamente com a sociedade.

Exemplo disso, situam-se os serviços prestados no PROCON, Defensoria Pública, Serviços de Assistência Judiciária Gratuita das Universidades, Associações Civis (como a Associação das Donas de Casa), Assistências Sociais dos Municípios, entre outros.

11. O superendividamento é culpa do consumidor?

Não, o Código de Defesa do Consumidor atualizado previu deveres também ao fornecedor, tais como não assediar o consumidor a contratar o crédito, analisar a capacidade financeira do consumidor, informar de maneira clara e detalhada sobre o crédito.

12. A educação financeira evita o superendividamento?

O uso consciente do crédito e o combate à exclusão social são princípios-guia, que devem ser priorizados pelo Estado, pelos fornecedores e consumidores.

13. No Brasil, há proteção legal ao superendividado?

Sim, o Código de Defesa do Consumidor previu a possibilidade de revisão e/ou repactuação das dívidas de forma consensual ou obrigatória para reorganizar o orçamento familiar do consumidor.

14. O tratamento do superendividamento só se aplica aos contratos novos?

Não, é uma lei de ordem pública aplicada aos contratos em curso.

15. Posso dizer que o tratamento do superendividamento é perdão de dívidas?

Não, a lei instalou a cultura do pagamento e criou a possibilidade de readequação das obrigações para preservar o mínimo existencial.

16. Só tenho um credor, sou superendividado?

Se a(s) dívida(s) estiver(em) impedindo de pagar as despesas de sobrevivência, sim. Não há limite mínimo ou máximo de valor para renegociação.

17. Quais dívidas posso pedir renegociação com base no código de defesa do consumidor?

Dívidas de consumo, como as bancárias, do comércio, de fornecimento de telefonia, energia elétrica, água.

18. Como é o procedimento?

A lei previu duas fases para o tratamento do superendividamento: consensual e processual.

19. De quem é a iniciativa para o procedimento de tratamento?
Na fase consensual, é do consumidor; na fase processual, do advogado ou defensor público, a pedido do consumidor.

20. Sou consumidor, não tenho o(s) contrato(s). posso iniciar o procedimento?
Sim, é dever dos credores apresentar os contratos.

21. Todos os credores devem ser chamados a renegociar?
A renegociação global permite a reorganização do orçamento do consumidor em relação a todas as obrigações. Por isso, a importância da participação de todos os credores.

22. O que é juízo universal do superendividamento?
É a reunião de competência para processar e julgar todos os contratos do consumidor no mesmo processo e juízo, permitindo a elaboração do plano global de pagamento.

23. O mínimo existencial equivale a um percentual da renda?
De acordo com o regulamento (Decreto n. 11.150, de 26 de julho de 2022), considera-se mínimo existencial a renda mensal do consumidor pessoa natural equivalente a vinte e cinco por cento do salário mínimo vigente na data de publicação do decreto.

24. Quem pode atender na fase consensual?
Os PROCONs, as Defensorias Públicas, as Faculdades de Direito (conveniadas) e o Poder Judiciário estão autorizados a realizar as audiências de conciliação/mediação.

25. Quem pode atuar na fase processual?
O Poder Judiciário. E não tendo ocorrido fase consensual prévia, o processo será suspenso e poderão atuar os PROCONs, as Defensorias Públicas, as Faculdades de Direito (conveniadas).

26. Os credores são obrigados a comparecer à audiência de conciliaçlão/mediação?
Sim. É exigida presença qualificada, ou seja, com poderes para transigir. A ausência importará suspensão da exigibilidade do crédito, suspensão dos encargos de mora e recebimento do pagamento após os credores que participaram do plano consensual.

8. REFERÊNCIAS

BENJAMIN, Antonio Herman; MARQUES, Claudia Lima; LIMA, Clarissa Costa de; VIAL, Sophia *Martini.* **Comentário à Lei 14.181/2021:** A atualização do CDC em matéria de superendividamento, São Paulo: RT, 2021.

BERTONCELLO, Karen. **Superendividamento do consumidor - mínimo existencial - casos concretos**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015.

BERTONCELLO, Karen. 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**, vol. 138, set./out., 2021.

BRASIL. Senado Federal. **Relatório final**: Comissão de Juristas de Atualização do Código de Defesa do Consumidor. 2012. [*Antonio Herman Benjamin et al*] Disponível em: http://www.senado.gov.br/senado/codconsumidor/pdf/extrato_relatorio_final.pdf. Acesso em: 12 jul. 2022.

BRASIL. Senado Federal. **Código de Defesa do Consumidor.** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em jul. de 2022.

BUCAR, Daniel. **Superendividamento**: reabilitação patrimonial da pessoa humana. São Paulo: Saraiva, 2017.

DI STASI; Mônica; RIBEIRO, Paulo Dias de Moura. O Superendividamento dos Consumidores no Brasil: a importância da aprovação da Lei 14.181/2021 em meio à crise econômica gerada pela pandemia da COVID-19. **Revista de Direito do Consumidor**, vol. 136/2021. p. 49 - 65. jul - ago./2021 DTR\2021\10022.

JORNADA DIREITO CIVIL : comemoração dos 20 anos da Lei n. 10.406/2022 e da instituição da Jornada de Direito Civil : enunciados aprovados. – Brasília : Conselho da Justiça Federal, Centro de Estudos Judiciários, 2022.

LIMA, Clarissa Costa de. **O tratamento do superendividamento e o direito de recomeçar dos consumidores**. São Paulo: Ed. Revista dos Tribunais, 2014.

MARQUES, Claudia Lima. Sugestões para uma lei sobre o tratamento do superendividamento de pessoas físicas em contratos de crédito ao consumo: proposições com base em pesquisa empírica de 100 casos no Rio Grande do Sul. *In*: CAVALLAZZI, Cláudia Lima Marques; LUNARDELLI,Rosângela. (Org.). **Direitos do consumidor endividado**: Superendividamento e Crédito. 1ed.São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006, p. 255-309.

MARQUES, Claudia Lima. Conciliação em matéria de superendividamento dos consumidores. Principais resultados de um estudo empírico de 5 anos em Porto Alegre. *In*: CAVALLAZZI, Cláudia Lima Marques; LUNARDELLI,Rosângela. (Org.).**Direitos do consumidor endividado II**: vulnerabilidade e inclusão. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016. p. 264-290.

MARQUES, Claudia Lima; LIMA, Clarissa Costa de; BERTONCELLO, Karen. Prevenção e Tratamento do Superendividamento. **Caderno de Investigação Científica**. Brasília: DPDC/SDE, 2010.

MARQUES, Claudia Lima. Cap. XII, *In* BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de Direito do Consumidor**, 10. ed. São Paulo: RT, 2022.

MARTINS DA COSTA, Geraldo de Faria Martins da. **Superendividamento**: a proteção do consumidor de crédito em Direito Comparado brasileiro e francês. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002.

MIRAGEM, Bruno. Direito Civil. **Direito das obrigações**. 3. ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Forense, 2021.

CARTILHA SOBRE O TRATAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO DO CONSUMIDOR

CONSELHO
NACIONAL
DE JUSTIÇA

NOVEMBRO | 2024

MAPA DA INADIMPLÊNCIA E RENEGOCIAÇÃO DE DÍVIDAS

serasa

O QUE É?

NOVEMBRO | 2024

Levantamento mensal da Serasa que apresenta **o cenário de endividamento no Brasil e a renegociação de dívidas e ofertas disponíveis** no Serasa Limpa Nome. Confira os destaques regionais, com perfil e principais segmentos.



CENÁRIO DE ENDIVIDAMENTO POR REGIÕES



PERFIS DE INADIMPLENTES



PRINCIPAIS TIPOS DE DÍVIDAS



PRINCIPAIS ACORDOS NA SERASA



OPORTUNIDADES PARA A NEGOCIAÇÃO DE DÍVIDAS

FONTE: SERASA

FONTE: SERASA

Inadimplência no Brasil

01

01 Inadimplentes no Brasil

73,79 mi
INADIMPLENTES
0,94%

R$ 5.558,3
VALOR MÉDIO POR PESSOA
0.98%

274,54 mi
DÍVIDAS
-0,56%

R$ 1.493,92
VALOR MÉDIO DE CADA DÍVIDA
2,50%

R$ 410,14 bi
VALOR TOTAL DAS DÍVIDAS
1,93%

FONTE: SERASA | NOVEMBRO 2024

EVOLUÇÃO EM COMPARAÇÃO COM O MÊS ANTERIOR.

NA SERASA:

R$ 590,74
VALOR MÉDIO DOS ACORDOS FECHADOS

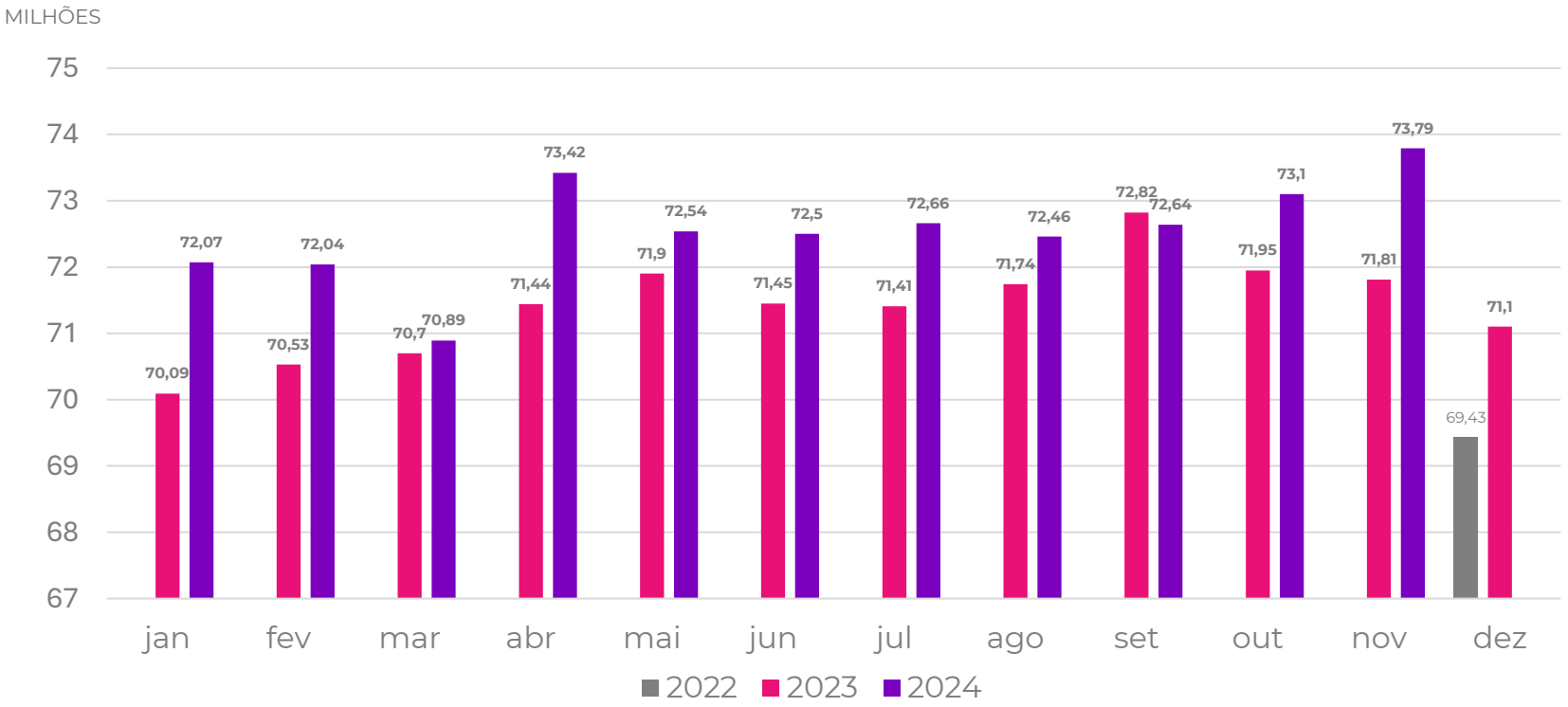
+ de R$ 15,6 bilhões
EM DESCONTOS CONCEDIDOS



NOVEMBRO | 2024

01 Inadimplentes no Brasil

A evolução do **número de inadimplentes** no Brasil no último ano

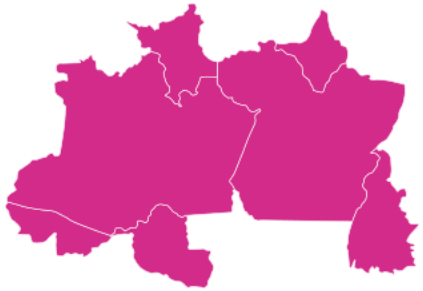


FONTE: SERASA | NOVEMBRO 2024

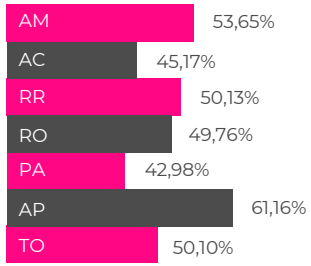


01 Inadimplentes no Brasil

Representatividade (%) de **Inadimplentes na população adulta** (por Estado).

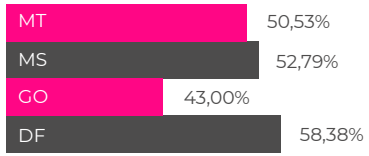


Região Norte:



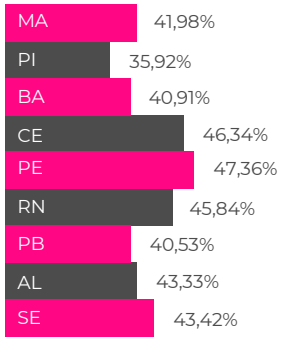


Região Centro-oeste:



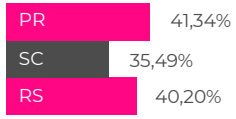


Região Nordeste:



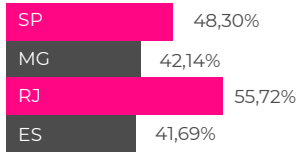


Região Sul:





Região Sudeste:

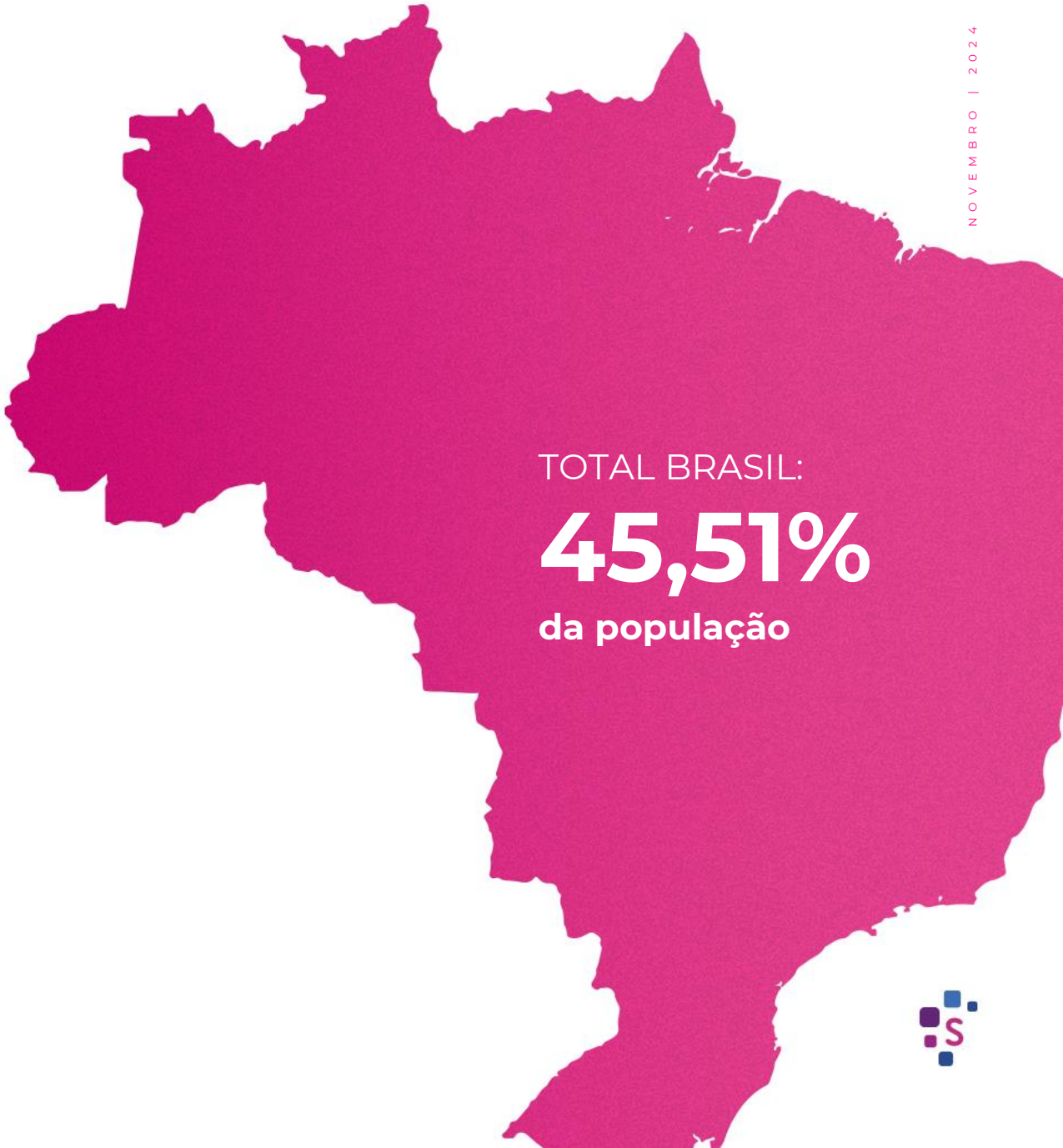


FONTE: SERASA | NOVEMBRO 2024

01 Inadimplentes no Brasil

Ranking dos Estados com população mais inadimplente:

AP	**61,16%**	PE	**47,36%**	ES	**41,69%**
DF	**58,38%**	CE	**46,34%**	PR	**41,34%**
RJ	**55,72%**	RN	**45,84%**	BA	**40,91%**
AM	**53,65%**	AC	**45,17%**	PB	**40,53%**
MS	**52,79%**	SE	**43,42%**	RS	**40,20%**
MT	**50,53%**	AL	**43,33%**	PI	**35,92%**
RR	**50,13%**	GO	**43,00%**	SC	**35,49%**
TO	**50,10%**	PA	**42,98%**		
RO	**49,76%**	MG	**42,14%**		
SP	**48,30%**	MA	**41,98%**		

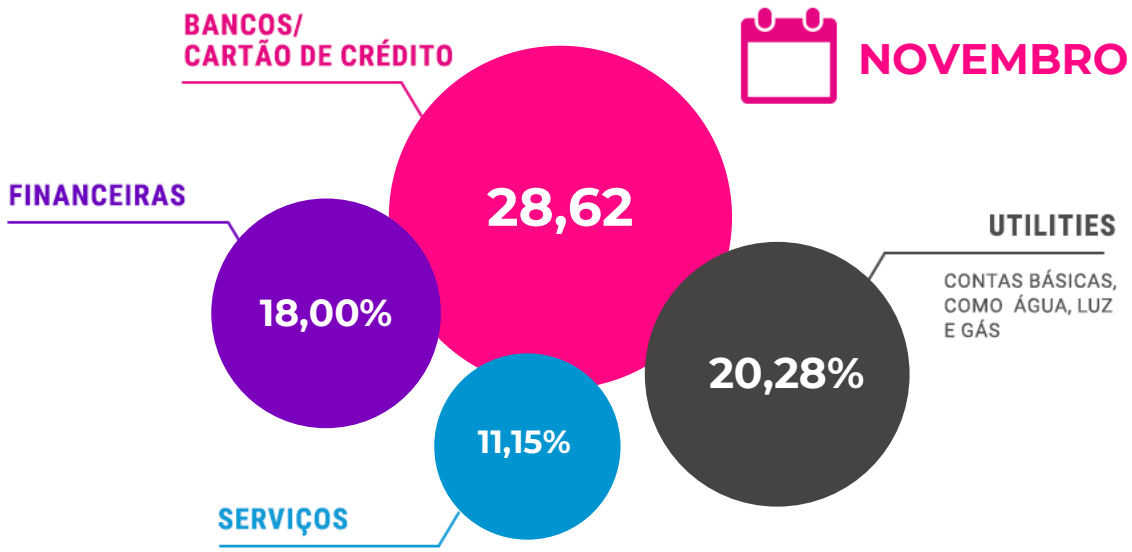


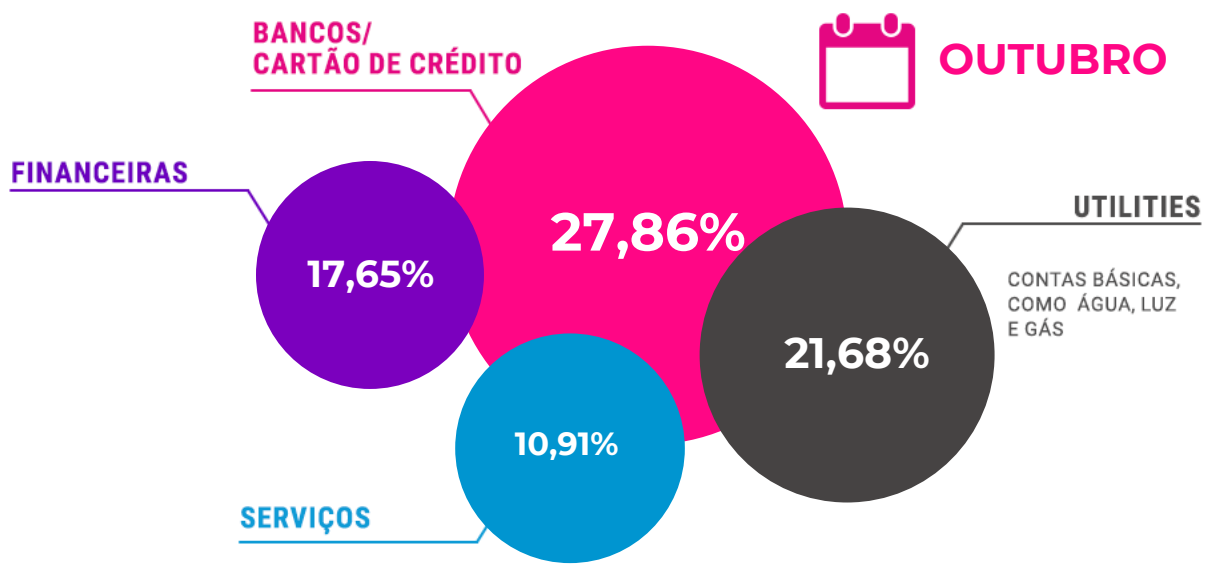
NOVEMBRO | 2024

FONTE: SERASA | NOVEMBRO 2024

01 Inadimplentes no Brasil

Principais **dívidas por segmento:**



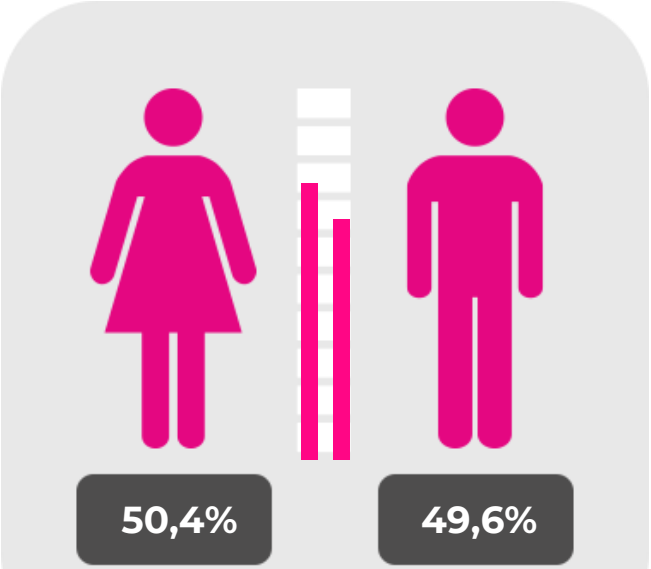


FONTE: SERASA | NOVEMBRO 2024

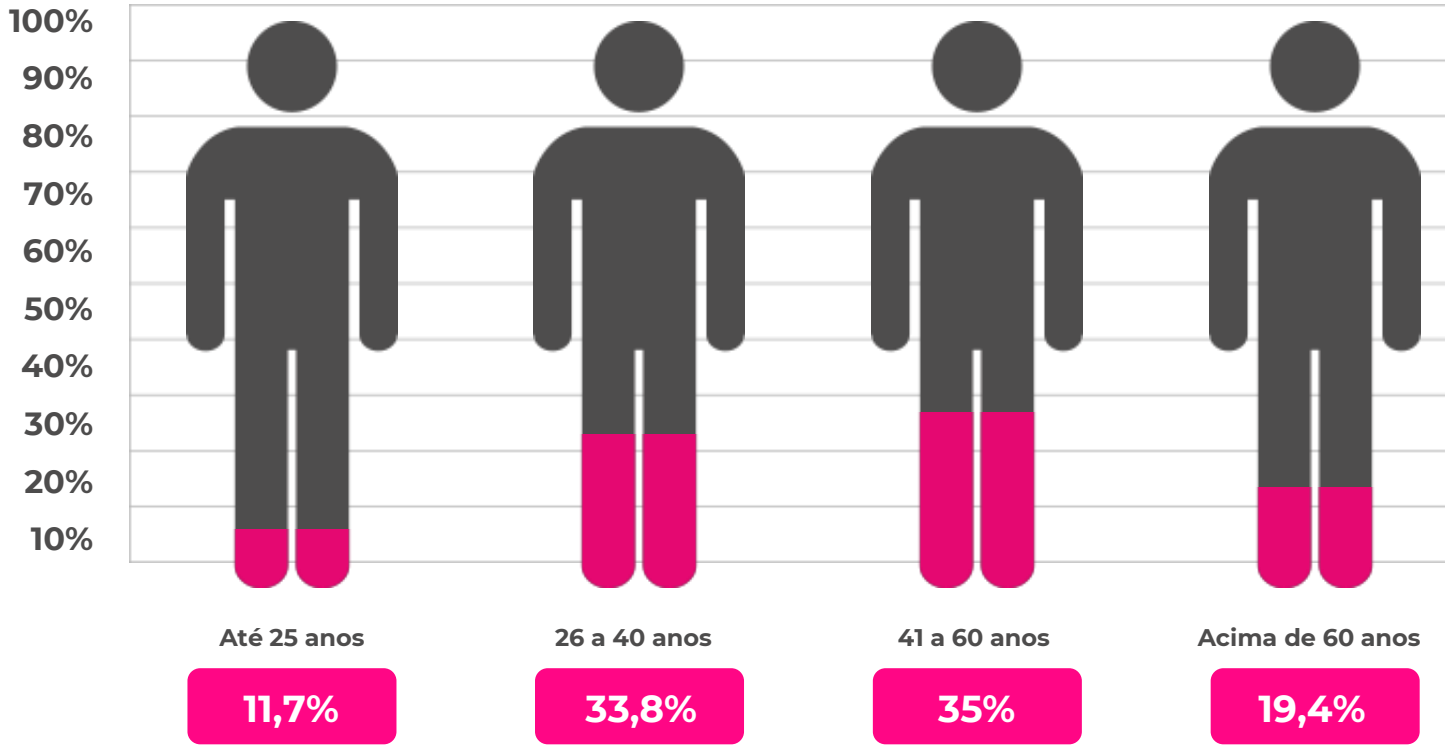
01 Inadimplentes no Brasil

Perfil dos Inadimplentes:

Gênero dos inadimplentes:



Faixa etária de inadimplentes:



FONTE: SERASA | NOVEMBRO 2024

FONTE: SERASA

Renegociação de dívidas na Serasa

02

02 Renegociação de dívidas na Serasa

6.051.101

TOTAL DE ACORDOS FECHADOS NO SERASA LIMPA NOME

3.061.819

TOTAL DE CLIENTES QUE FECHARAM ACORDOS NO SERASA LIMPA NOME

R$ 590,74

VALOR MÉDIO DOS ACORDOS FECHADOS NO SERASA LIMPA NOME

+ de R$ 15,67 bilhões

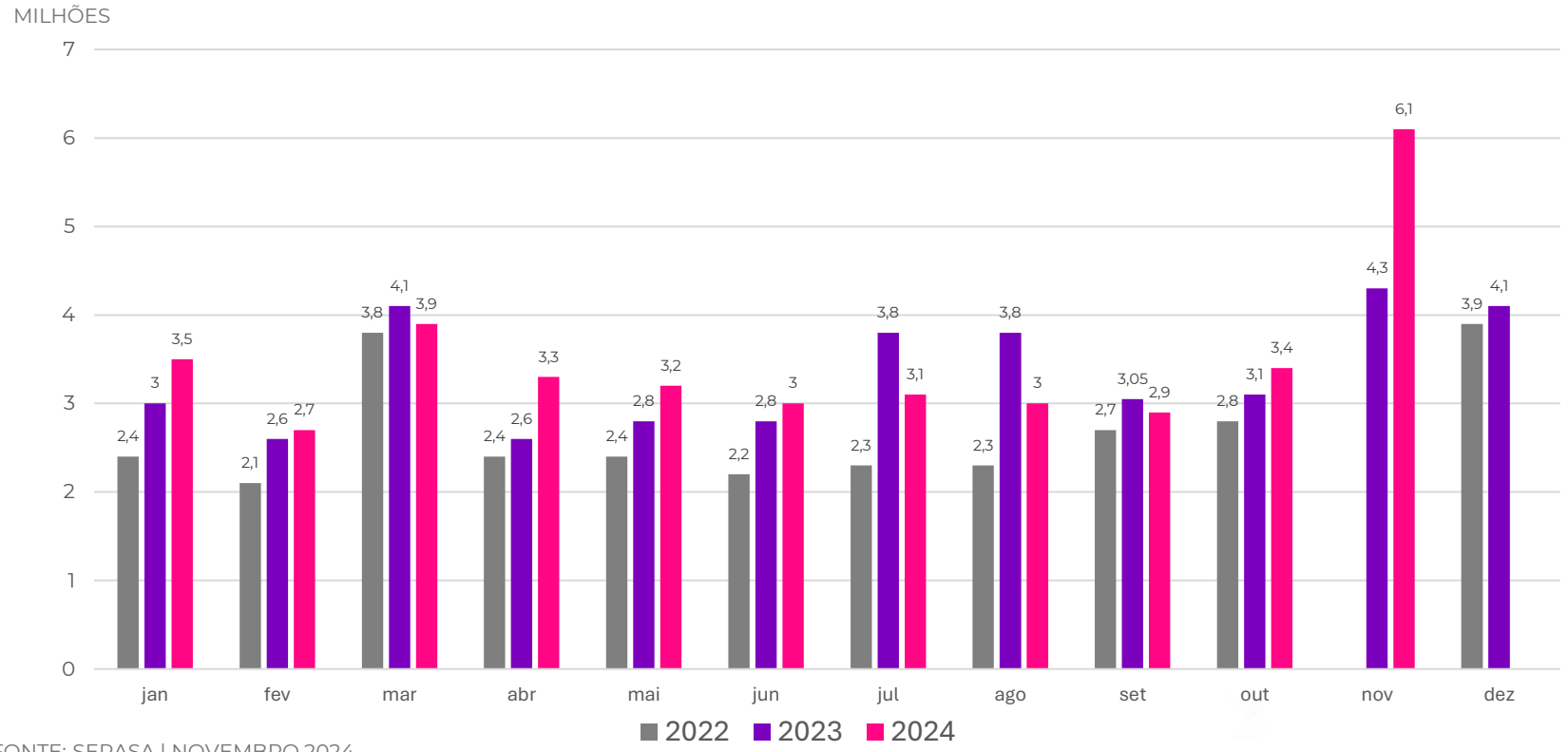
TOTAL DE DESCONTOS CONCEDIDOS NO SERASA LIMPA NOME



FONTE: SERASA | NOVEMBRO 2024

02 Renegociação de dívidas na Serasa

Evolução do número de acordos fechados no Brasil no último ano

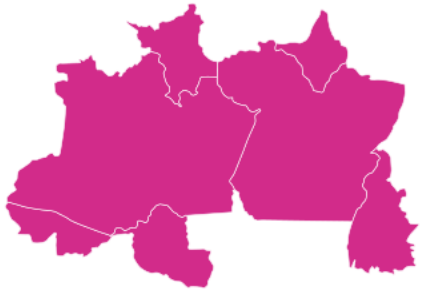


FONTE: SERASA | NOVEMBRO 2024

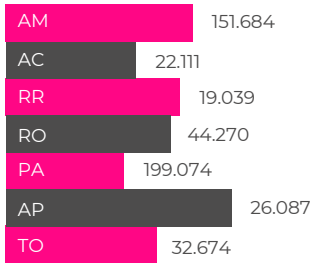


02 Renegociação de dívidas na Serasa

Quantidade de **acordos fechados** no Serasa Limpa Nome (por Estado)

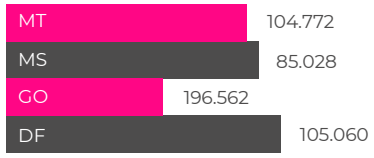


Região Norte:



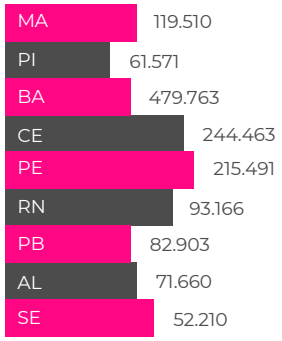


Região Centro-oeste:



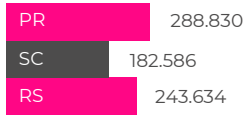


Região Nordeste:



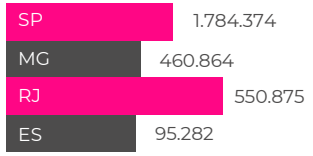


Região Sul:





Região Sudeste:

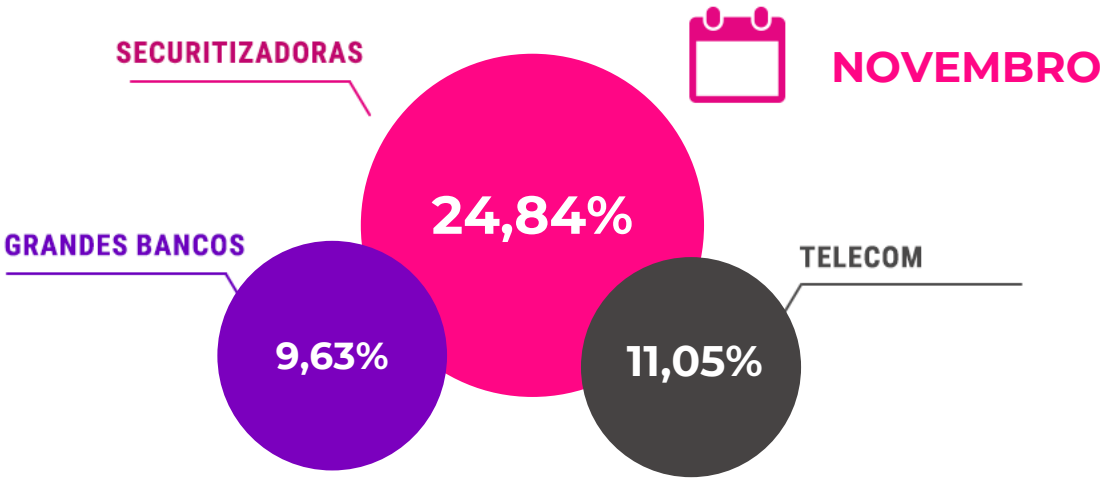


FONTE: SERASA | NOVEMBRO 2024

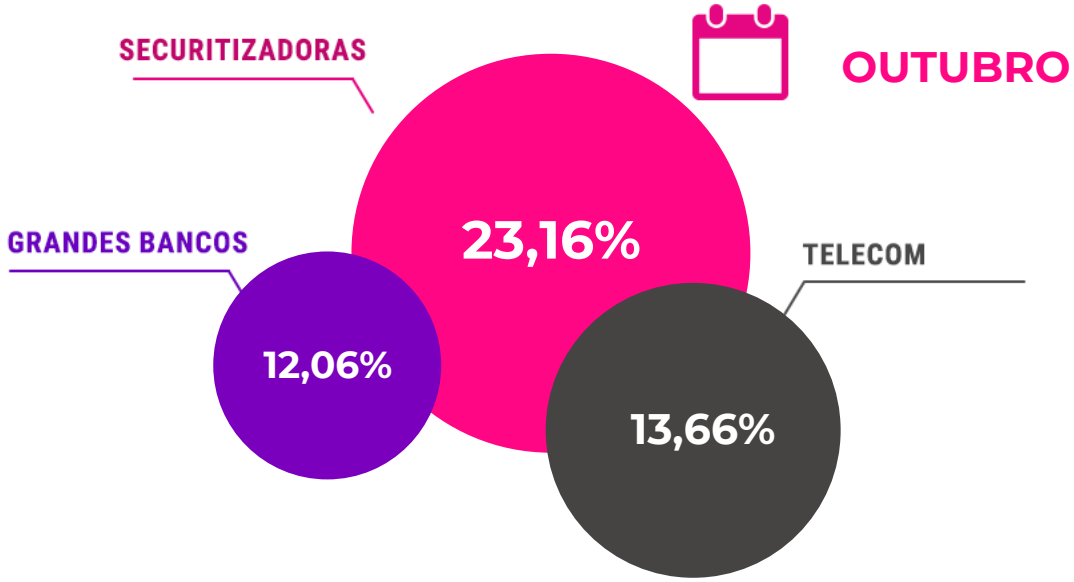
02 Renegociação de dívidas na Serasa

Principais **dívidas renegociadas** na Serasa:

Principais dívidas renegociadas no Serasa Limpa Nome



Principais dívidas renegociadas no Serasa Limpa Nome

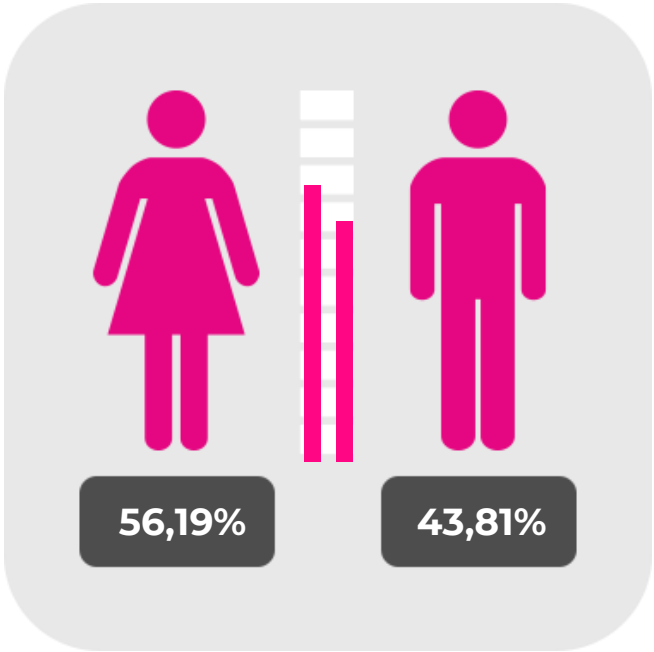


FONTE: SERASA | NOVEMBRO 2024

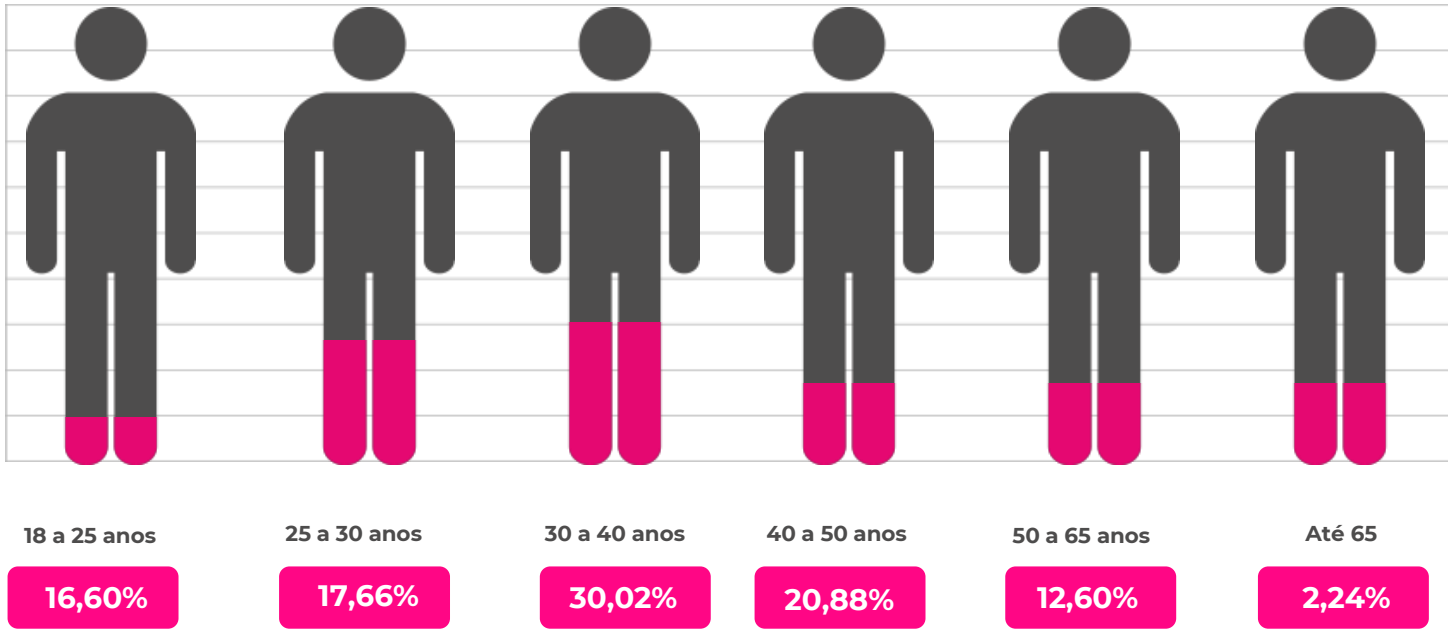
02 Renegociação de dívidas na Serasa

Perfil dos Inadimplentes:

Gênero dos inadimplentes:



Faixa etária de inadimplentes:



FONTE: SERASA | NOVEMBRO 2024

FONTE: SERASA

Ofertas disponíveis no Serasa Limpa Nome

03

03 Ofertas disponíveis no Serasa Limpa Nome

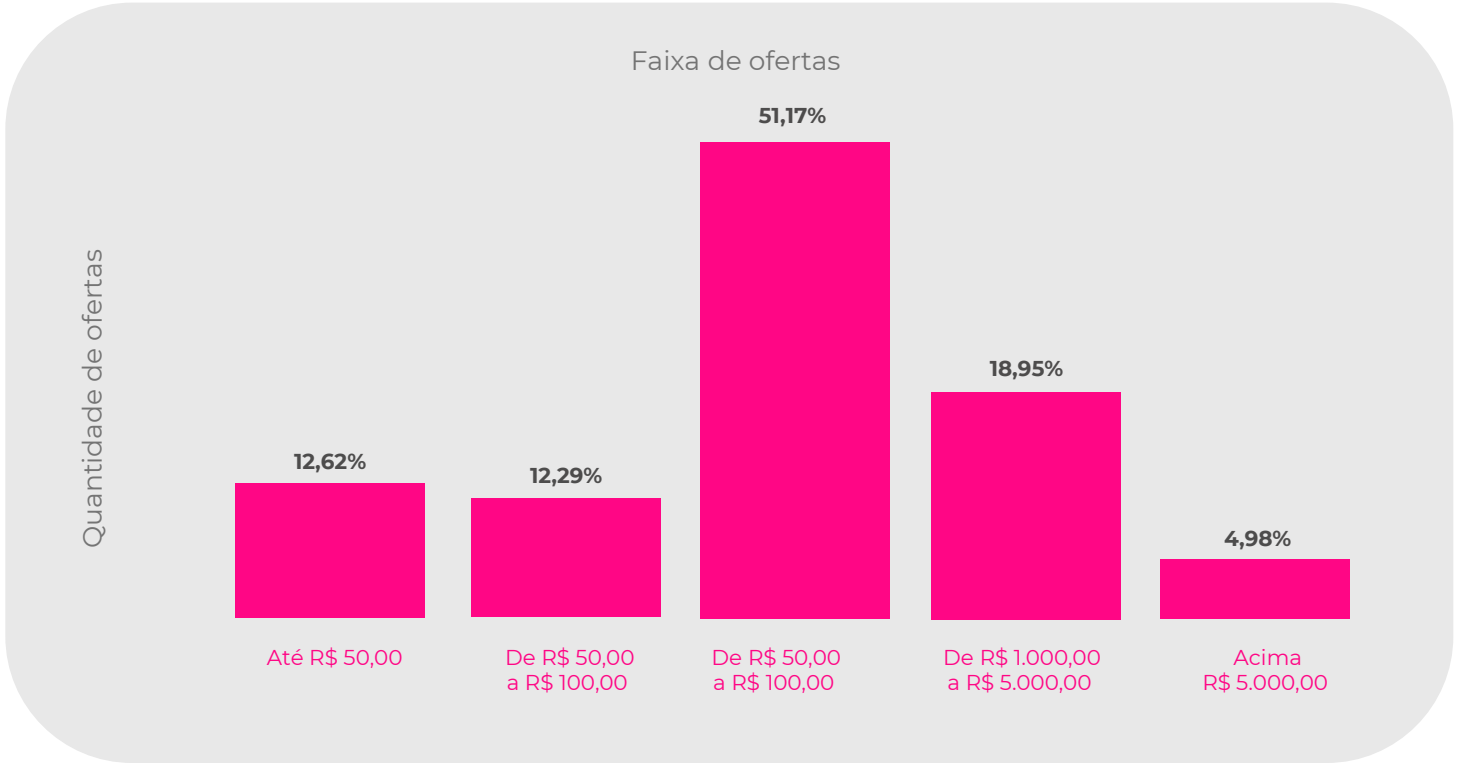
550 milhões

QUANTIDADE DE OFERTAS DISPONÍVEIS NO SERASA LIMPA NOME

+ de R$ 794 bilhões

VALOR TOTAL EM OFERTAS DISPONÍVEIS NO SERASA LIMPA NOME

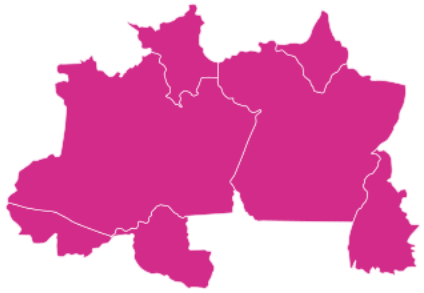
Volume (%) de ofertas disponíveis no Serasa Limpa Nome por faixa de valor



FONTE: SERASA | NOVEMBRO 2024

03 Ofertas disponíveis no Serasa Limpa Nome

Quantidade de **ofertas disponíveis** por Estado:



Região Norte:

AM	10.342.873
AC	1.696.939
RR	1.212.586
RO	3.358.169
PA	13.704.437
AP	1.803.701
TO	2.312.550



Região Centro-oeste:

MT	8.577.871
MS	8.247.688
GO	17.916.884
DF	11.499.264



Região Nordeste:

MA	8.278.198
PI	4.562.467
BA	35.897.224
CE	20.919.200
PE	21.021.948
RN	8.319.669
PB	8.223.607
AL	6.341.334
SE	4.498.094



Região Sul:

PR	28.615.700
SC	16.604.319
RS	22.455.758



Região Sudeste:

SP	174.275.849
MG	41.537.720
RJ	58.205.033
ES	8.031.176

FONTE: SERASA | NOVEMBRO 2024

03 Ofertas disponíveis no Serasa Limpa Nome

Principais **ofertas disponíveis** no Serasa Limpa Nome **(por segmento):**

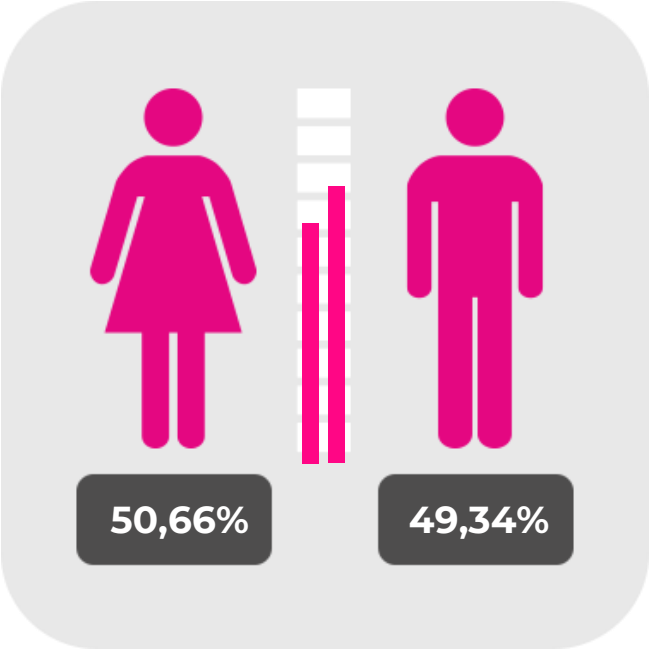


FONTE: SERASA | NOVEMBRO 2024

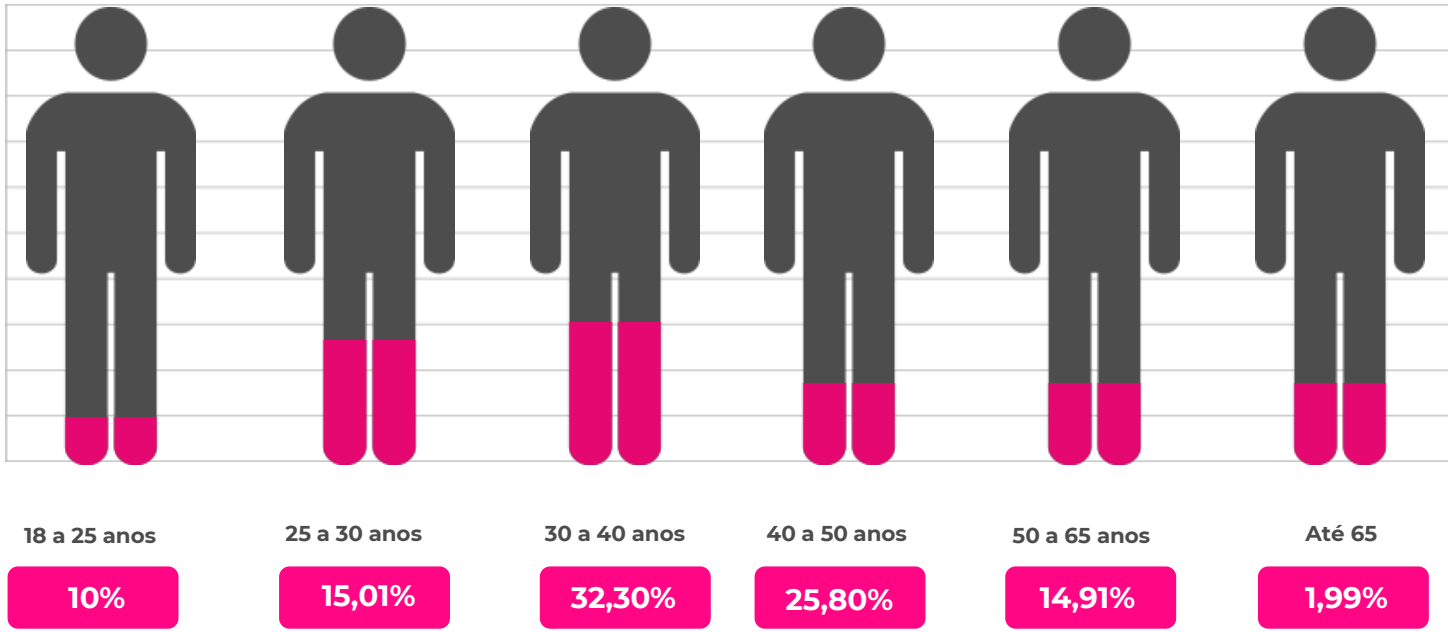
03 Ofertas disponíveis no Serasa Limpa Nome

Perfil dos Inadimplentes:

Gênero dos inadimplentes:



Faixa etária de inadimplentes:



FONTE: SERASA | NOVEMBRO 2024

A SERASA

A Serasa é uma unidade de negócio da Serasa Experian
e tem como propósito **revolucionar o acesso ao crédito.**

Para isso, oferece um ecossistema completo voltado para a melhoria da saúde financeira da população com produtos e serviços digitais que permitem que o consumidor:

Consulte sua pontuação de crédito:
SERASA SCORE

Consiga negociar suas dívidas:
SERASA LIMPA NOME

Consiga empréstimo e cartão de crédito:
SERASA CRÉDITO

Consiga monitorar seus dados:
SERASA PREMIUM

E tenha sua própria carteira digital:
CARTEIRA SERASA

Tudo isso de forma simples e acessível via aplicativo ou site.

Para mais informações acesse: SERASA.COM.BR


serasa