

MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO NO APOIO AOS CONSUMIDORES SOBRE-ENDIVIDADOS: ABORDAGENS DE RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE CONFLITOS

Michele Alexandra Rodrigues da Costa¹

RESUMO

O sobre-endividamento dos consumidores está a aumentar consideravelmente em Portugal. O sobre-endividamento tornou-se uma questão premente nas economias modernas, afetando tanto o bem-estar financeiro das pessoas quanto a estabilidade e coesão social das famílias. Em Portugal, este fenómeno está a ganhar destaque, especialmente devido às crises económicas recentes, como a crise financeira de 2008, os efeitos prolongados da pandemia de COVID-19 e, mais recentemente, a inflação — eventos que têm pressionado os orçamentos familiares. Este artigo tem como principal objetivo explorar a problemática do sobre-endividamento em Portugal, demonstrando de que forma a mediação e a conciliação podem funcionar como ferramentas essenciais no apoio aos consumidores sobre-endividados.

Palavras-chave: sobre-endividamento; mediação; conciliação; sistemas de apoio RAL. Portugal.

El sobreendeudamiento de los consumidores está aumentando considerablemente en Portugal. El sobreendeudamiento se ha convertido en un problema acuciante en las economías modernas, que afecta tanto al bienestar financiero de las familias como a la estabilidad y cohesión social. En Portugal, este fenómeno está ganando importancia, especialmente debido a las recientes crisis económicas, como la crisis financiera de 2008, los efectos prolongados de la pandemia de COVID-19 y, más recientemente, la inflación, acontecimientos que han ejercido presión sobre los presupuestos familiares. El principal objetivo de este artículo es explorar el problema del sobreendeudamiento en Portugal, proporcionando información sobre cómo la mediación y la conciliación pueden funcionar como herramientas esenciales para apoyar a los consumidores sobreendeudados.

Palabras clave: sobreendeudamiento; mediación; conciliación; sistemas de apoyo; RAL. Portugal.

INTRODUÇÃO

¹ Advogada, Professora Adjunta Convidada no IPB – Escola Superior de Comunicação, Administração e Turismo de Mirandela, Pós-Graduada em Negociação, Mediação e Resolução de Conflitos, pela Universidade Católica do Porto, Mediadora de Conflitos Privada, Conciliadora no SISPACE, Juíza Social, Licenciada em Direito pela Universidade Lusíada do Porto.

O sobre-endividamento no crédito ao consumo em Portugal está a aumentar exponencialmente. As razões que poderão explicar este agravamento devem-se, em grande parte, às sucessivas crises económicas, como a crise financeira de 2008, a pandemia de COVID-19, as guerras (na Europa e no resto do mundo) e o aumento da inflação — ainda que tenha diminuído de 7,9% em 2022 para 4,3% em 2023²). Todos estes fatores têm pressionado os orçamentos domésticos³.

O referido aumento do chamado “crédito malparado” — que, nos dias de hoje, poderá ser pouco visível, mas que, com toda a certeza, será elevadíssimo no final deste ano e início de 2025 — é uma situação cada vez mais comum. Estamos a assistir a uma acumulação de dívidas por parte de muitas pessoas e famílias, que não estão a conseguir pagar, de forma pontual e consistente, as suas contas.

Numa brevíssima resenha histórica sobre o agravamento do endividamento em Portugal, podemos afirmar que, até à década de 1990, as famílias portuguesas restringiam-se a adquirir bens essenciais para satisfazer as suas necessidades básicas, gerindo de forma controlada os seus gastos. Esta situação alterou-se drasticamente a partir dessa década.

As famílias portuguesas passaram de uma economia focada na poupança para uma economia assente no consumismo em larga escala, refletindo a criação de novas necessidades de consumo e o desejo por bens supérfluos e de luxo⁴. Este novo padrão de consumo fez com que as famílias recorressem, cada vez mais, a satisfazer essas necessidades emergentes através de empréstimos bancários. Assim, não só procuraram crédito para a aquisição de habitação própria e permanente, mas também para a compra de veículos automóveis, viagens, *inter alia*.

Os portugueses aperceberam-se de que ter dinheiro era fácil: bastava um simples telefonema, uma ordem dada online, e o dinheiro aparecia. Como refere Diógenes Faria de Carvalho:

Fazemos parte de uma sociedade de consumidores que julga e avalia seus integrantes principalmente por sua capacidade e conduta relativa ao consumo. Passou-se, então, a ‘viver com’ e não a ‘viver para’; por outras palavras, a era do ‘ser’ deu lugar à era do ‘ter’. A sociedade hodierna é uma sociedade voltada para a cultura de consumo, que reduz o indivíduo à condição de consumidor como consequência da autonomização do sistema de produção⁵.

² Banco de Portugal. (2024). Disponível em <https://www.bportugal.pt/publicacao/boletim-economico-junho-2024>

³ Banco de Portugal. (2024). Disponível em <https://www.bportugal.pt/publicacao/boletim-economico-junho-2024>

⁴ Fundação Francisco Manuel dos Santos. (2015). Três décadas de Portugal Europeu. Disponível em https://www.cedr-n.pt/storage/app/media/files/tres_decadas_pt_europeu.pdf

⁵ Faria de Carvalho, D. (2012). Consumidor Endividado, Vítima do Sistema Cultural. Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo, v. II, # 1, pp. 60, 61 e 63. <https://core.ac.uk/download/pdf/19896159.pdf>

Segundo o Banco de Portugal:

Nos últimos dois anos, a economia portuguesa enfrentou uma sucessão de choques de origem internacional, que se traduziram numa desaceleração da procura externa, num aumento da inflação e numa maior restritividade da política monetária, implicando um agravamento das condições financeiras⁶.

Constando do Relatório de Estabilidade Financeira do Banco de Portugal, datado de maio de 2023 e divulgado pelo Gabinete de Estratégia e Estudos o seguinte:

O crescimento do crédito ao consumo e o aumento de encargos com o crédito à habitação e bens essenciais contribuíram para um agravamento da situação de endividamento de muitos consumidores. Resultando que a médio e longo prazo, muitas famílias tornaram-se incapazes de poderem honrar e cumprir os seus compromissos bancários⁷.

Dados do Banco de Portugal revelam, ainda, que “cerca de 45% das famílias portuguesas têm dividas⁸.” Esta realidade não só impacta o orçamento familiar como também representa um desafio para as instituições bancárias e financeiras, que lidam com um crescente número de litígios resultantes do incumprimento dos seus contratos de crédito.

Neste contexto, os meios de resolução alternativa de litígios (de ora em diante designados por RAL), com destaque para a mediação e a conciliação, podem e devem ser ponderados como estratégias para a resolução dos conflitos relacionados com o sobre-endividamento. Estas ferramentas proporcionam uma forma mais ágil, acessível e menos onerosa de resolver disputas entre consumidores e credores. Ao invés de recorrer aos tribunais, onde a lentidão e a onerosidade dos processos judiciais são amplamente conhecidas, a mediação e a conciliação devem ser consideradas como meios de promoção do diálogo e da cooperação entre devedores e credores. Assim, permitem que as partes envolvidas cheguem a um acordo que as beneficie.

1 ENDIVIDAMENTO E SOBRE-ENDIVIDAMENTO

Os conceitos de endividamento e sobre-endividamento apresentam distinções fundamentais para compreender o impacto que exercem sobre as pessoas, as famílias e a

⁶ Banco de Portugal. (2024). Disponível em https://www.bportugal.pt/napp_wrapper/130018

⁷ Gabinete de Estratégia e Estudos. (2024). Disponível em <https://www.gee.gov.pt/pt/indicadores-diarios/ultimos-indicadores/32864-relatorio-de-estabilidade-financeira-banco-de-portugal-7>

⁸ Banco de Portugal. (2023). Disponível em <https://www.bportugal.pt/page/inquerito-situacao-financeira-das-familias>.

economia em geral. Enquanto o endividamento é uma prática comum e, em muitos casos, necessária para o funcionamento de uma economia moderna, o sobre-endividamento reflete um estágio mais grave, no qual os consumidores perdem a capacidade de cumprir ou honrar os compromissos financeiros assumidos.

O endividamento ocorre quando uma pessoa ou família possui dívidas, seja por meio de empréstimos bancários, cartões de crédito ou outras formas de financiamento. Trata-se de uma prática comum em diversos países, incluindo Portugal, onde muitas pessoas e famílias assumem compromissos financeiros a longo prazo.

O endividamento refere-se à situação em que uma pessoa ou família possui dívidas, seja por meio de empréstimos bancários, cartões de crédito ou outras formas de financiamento. Trata-se de uma prática comum em diversos países, incluindo Portugal, onde muitas pessoas e famílias assumem compromissos financeiros de longo prazo. Nas palavras de Catarina Frade:

Entende-se por endividamento o saldo devedor de um agregado familiar. Pode resultar apenas de um compromisso de crédito ou de mais do que um em simultâneo, utilizando-se, neste último caso, o conceito de multiendividamento⁹.

O endividamento será considerado saudável quando os consumidores conseguem gerir as suas obrigações financeiras de forma equilibrada, ou seja, quando o montante de crédito contraído estará em conformidade com a sua capacidade real de pagamento.

Por outro lado, o sobre-endividamento ocorre quando uma pessoa ou família contrai um grau de dívida tão elevado que se torna incapaz de honrar as obrigações financeiras regulares, tais como o pagamento de créditos (habitação, automóvel, *revolving*, *inter alia*), de despesas essenciais (alimentação, eletricidade, saneamento, saúde, *inter alia*), ou de quaisquer outros compromissos financeiros assumidos.

O sobre-endividamento torna-se uma situação mais crítica, onde as dívidas acumuladas são tão elevadas que a pessoa ou família já não consegue honrar os seus pagamentos. Para Catarina Frade:

Fala-se de sobreendividamento activo quando as dificuldades financeiras que comprometem o pagamento regular das obrigações resultam de um comportamento

⁹ Frade, C. (et al). (2017). O endividamento dos consumidores em Portugal: questões principais, 1. Introdução, página 13. Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra. Disponível em <https://estudogeral.uc.pt/bitstream/10316/41545/1/O%20endividamento%20dos%20consumidores%20em%20Portugal.pdf>.

doloso ou negligente do devedor¹⁰.” e “por sobreendividamento passivo entendem-se as situações em que a impossibilidade de pagamento decorre da verificação de um acontecimento anormal na vida do devedor, de um ‘acidente de vida’ ou infortúnio, que o impedem de continuar a cumprir pontualmente com as suas obrigações financeiras¹¹.

A definição de sobre-endividamento envolve um estado crónico de incapacidade de pagar os compromissos financeiros assumidos, que pode ser agravado pela falta de literacia financeira, imprevistos económicos, perda de emprego ou crises, como a pandemia de COVID-19. Esta situação não afeta apenas o bem-estar financeiro da pessoa ou família, mas também tem impactos emocionais e sociais profundos, contribuindo para problemas de saúde mental e disfunções familiares.

Fatores económicos e pessoais — como o aumento das taxas de juro, a inflação, o desemprego e eventos inesperados (como pandemias ou crises financeiras) que reduzem o rendimento disponível dos consumidores —, aliados à falta de planeamento ou educação financeira e a hábitos de consumo inadequados, levam ao uso excessivo do crédito para cobrir despesas correntes, contribuindo largamente para o aumento do sobre-endividamento. Também os chamados “acidentes da vida”, como o divórcio, a doença ou o falecimento de um dos membros do agregado familiar, podem reduzir significativamente o rendimento da família, tornando impossível manter os pagamentos regulares dos créditos contraídos.

Podemos, pois, aferir que a principal diferença entre o endividamento e o sobre-endividamento reside na capacidade de gerir e cumprir as obrigações financeiras assumidas. No endividamento saudável, a pessoa ou a família consegue equilibrar os seus compromissos com o rendimento disponível, sem comprometer o seu bem-estar. Já no sobre-endividamento, as dívidas superam essa capacidade, podendo levar à insolvência ou a um risco elevado de incumprimento dos pagamentos.

Catarina Frade refere, ainda, que “o crédito aos consumidores constituiu, em Portugal, nos últimos anos, a maneira de muitas famílias poderem melhorar a sua qualidade de vida. Contudo, o sobre-endividamento é a outra face da democratização do crédito. Como se provou em diferentes países, ao alargar o endividamento potenciamos sempre o sobre-endividamento, ainda que a dimensão do problema dependa de muitas variáveis como a educação financeira, o sistema de segurança social e o comportamento do mercado de trabalho.

¹⁰ Frade, C. (2012). Sobreendividamento e soluções extrajudiciais: a mediação de dívidas, página 13. I Congresso De Direito Da Insolvência. Coimbra: CES. Disponível em https://www.ces.uc.pt/ficheiros/behav/Frade_Sobreendividamento_e_solucoes_extrajudiciais.pdf

¹¹ Frade, C. (2012). Sobreendividamento e soluções extrajudiciais: a mediação de dívidas, página 13. I Congresso De Direito Da Insolvência. Coimbra: CES. Disponível em https://www.ces.uc.pt/ficheiros/behav/Frade_Sobreendividamento_e_solucoes_extrajudiciais.pdf

Tem-se comprovado que o desemprego ou a precarização do emprego constituem uma das suas causas principais, seja qual for o país e a distribuição do crédito¹².”

De todo o exposto supra, resultam consequências graves de ordem financeira, psicológica, emocional e social para os sobre-endividados. Estas consequências vão desde o incumprimento do pagamento dos créditos contraídos, com a consequente cobrança de juros de mora — que pode desencadear processos judiciais, penhoras ou até insolvência pessoal — até crises de ansiedade, depressão e problemas graves de saúde mental. A incapacidade de cumprir as obrigações financeiras assumidas afeta também a vida familiar e social, conduzindo à perda da qualidade de vida dos sobre-endividados.

Um dos fatores que pode agravar a situação de sobre-endividamento é o recurso ao crédito para pagamento das despesas correntes e/ou a utilização do crédito revolving com taxas de juro elevadas, isto é, o uso habitual de cartões de crédito para cobrir despesas quotidianas. Muitas pessoas e famílias acabam por entrar numa espiral de endividamento, contraindo novas dívidas junto das instituições bancárias e financeiras para pagar dívidas anteriores, o que as coloca numa situação de risco financeiro extremo.

Neste contexto, a educação financeira é fundamental para prevenir e combater o endividamento, promovendo uma gestão consciente do orçamento familiar e evitando a acumulação de dívidas. É igualmente necessário que as instituições bancárias e financeiras sejam mais criteriosas na concessão de crédito ao consumo e que as pessoas desenvolvam uma maior consciência sobre a importância do planeamento financeiro adequado.

A prevenção do sobre-endividamento passa por medidas de literacia financeira, educação sobre o uso responsável do crédito e sensibilização para a importância do planeamento financeiro.

Para auxiliar aqueles que enfrentam risco de endividamento, o governo português implementou uma legislação que regula o processo de renegociação de dívidas, permitindo que pessoas com dificuldades financeiras possam renegociar as suas dívidas junto das instituições de crédito em casos de risco de incumprimento. Esta legislação também abrange a regularização extrajudicial das situações de incumprimento das obrigações por parte dos clientes bancários em relação aos contratos de crédito, estabelecendo princípios e regras que essas instituições devem obedecer. Adicionalmente, foi criada uma rede de apoio a esses clientes no âmbito da prevenção do incumprimento (de ora em diante denominada por RACE), que iremos desenvolver no ponto 2.

¹² Frade, C. (2007). A Regulação do Sobreendividamento, Tese de Doutoramento apresentada à FEUC, Coimbra, pp. 79, ss.

2 SISTEMAS DE APOIO AO SOBRE-ENDIVIDAMENTO

Com a reforma da ação executiva, através da Lei n.º 41/2013, de 26 de junho, foram introduzidas medidas que visavam criar mecanismos acessíveis e eficientes para evitar o recurso a ações judiciais. Dentre essas medidas, destaca-se a implementação de sistemas de apoio ao sobre-endividamento¹³, que consistem num conjunto de soluções disponíveis para pessoas sobre-endividadas, oferecidas por entidades cuja atividade, reconhecida pelo Ministério da Justiça, se destina a prestar orientação, fornecer informações e auxiliar na elaboração de um plano de pagamentos. Essas entidades utilizam procedimentos como negociação, conciliação ou mediação¹⁴.

A inclusão desses mecanismos visa, por um lado, restabelecer a saúde financeira dos executados de maneira sustentável e, por outro, facilitar a recuperação de créditos por parte dos exequentes, que, de outro modo, seriam de difícil cobrança. Além disso, busca criar um elo entre o sistema judicial e as entidades que oferecem suporte às pessoas sobre-endividadas, promovendo a oportunidade de os executados (devedores) recorrerem a entidades especializadas que os auxiliem na elaboração de um plano de pagamentos que beneficie tanto os devedores quanto os exequentes (seus credores). A adesão, por parte dos executados, a esse plano de pagamentos e o seu cumprimento pontual levam à suspensão do nome destes no registo da lista pública de execuções, relativamente a execuções finalizadas por falta de pagamento do devedor¹⁵.

Foi ainda aprovado, pelo Decreto-Lei n.º 105/2020, de 23 de dezembro, o Sistema Público de Apoio à Conciliação no Sobre-Endividamento (de ora em diante designado por SISPACSE), que se destina aos devedores, pessoas singulares com residência no território nacional, que se encontrem em situação de mora (atraso no pagamento), na sua iminência ou até em situação de incumprimento definitivo de obrigações de natureza pecuniária. Podem, ainda, incluir-se nesta categoria de devedores os empresários em nome individual¹⁶.

¹³ Direção-Geral da Política da Justiça. (2024). Disponível em <https://Direção-Geral da Política de Justiça.justica.gov.pt/Resolucao-de-Litigios/Sistemas-de-apoio-ao-sobre-endividamento/Reconhecimento-de-sistemas-de-apoio-ao-sobre-endividamento>

¹⁴ Direção-Geral da Política da Justiça. (2024). Disponível em <https://Direção-Geral da Política de Justiça.justica.gov.pt/Resolucao-de-Litigios/Sistemas-de-apoio-ao-sobre-endividamento>

¹⁵ Lei n.º 23-A/2022, de 09 de dezembro, na sua versão atual.

¹⁶ Direção-Geral da Política da Justiça. (2024). Disponível em <https://Direção-Geral da Política de Justiça.justica.gov.pt/sispacse>

O SISPACSE promove a justa resolução de litígios relacionados com o não cumprimento das obrigações pecuniárias, disponibilizando ao devedor e aos seus credores um sistema baseado no acordo de soluções com a participação de todos os interessados, que são apoiados por um profissional habilitado a utilizar técnicas que promovam esse mesmo acordo¹⁷ denominado por conciliador.

Para iniciar este procedimento, o devedor deve indicar o nome completo e os dados de contacto dos seus credores, a origem, o valor e a data de vencimento dos créditos. A função do conciliador será organizar sessões informativas e iniciar as negociações entre o devedor e o seu credor, visando alcançar um acordo entre as partes e evitando, assim, o recurso aos tribunais.

A atividade do SISPACSE, as regras sobre a inscrição, remuneração e formação de conciliadores que prestam atividade no referido sistema, bem como a organização das listas públicas dos conciliadores, estão regulamentadas na Portaria n.º 86/2021, de 16 de abril. O sistema entrou em funcionamento a 30 de setembro de 2021, tendo sido submetidos, até 31 de dezembro de 2021, 15 pedidos de intervenção¹⁸.

Ainda na senda da implementação dos mecanismos de apoio ao sobreendividamento foi criada, pelo Decreto-Lei 227/2012, de 25 de outubro conjugado com a Portaria n.º 2/2013, de 2 de janeiro, a RACE¹⁹, esta rede visa acompanhar os clientes bancários que estejam com dificuldades no cumprimento dos seus contratos de crédito. É composta por entidades que obedecem aos princípios de independência, imparcialidade, legalidade e transparência, e têm como missão informar, aconselhar e acompanhar, de forma gratuita, os clientes bancários que se encontrem em risco de incumprimento ou que já tenham prestações em atraso. A rede é constituída por pessoas coletivas de direito público ou privado, reconhecidas pela Direção-Geral do Consumidor, após parecer do Banco de Portugal²⁰, estão autorizadas a prosseguir as atividades de informação, mediação, conciliação e arbitragem, tendo como missão informar o cliente bancário sobre os seus direitos e deveres em caso de risco de incumprimento, no âmbito do procedimento extrajudicial de regularização de situações de incumprimento (PERSI).

Apoiam o cliente bancário na análise das propostas apresentadas pelas instituições de crédito no âmbito do plano de ação para o risco de incumprimento (PARI), avaliam a sua

¹⁷ Direção-Geral da Política da Justiça. (2024). Disponível em <https://servicos.tribunais.org.pt/servicos/faq/sispacse/guia-do-devedor/>

¹⁸ Ministério da Justiça (2022) Disponível em https://justica.gov.pt/Portals/0/Ficheiros/Organismos/JUSTICA/RelatorioJustica_2015-2020_fev22.pdf.

¹⁹ Banco de Portugal. (2024). Disponível em <https://clientebancario.bportugal.pt/pt-pt/rede-de-apoio-ao-cliente-bancario>

²⁰ Banco de Portugal. (2024). Disponível em <https://www.apb.pt/content/files/BrochuraIncumprimentoA4.pdf>

capacidade de endividamento e o acompanham durante a negociação com as instituições de crédito. A atuação das entidades que integram a RACE termina se for proposta uma ação judicial pela instituição de crédito relacionada com o contrato de crédito a que se refere o apoio prestado.

Associações como a apDC²¹ (Associação Portuguesa de Direito do Consumo) desempenham um papel essencial na prevenção e apoio aos consumidores e às famílias, oferecendo serviços de aconselhamento financeiro e mediação com credores, estas associações integram a RACE²².

3 A MEDIAÇÃO E A CONCILIAÇÃO COMO SISTEMAS DE APOIO AO SOBRE-ENDIVIDAMENTO NO CRÉDITO AO CONSUMO EM PORTUGAL

No caso do sobre-endividamento, os meios alternativos de resolução de conflitos podem ser uma forma eficaz de ajudar as pessoas e as famílias a saírem dessa situação difícil e a restabelecerem a sua saúde financeira. A mediação e a conciliação são duas formas de resolução de conflitos que podem e devem ser utilizadas para evitar litígios judiciais. Embora tenham objetivos semelhantes, existem diferenças entre esses dois procedimentos.

A mediação e a conciliação podem parecer similares num primeiro momento, pois ambas envolvem a participação de um profissional neutro e isento. No entanto, a escolha entre esses dois métodos, como sistemas de apoio ao sobre-endividamento no crédito ao consumo em Portugal, depende da natureza do conflito e das preferências das partes envolvidas. Vejamos as principais diferenças:

A Lei n.º 29/2013, de 19 de abril, também designada por Lei da Mediação (LM), constitui um marco na regulamentação da mediação nacional no panorama dos meios RAL.

Desde logo, no seu Capítulo II, são estabelecidos os princípios gerais aplicáveis a todas as mediações realizadas em Portugal. Nos artigos 3.º a 9.º, são abordados os seguintes princípios: o da voluntariedade (artigo 4.º), o da confidencialidade (artigo 5.º), o da igualdade e da imparcialidade (artigo 6.º), o da independência (artigo 7.º), o da competência e da responsabilidade (artigo 8.º) e o da executoriedade (artigo 9.º). Estes princípios devem ser escrupulosamente cumpridos por todos os mediadores, e a sua violação implica a imposição de sanções disciplinares e/ou civis a estes.

Por sua vez, o Capítulo III estabelece as regras que regulam a mediação civil e comercial, bem como as regras referentes à mediação pré-judicial, com especial ênfase no artigo

²¹ APDC (2024). Disponível em <http://www.xn--associaoportuguesadedireitodoconsumo-48c5m.pt/>

²² Banco de Portugal. (2024). Disponível em <https://cliente bancario.bportugal.pt/entidades-da-race>

11.º, que menciona que os litígios que respeitem a interesses de natureza patrimonial, ou seja, todos aqueles que possam ser avaliáveis em dinheiro, podem ser submetidos a mediação. O Capítulo III, relativo à mediação civil e comercial, consagra, no seu artigo 14.º, a possibilidade de homologação do acordo obtido em mediação. Isto é, o acordo é formalizado por escrito e tem força de título executivo, permitindo que seja instaurada uma execução em caso de incumprimento do mesmo.

A mediação é um procedimento voluntário e autocompositivo em que as partes são auxiliadas por um mediador especializado, um terceiro imparcial que não tem o poder de julgar ou decidir, mas sim de facilitar a comunicação. O mediador pode auxiliar os mediados a negociar e a chegar a um acordo que beneficie ambas as partes.

O mediador deve ser uma pessoa imparcial e qualificada, sujeita aos princípios legais estabelecidos na Lei da Mediação (LM), já elencados supra, devendo, ainda, facilitar a comunicação entre as partes, identificando as necessidades e interesses dos mediados, diligenciando pela obtenção de soluções que sejam profícuas e benéficas para ambas. Essas soluções devem ser céleres, justas, razoáveis, de baixo custo e com tempo de resposta muito curto.

No nosso entender, e como referido supra, a mediação é útil nos casos em que o sobre-endividado, apesar de se encontrar numa situação de extrema dificuldade financeira para honrar os compromissos assumidos dentro do prazo estabelecido, tem condições para proceder ao pagamento das dívidas, desde que lhe seja concedido um prazo mais dilatado e consiga um perdão de juros e de outros encargos inerentes aos empréstimos assumidos.

Destarte, se atentarmos a todo o procedimento da mediação, podemos aferir que a sua aplicação pode ser útil nos casos de sobre-endividamento, ajudando os devedores a negociar melhores condições de pagamento com os seus credores. Isso pode ser feito através da obtenção de alternativas personalizadas e criativas, propostas pelos próprios mediados, de forma a manter as relações económico-sociais entre si.

A mediação pode trazer vários benefícios para as famílias portuguesas que enfrentam situações de sobre-endividamento. Conforme já mencionado, a mediação é um procedimento caracterizado pela sua natureza voluntária e confidencial, no qual um mediador auxilia as partes envolvidas a identificar soluções mutuamente satisfatórias para ambas.

Este mecanismo pode evitar ou mitigar a necessidade de recorrer a processos judiciais, que frequentemente são demorados, dispendiosos e emocionalmente desgastantes para as famílias. A mediação facilita o diálogo e a cooperação entre as famílias devedoras e os credores, permitindo uma renegociação das dívidas que esteja mais alinhada com a situação

financeira e pessoal de cada agregado familiar. Ademais, contribui para a preservação e recuperação da dignidade, autonomia e responsabilidade das famílias, que são incentivadas a participar ativamente na resolução dos problemas que, de forma consciente ou inconsciente, contribuíram para a sua situação de sobre-endividamento.

No nosso entender, a mediação pode promover a educação financeira e a prevenção do sobre-endividamento, ajudando as pessoas e as famílias a adotarem hábitos de consumo mais conscientes e sustentáveis.

Portanto, a mediação pode ser uma ferramenta útil para os consumidores sobre-endividados, pois pode oferecer-lhes uma alternativa mais rápida, económica e humana para resolver os seus conflitos com os credores.

Considerando a ainda limitada divulgação sobre esta forma de resolução de conflitos, e para aqueles que procuram este procedimento em Portugal, parece-nos pertinente uma breve dissertação sobre como localizar um mediador. Assim para encontrar um mediador em Portugal, existem várias opções disponíveis. Uma delas consiste em consultar a lista de mediadores privados organizada pela Direção-Geral da Política de Justiça (DGPJ), a qual contém os mediadores qualificados para realizar mediações em Portugal, independentemente da matéria em questão. A inscrição nessa lista assegura que o acordo de mediação tenha força executiva, dispensando a necessidade de homologação judicial²³²⁴.

Outra alternativa é recorrer aos sistemas públicos de mediação geridos pela DGPJ, os quais abrangem diversas áreas, incluindo família, trabalho, penal e cível. Dentro desses subsistemas, os mediadores são criteriosamente formados e selecionados pela DGPJ, oferecendo os seus serviços mediante o pagamento de uma taxa reduzida²⁵.

Com a ajuda de um mediador, é possível encontrar soluções criativas e viáveis para pagar as dívidas assegurando, ao mesmo tempo, a integridade do orçamento pessoal e a continuidade das atividades diárias. O mediador deve, inicialmente, realizar uma avaliação detalhada da situação financeira do sobre-endividado e, a partir dessa análise, procurar soluções que permitam o pagamento das obrigações financeiras sem comprometer a subsistência básica da pessoa ou família.

²³ Direção-Geral da Política da Justiça. (2022). Disponível em <https://Direção-Geral da Política de Justiça.justica.gov.pt/Resolucao-de-Litigios/Mediacao/Lista-de-mediadores-privados>.

²⁴ Costa, M. (2023) O endividamento das famílias portuguesas pós-pandemia: recurso à mediação e à conciliação, como formas de mitigar o problema, página 64. Trabalho no âmbito de obtenção do título de especialista apresentado no Instituto Politécnico de Bragança.

²⁵ Direção-Geral da Política da Justiça. (2022). Disponível em <https://dgpj.justica.gov.pt/Resolucao-de-Litigios/Mediacao/Sistemas-Publicos-de-Mediacao>

A relevância do recurso à mediação em situações de sobre-endividamento pode ser ilustrada através de um exemplo prático: um consumidor que enfrenta múltiplas dívidas relacionadas com o crédito ao consumo e cartões de crédito solicita a intervenção da associação apDC para agendar uma sessão de mediação com os seus credores. Durante a fase de negociação, o mediador, após conduzir as sessões conjuntas e privadas com as partes envolvidas, consegue facilitar o diálogo entre elas, promovendo a criação e a apresentação e a apresentação de opções, de modo a que as partes cheguem a acordo desenvolvendo um plano de pagamento prestacional que envolve tanto a redução das taxas de juro e o valor dos encargos, como o alargamento do prazo de pagamento. *In casu*, as partes chegam a um entendimento, com a ajuda do mediador e sem recorrerem aos tribunais, permitindo ao devedor evitar a sua insolvência pessoal e recuperar o controlo das suas finanças e ao credor ser ressarcido do seu crédito.

Adicionalmente, a conciliação emerge como uma ferramenta de relevância significativa em situações onde o sobre-endividado demonstra uma capacidade de pagamento, mas necessita renegociar os termos contratuais com os credores. A conciliação é um procedimento no qual as partes envolvidas em um conflito procuram alcançar um consenso por meio da intervenção de um terceiro imparcial (conciliador).

Esse profissional pode ajudar a identificar os interesses das partes e encontrar soluções que atendam a todos. O acordo é formalizado por escrito e tem força de título executivo, ou seja, pode ser acionado judicialmente caso haja incumprimento. Também a relevância do recurso à conciliação em situações de sobre-endividamento pode ser ilustrada através de um exemplo prático: um casal que enfrenta dificuldades financeiras extremas decorrentes da perda de emprego por parte de um dos cônjuges, e que não obteve sucesso na implementação quer do PARI quer do PARSI com seu banco, recorre ao SISPACSE, para através da intervenção do conciliador, renegociar sua dívida, evitando, assim, o litígio judicial. O conciliador apresenta uma proposta ao banco credor, que a aceita, que passaria por uma suspensão temporária dos pagamentos e uma redução das prestações futuras, permitindo ao casal manter a sua casa de habitação enquanto recuperava a estabilidade financeira.

Acreditamos que a implementação da mediação e da conciliação representa abordagens eficazes para enfrentar o sobre-endividamento em Portugal, assegurando que os direitos dos devedores sejam respeitados e que o sistema financeiro opere de maneira justa e eficiente.

Conforme mencionado, esses meios alternativos de resolução de conflitos oferecem diversas vantagens em comparação ao litígio judicial, como a celeridade, a redução de custos e a oportunidade para que as partes cheguem a soluções mais criativas e personalizadas.

No nosso entendimento a implementação dos procedimentos de mediação e de conciliação poderão ser considerados como um balsamo para o combate à crise jurisdicional que assistimos, uma vez que possibilitam a obtenção de soluções de forma pacífica e conjunta, muitas vezes sem a necessidade de recorrer aos tribunais, o que contribuiria, amplamente, para o descongestionamento processual, bem como evitar-se-iam os avultados custos judiciais e a morosidade das decisões judiciais.

Estes dois procedimentos podem ser adotados pelas partes para resolverem o seu conflito e é a partir dessa decisão, que tanto os mediadores quanto os conciliadores atuam guiados por princípios previstos em lei: confidencialidade, decisão informada, competência, imparcialidade, independência e autonomia, respeito à ordem pública e às leis vigentes. Ambos os procedimentos podem e devem ser utilizados para resolver uma ampla variedade de disputas, como conflitos familiares, comerciais, laborais, entre outros. As vantagens da conciliação e mediação incluem a redução do tempo e custos associados ao litígio judicial, maior controle das partes sobre a resolução do conflito e a possibilidade de preservar relacionamentos futuros²⁶.

4 VANTAGENS, DIFICULDADES E RESTRIÇÕES DA IMPLEMENTAÇÃO DA MEDIAÇÃO E DA CONCILIAÇÃO NA REDUÇÃO DO ENDIVIDAMENTO

Conforme explanado supra, a mediação e a conciliação são mecanismos de resolução alternativa de litígios que envolvem a intervenção de um terceiro imparcial, que ajuda as partes a comunicar, a negociar e a chegar a um acordo satisfatório para ambas. A diferença entre a mediação e a conciliação é que o mediador limita-se a facilitar o diálogo entre as partes, sem poder emitir opinião ou propor soluções, enquanto que o conciliador pode intervir mais ativamente na conversa, analisando as posições das partes e sugerindo possíveis soluções²⁷.

²⁶ Costa, M. (2023) O endividamento das famílias portuguesas pós-pandemia: recurso à mediação e à conciliação, como formas de mitigar o problema, página 57. Trabalho no âmbito de obtenção do título de especialista apresentado no Instituto Politécnico de Bragança

²⁷ Costa, M. (2023) O endividamento das famílias portuguesas pós-pandemia: recurso à mediação e à conciliação, como formas de mitigar o problema, página 59. Trabalho no âmbito de obtenção do título de especialista apresentado no Instituto Politécnico de Bragança

Tanto a implementação da mediação como da conciliação apresentam vantagens significativas para as pessoas e as famílias sobre-endividadas, uma vez que permitem a resolução de conflitos com os credores de forma rápida, pacífica e consensual, evitando o recurso aos tribunais e os custos associados. Embora esses dois procedimentos partilhem semelhanças, é importante ressaltar que existem diferenças intrínsecas na condução dos mesmos e nas funções desempenhadas pelos profissionais envolvidos, seja o mediador ou o conciliador.

Como principais vantagens poderemos referir:

- Rapidez na resolução do conflito entre devedores e credores, os processos judiciais podem arrastar-se durante meses ou até anos, enquanto a mediação e a conciliação tendem a ser muito mais rápidas oferecendo uma solução mais célere quando comparadas com os processos judiciais;
- Os custos associados a estes procedimentos são substancialmente mais baixos do que nos processos judiciais, já que há menos despesas com advogados, custas judiciais e outros custos associados a um litígio processual;
- Flexibilidade e criatividade, as partes têm mais controlo sobre o resultado, podendo as soluções ser adaptadas às necessidades e interesses de ambas as partes, permitindo acordos criativos que não seriam possíveis num tribunal. Os acordos podem incluir prazos de pagamento mais alargados, perdão parcial da dívida ou outras medidas que ajudem a pagar mesma;
- Preservação das relações, a mediação e a conciliação promovem um ambiente de diálogo e cooperação, em vez de conflito;
- Confidencialidade, as sessões de mediação e conciliação são confidenciais, permitindo que ambas as partes discutam as suas situações financeiras sem receio da exposição pública, algo que pode acontecer em processos judiciais;
- Maior controlo das partes, em ambos os procedimentos, as partes têm maior controlo sobre o resultado, não estando sujeitas a uma decisão imposta por um tribunal, o que frequentemente resulta em acordos mais satisfatórios e adequados às suas realidades, gerando uma maior satisfação no cumprimento do acordo alcançado.

Como dificuldades poderemos aludir:

- Falta de informação, a mediação e a conciliação ainda são pouco conhecidas pela população em geral, o que dificulta a sua implementação e consequente utilização
- Falta de vontade para negociar por parte dos credores (instituições bancárias e financeiras/bancárias), para que a mediação ou a conciliação sejam eficazes, ambas as partes

devem estar dispostas a negociar de boa-fé. a mediação e a conciliação dependem da vontade e da cooperação das partes, que devem estar dispostas a participar no procedimento e a aceitar o acordo alcançado. Se uma das partes não aderir ou não cumprir o acordo, o processo pode fracassar e o conflito pode persistir ou agravar-se;

➤ Desigualdade de poder entre as partes, pode haver um desequilíbrio de poder entre credores e devedores, especialmente quando os credores são grandes instituições bancárias e financeiras. Se uma das partes tiver mais poder ou informação do que a outra, pode tirar vantagem da situação e impor as suas condições. Este desequilíbrio pode dificultar um acordo justo, já que o devedor pode sentir-se pressionado a aceitar condições desfavoráveis;

➤ O mediador ou o conciliador pode não ter conhecimento qualificado/especializado em endividamento, o sucesso da mediação ou conciliação depende em grande parte da capacidade do mediador ou conciliador. Se o profissional não estiver devidamente especializado/qualificado em endividamento, poderá não conseguir facilitar um acordo justo ou equilibrado entre as partes;

➤ Resolução limitada a questões específicas, a mediação e a conciliação focam-se em resolver os problemas imediatos de endividamento. No entanto, não resolvem, necessariamente, as causas subjacentes do problema financeiro, como a falta de planeamento financeiro, má gestão financeira ou práticas de crédito inadequadas.

Ainda como limitações poderemos mencionar:

➤ Acordos não vinculativos (Mediação), na mediação, o acordo alcançado não é automaticamente vinculativo. Isto significa que, se uma das partes não cumprir o que foi acordado, a outra parte pode ter de recorrer aos tribunais para forçar o cumprimento. O mediador não tem poder de decisão nem de imposição de soluções. Em contrapartida, na conciliação, o acordo pode ser formalizado e ter efeitos jurídicos mais rapidamente;

➤ Dificuldade em implementar os acordos, mesmo que se chegue a um acordo, os devedores podem ter dificuldades em cumpri-lo devido à sua situação financeira frágil, pode haver incumprimento;

➤ Falta de uma solução definitiva, embora a mediação e a conciliação possam ajudar a aliviar a pressão do endividamento num curto prazo, podem não ser suficientes para resolver completamente problemas de endividamento crónico ou estrutural;

➤ A mediação e a conciliação não são aplicáveis a todos os tipos de dívidas ou de credores, pois existem algumas restrições legais ou contratuais que podem impedir ou dificultar

o recurso àquelas. Por exemplo, as dívidas fiscais ou à segurança social não podem ser objeto de mediação²⁸.

Portanto, é possível concluir que a utilização da mediação e da conciliação como estratégias para mitigar o problema do sobre-endividamento apresenta um potencial promissor; contudo, não devem ser consideradas soluções milagrosas ou universais. As pessoas e famílias sobre-endividadas devem realizar uma avaliação criteriosa de sua situação financeira e das suas reais capacidades económicas antes de optarem pela mediação ou pela conciliação.

Em suma, o sobre-endividamento constitui uma problemática crescente em Portugal, mas existem diversas alternativas disponíveis para auxiliar as pessoas e as famílias com dificuldades financeiras. É imperativo que as instituições bancárias e financeiras adotem critérios mais rigorosos na concessão de crédito ao consumo, ao passo que a população deve estar mais consciente da relevância do planeamento financeiro.

Seria pertinente que tanto as instituições bancárias, como as instituições que concedem créditos fossem “obrigadas” assim que, constatassem que os seus clientes/mutuários entrassem em situações de sobre-endividamento, a “lançar mão” da mediação ou da conciliação como forma de evitarem a instauração de ações executivas, evitando, assim, sobrecarregar os tribunais judiciais.

No nosso entendimento deveria haver uma alteração da legislação portuguesa no que concerne à implementação dos mecanismos RAL, isto porque, em Portugal não foi adotado um sistema de mediação obrigatória²⁹, contrariamente a outros países, tais como a Argentina³⁰ que promulgou a Lei n.º 24.573 de 1995, mantida pela Lei n.º 26.589 de Mediação e Conciliação, promulgada em 3 de Maio de 2010, que no seu artigo 28º prevê uma multa para quem não compareça à mediação ou no Reino Unido³¹ com a promulgação das Pre-action protocols e as Civil Procedure Rules (CPR) que estabelecem que se as partes não cumprirem o recurso a um ADR poderão pagar custas pelo incumprimento ou, ainda, a Itália³² que promulgou

²⁸ Costa, M. (2023). O endividamento das famílias portuguesas pós-pandemia: recurso à mediação e à conciliação, como formas de mitigar o problema, página 69. Trabalho no âmbito de obtenção do título de especialista apresentado no Instituto Politécnico de Bragança.

²⁹ Jerónimo, M. (2018). Reflexão sobre a Constitucionalidade da Mediação Pré-Processual Obrigatória, páginas 117-122. Disponível em Revista Eletrónica de Direito. file:///C:/Users/Utilizador/Downloads/Artigo%20Maria%20Jer%C3%B3nimo.pdf

³⁰ Governo de Argentina. (1996). Disponível em <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-24573-1995-29037>

³¹ Ministry of Justice UK. (2022). Disponível em https://www.justice.gov.uk/courts/procedure-rules/civil/rules/pd_pre-action_conduct

³² Portal Europeu da Justiça. (2024) Disponível em https://e-justice.europa.eu/content_mediation_in_member_states-64-it-pt.do?member=1

o Decreto Legislativo n.º 28/2010 onde é imposto o recurso à mediação antes de se recorrer a outros meios de resolução do litígio e nos termos do artigo 12.º:

Quando todas as partes na mediação sejam assistidas por um advogado, o acordo a assinar pelas partes e pelos próprios advogados constitui um título executivo para efeitos de expropriação coerciva, da obrigação de transferência de determinados bens (*esecuzione per consegna e rilascio*), do cumprimento de uma obrigação de facto positivo ou de facto negativo e do registo de uma hipoteca judicial.³³

Tal como estabelecido nesses países, também em Portugal deveria estar implementada a obrigatoriedade do recurso à pré-mediação, sobretudo nos casos de conflitos entre os mutuários e as instituições de crédito, antes de recorrerem ao sistema judicial, refletindo essa alteração – pré-mediação obrigatória-, através da alteração dos artigos 12º e 13º da Lei da Mediação e do artigo 533º nº 4 do Código de Processo Civil, onde passaria a constar a menção da obrigatoriedade da assistência a uma sessão de pré-mediação, sob pena de, tal como acontece, por exemplo, em Itália, ser aplicada uma multa em caso de não comparência, pelas partes, à mesma.

Ou, em alternativa, a obrigatoriedade de, previamente, à instauração das ações judiciais, (sobretudo pelas instituições bancárias e financeiras), de recorrerem à mediação, ou, de pelo menos, prestarem informações aos seus devedores, da possibilidade de assistirem a uma sessão de pré-mediação, quando a mesma é solicitada pelos devedores, tal como já acontece no SISPACSE, na qual se explicaria às partes, em que consiste e para que serve a mediação, aferindo-se da sua predisposição para um possível acordo em sede de mediação, como meio alternativo de resolução de conflitos, com recurso a profissionais altamente qualificados e devidamente certificados, como forma de resolução “pacífica” das situações, per si, periclitantes³⁴.

A mediação e a conciliação integradas como um mecanismo de recurso prévio à ação judicial podem e devem ser vistas como meios complementares à Justiça que, em conjunto com os demais meios de resolução alternativa de litígios, conseguiriam aquilo que há tanto tempo se almeja: uma afetação mais racional dos recursos da Justiça, o alívio da carga

³³ Portal Europeu da Justiça. (2024) Disponível https://e-justice.europa.eu/64/PT/mediation_in_eu_countries?ITALY

³⁴ Costa, M. (2023) O endividamento das famílias portuguesas pós-pandemia: recurso à mediação e à conciliação, como formas de mitigar o problema, página 56. Trabalho no âmbito de obtenção do título de especialista apresentado no Instituto Politécnico de Bragança.

processual, a diminuição dos custos processuais e, por último, uma nova abordagem do conflito gerando-se uma paz social³⁵.

CONCLUSÃO

O sobre-endividamento dos consumidores configura-se como uma questão premente em Portugal, especialmente em tempos de crise económica. O contexto atual, agravado pela pandemia, pelos conflitos armados na Europa e no mundo, pelo aumento das taxas de juros e pela inflação, indica uma tendência crescente de casos de crédito malparado e pedidos de insolvência. Este cenário ressalta a necessidade de promover e expandir o uso da mediação e da conciliação como mecanismos para evitar o congestionamento dos tribunais.

O endividamento ocorre quando as pessoas se tornam incapazes de pagar as suas dívidas devido à falta de recursos financeiros. As causas apontadas poderão ser inúmeras, englobando a crise económica, a falta de planeamento financeiro, o desemprego, a inflação, o elevado custo de vida e o fácil acesso ao crédito ao consumo. Por outro lado, o sobre-endividamento implica a assunção simultânea de múltiplas dívidas, manifestando-se numa fase posterior ao endividamento. O sobre-endividamento representa necessariamente uma fase má, em que as pessoas e as famílias se encontram retraídas e se inibem de assumir novos compromissos financeiros ou de satisfazer todas as suas necessidades de consumo, ainda que mais supérfluas.

Apesar de acreditarmos serem poucos os que presentemente não recorreram ao crédito, mormente para aquisição de habitação, há uma atitude culturalmente arraigada que pende para a condenação de quem deve, aquilo que Catarina Frade chama de:

Espécie de diabolização” do crédito como se o recurso ao mesmo fosse pecado. E associada surge frequentemente a confusão entre endividado (aquele que deve) e sobre-endividado (aquele que estruturalmente se vê impedido de cumprir os seus créditos)³⁶.

Analizamos o papel da mediação e da conciliação como meios alternativos e autocompositivos de resolução de conflitos que permitem a resolução de conflitos decorrentes

³⁵ Costa, M. (2023) O endividamento das famílias portuguesas pós-pandemia: recurso à mediação e à conciliação, como formas de mitigar o problema, página 60. Trabalho no âmbito de obtenção do título de especialista apresentado no Instituto Politécnico de Bragança.

³⁶ Frade, C. (et al). (2006). Sobre-endividamento, a outra face do crédito. (org.), Direitos do Consumidor Endividado. Estudos sobre superendividamento e crédito ao consumidor, São Paulo: Editora Revista dos Tribunais. Disponível em <https://bdjur.stj.jus.br/jspui/handle/2011/8655>

do endividamento. Destacamos a capacidade de ambos os procedimentos em oferecer soluções personalizadas e adaptadas às necessidades específicas de cada parte envolvida.

Abordamos, também, as dificuldades e as restrições à implementação da mediação e da conciliação na mitigação do sobre-endividamento, como a falta de acesso a serviços de mediação devido à escassez de informação e à desconfiança das partes envolvidas, bem como a resistência das instituições bancárias e financeiras. Destacamos a importância de que estas instituições adotem práticas mais rigorosas na concessão de crédito ao consumo, ao mesmo tempo em que é fundamental que as pessoas e as famílias desenvolvam uma maior consciência sobre a relevância do planeamento financeiro.

Em jeito de síntese, somos de parecer que a implementação de um sistema mais robusto de mediação e conciliação poderia ser uma solução eficaz para combater a crise judicial em Portugal, ajudando a descongestionar os tribunais e a reduzir os custos e a morosidade do processo judicial. Nesse sentido, a mediação e a conciliação devem ser vistas como ferramentas complementares ao sistema judicial, oferecendo uma abordagem racional e humanizada para a resolução de conflitos financeiros, promovendo ao mesmo tempo a paz social que se ambiciona.

REFERÊNCIAS

Banco de Portugal. (2023). Disponível em <https://www.bportugal.pt/page/inquerito-situacao-financeira-das-familias>.

Banco de Portugal. (2024). Disponível em <https://cliente bancario.bportugal.pt/entidades-da-race>.

Banco de Portugal. (2024). Disponível em <https://www.bportugal.pt/publicacao/boletim-economico-junho-2024>.

Banco de Portugal. (2024). Disponível em https://www.bportugal.pt/napp_wrapper/130018.

Banco de Portugal. (2024). Disponível em <https://www.gee.gov.pt/pt/indicadores-diarios/ultimos-indicadores/32864-relatorio-de-estabilidade-financeira-banco-de-portugal-7>.

Costa, M. (2023). O endividamento das famílias portuguesas pós-pandemia: recurso à mediação e à conciliação, como formas de mitigar o problema. Trabalho no âmbito de obtenção do título de especialista apresentado no Instituto Politécnico de Bragança.

Direção-Geral da Política da Justiça (2024) Disponível em <https://dgpj.justica.gov.pt/sispacse>.

Direção-Geral da Política da Justiça (2024) Disponível em <https://servicos.tribunais.org.pt/servicos/faq/sispacse/guia-do-devedor/>.

Direção-Geral da Política da Justiça. (2024). Disponível em <https://dgpj.justica.gov.pt/Resolucao-de-Litigios/Sistemas-de-apoio-ao-sobre-endividamento/Reconhecimento-de-sistemas-de-apoio-ao-sobre-endividamento>.

Direção-Geral da Política da Justiça. (2024). Disponível em <https://dgpj.justica.gov.pt/Resolucao-de-Litigios/Sistemas-de-apoio-ao-sobre-endividamento>.

Faria de Carvalho, D. (2012). Consumidor Endividado, Vítima do Sistema Cultural. Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo, v. II, # 1, pp. 60, 61 e 63. <https://core.ac.uk/download/pdf/19896159.pdf>.

Frade, C. (2007). A regulação do sobreendividamento (Tese de Doutoramento), Coimbra: FEUC.

Frade, C. (2012). Sobreendividamento e soluções extrajudiciais: a mediação de dívidas. I Congresso De Direito Da Insolvência. Disponível em https://www.ces.uc.pt/ficheiros/behave/Frade_Sobreendividamento_e_solucoes_extrajudiciais.pdf.

Frade, C. (et al). (2006). Sobre-endividamento, a outra face do crédito. (org.), Direitos do Consumidor Endividado. Estudos sobre superendividamento e crédito ao consumidor, São Paulo: Editora Revista dos Tribunais. Disponível em <https://bdjur.stj.jus.br/jspui/handle/2011/8655>.

Frade, C. (et al). (2017). O endividamento dos consumidores em Portugal: questões principais. Disponível em <https://estudogeral.uc.pt/bitstream/10316/41545/1/O%20endividamento%20dos%20consumidores%20em%20Portugal.pdf>.

Frade, C., et al. (2008). Regular o sobre-endividamento, Observatório do Endividamento dos Consumidores Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra.

Fundação Francisco Manuel dos Santos. (2015). Três décadas de Portugal Europeu. Disponível em https://www.ccdr-n.pt/storage/app/media/files/tres_decadas_pt_europeu.pdf.

Governo de Argentina. (1996). Disponível em <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-24573-1995-29037>.

Jerónimo, M. (2018). Reflexão sobre a Constitucionalidade da Mediação Pré-Processual Obrigatória, páginas 117-122. Disponível em Revista Eletrónica de Direito. <file:///C:/Users/Utilizador/Downloads/Artigo%20Maria%20Jer%C3%B3nimo.pdf>.

Ministry of justice UK. (2022). Disponível em https://www.justice.gov.uk/courts/procedure-rules/civil/rules/pd_pre-action_conduct.

Portal Europeu da Justiça. (2024) Disponível em https://e-justice.europa.eu/content_mediation_in_member_states-64-it-pt.do?member=1

Portal Europeu da Justiça. (2024) Disponível em https://e-justice.europa.eu/64/PT/mediation_in_eu_countries?ITALY.

Portal Europeu da Justiça. (2024). Disponível em https://e-justice.europa.eu/content_mediation_in_member_states-64-pt-maximizeMS-pt.

Procuradoria-Geral Regional de Lisboa (2024) Disponível https://www.pgdlisboa.pt/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=3592&tabela=leis&so_miole=.