

A CONCILIAÇÃO CONJUGADA COM A MEDIAÇÃO NA ABORDAGEM DO SUPERENDIVIDAMENTO: ALÉM DA DIMENSÃO RESOLUTIVA DO CONFLITO

Ricardo José Souto Maior Borges¹

RESUMO

A conciliação reconhecida como exitosa pela Resolução 125, do Conselho Nacional de Justiça, prevista pelo Código de Defesa do Consumidor e pelo Código de Processo Civil, enquanto método previsto no Código de Defesa do Consumidor, está alinhada com a Política Nacional das Relações de Consumo, possibilita, além da abordagem pela dimensão resolutiva do conflito, também possibilita pela dimensão educativa, alcançar os níveis de abordagem prospectivos da motivação econômica, da repercussão financeira e consciencial, relativamente ao superendividamento. A sua importância está confirmada pelos Núcleos Especiais de Conciliação e Mediação.

Palavras-chave: Conciliação; Superendividamento; Política Nacional da Relação de Consumo; Núcleos Especiais de Conciliação e Mediação; Defesa do Consumidor; Política Nacional de Relações de Consumo.

ABSTRACT

The conciliation, recognized as successful by Resolution 125 of the National Justice Council as outlined in the Consumer Defense Code and the Code of Civil Procedure, is a method described in the Consumer Defense Code and aligns with the National Consumer Relations Policy. This approach addresses not only the conflict resolution aspect, but also the educational dimension, enabling the achievement of prospective levels of economic motivation, financial repercussions, and awareness regarding over-indebtedness. Its importance is confirmed by the Special Centers for Conciliation and Mediation.

Keywords: Reconciliation; Over-indebtedness; National Policy on Consumer Relations; Special Centers for Reconciliation and Mediation; Consumer Protection National Policy Relation.

INTRODUÇÃO

A importância da Conciliação nas demandas com consumidores superendividados decorre de uma necessidade sistêmica, analisada sob duas dimensões: uma metodologia

¹ Advogado. Professor Universitário. Mestre em Ciências Jurídicas Empresariais, pela Universidade de Lisboa. Conciliador. Mediador Judicial e Extrajudicial. ricardojsmb@gmail.com

consensual aplicável à resolução do conflito oriundo do superendividamento com larga escala de êxito e, também, um mecanismo de reequilíbrio integral do consumidor superendividado, nas relações de consumo com fornecedores de bens e/ou serviços, nas relações pessoais e nas relações profissionais, enquanto cidadão afetado pelo superendividamento.

Axiologicamente, a conciliação e a mediação são extremamente eficientes, enquanto métodos consensuais resolutivos de controvérsias, enquanto propõem o empoderamento dos conciliandos/mediandos, pelo incentivo ao exercício da autonomia e consequente empoderamento, por eles experimentados, ao longo da sessão de conciliação.

A aplicação da conciliação ocorre preferencialmente nas situações de conflito em que não exista vínculo anterior entre os conflitantes, conforme o comando expresso do artigo 165, § 2º, CPC.

Objetivamente, a adoção da conciliação como o método adequado à resolução do conflito implica no restabelecimento de canais de comunicação com objetivo de sanar a questão conflituosa demandada pelo consumidor, ou seja, se espera do consumidor e do fornecedor de bens e/ou serviços, pela facilitação promovida pelo conciliador, a construção do consenso para obtenção do acordo.

Na relação de consumo, gravada pelo conflito oriundo do superendividamento a questão não se resume, tão somente, à resolução do conflito.

O grau superlativo de endividamento do consumidor exige que medidas de ordem legal sejam tomadas no sentido da tutela dos direitos do consumidor, enquanto vulnerável e economicamente hipossuficiente, a fim de que as suas necessidades básicas de sobrevivência sejam supridas para garantia do mínimo existencial. Também espera-se que os impactos da precária situação financeira do consumidor superendividado, relativamente às suas relações pessoais, profissionais e principalmente familiares sejam neutralizados.

Na relação de consumo eivada pelo superendividamento, o consumidor e também o fornecedor de bens e/ou serviços, na persecução da solução dos conflitos demandados, devem construir o consenso para obtenção do acordo e então satisfazer os seus respectivos interesses, respeitados, os limites da lei e as possibilidades de flexibilização recíprocas das posições, ante o conflito demandado à resolução.

E não só isso.

A solução do superendividamento, traz segurança para o consumidor que passa a ter, em atenção aos seus direitos e garantias, o seu orçamento particular reequilibrado, a partir do acordo obtido, em sede de conciliação.

Para o mercado, quando se resolve o superendividamento, principalmente em

escala, envolvendo números significativos de consumidores, a segurança também é alcançada, tendo em vista, a recuperação dos créditos para os fornecedores de bem e/ou serviços. Dessa forma, restaura-se o crédito para melhores níveis de confiança e, conseqüentemente, um maior volume bens passa a circular e aumentando também a demanda para a prestação de serviços.

A Política Nacional das Relações de Consumo contempla mecanismos de prevenção e de tratamento extrajudicial e judicial do superendividamento e entre tais mecanismos está a conciliação, conforme está prevista no Código de Defesa do Consumidor e, especialmente, após a instituição dos Núcleos de Conciliação e Mediação, pela lei 14.181/2021, para a solução de conflitos oriundos do superendividamento. Reconhecida, assim, a importância da aplicação de métodos que tenham, na base da construção do consenso, os critérios de razoabilidade a serem aplicados na abordagem do conflito, especificamente, considerado, a exemplo da conciliação, em atenção à vulnerabilidade do consumidor.

A conciliação, enquanto método autocompositivo e facilitador, promove a construção do consenso e, pela via conseqüente, a provável obtenção do acordo, manifesto pela expressão da vontade dos conciliandos, submetidos ao processo de facilitação conduzido por um terceiro imparcial, o conciliador.

Pelo Código de Processo Civil (art.165, §2º), a conciliação é um método a ser utilizado, preferencialmente, nas situações em que se verifica a inexistência de vínculo anterior entre os conflitantes, exatamente, como ocorre com o consumidor e o fornecedor de bens e/ou serviços, em qualquer relação de consumo.

Nas relações de consumo, em geral, não existe vínculo prévio entre os consumidores e os fornecedores de bens e/ou prestadores de serviços. Quando o conflito eclode, a conciliação é o método que guarda a preferência objetiva, em face da previsão legal, para a facilitação da solução adequada que resolve o conflito.

Nada impede, entretanto, seja o conflito oriundo do superendividamento submetido, à resolução, pelo método da mediação, ou, por outra via de abordagem, não existe impedimento para a mediação ser utilizada em extensão. Eleita a conciliação, como o método adequado para a solução do conflito oriundo do superendividamento, podem suas técnicas serem potencializadas pelas teorias e técnicas da mediação, em atenção às questões subjetivas subjacentes ao superendividamento, impactantes à resolução das demandas.

As situações de conflitos nas relações de consumo, em regra são descritas no Código de Defesa do Consumidor. Não obstante, sejam essas as situações, expressamente, previstas em lei, motivadoras de conflito, o superendividamento pode contemplar uma ou todas essas situações. Mas, um ponto há de ser observado: a recorrência da conduta exercida pelo

consumidor para, progressivamente, estar com o seu patrimônio dilapidado.

Em face da superlativa insuficiência econômica ser um fenômeno (Neustein, Godoy e Ozy, 2024) sistêmico, recorrente e crescente de assoreamento da capacidade financeira do consumidor superendividado, as medidas de enfrentamento, prevenção e educação, devem ser adotadas, não só pelo consumidor, mas pelo fornecedor de bens e/ou serviços, de forma direta, e, pelos familiares do consumidor e outros agentes econômicos, de forma indireta.

Com a instituição do sistema multiportas (VASCONCELOS, 2023) de resolução de conflitos, várias possibilidades resolutivas se apresentam e entre tais possibilidades, a conciliação, no superendividamento se configura como o método adequado.

A conciliação está prevista regulamentada em lei² e é um método expressamente indicado pelo Conselho Nacional de Justiça para solução consensual dos conflitos.

A aplicação da conciliação está prevista pela Política Nacional de Relação de Consumo e quando aplicada com o auxílio das técnicas da mediação de conflitos de interesses, produz resultados extremamente exitosos.

1 O SUPERENDIVIDAMENTO NA POLÍTICA NACIONAL DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

O Código de Defesa do Consumidor sinaliza à necessidade de um programa perene e eficaz para tratamento adequado do superendividamento.

Qualquer via a ser adotada para resolução do superendividamento, necessariamente, perpassa pela conscientização do consumidor, pela conscientização do fornecedor de bens e/ou serviços e pela regulamentação de mecanismos que venham a coibir práticas abusivas do mercado que levem o consumidor ao estado agudo de insuficiência financeira.

A importância da Política Nacional de Relações de Consumo é verificada na legislação regente das relações de consumo, não só por destinar todo Capítulo II do Código de Defesa do Consumidor, à sua regulamentação, também por expressar, teleologicamente, os objetivos as serem alcançados na persecução da defesa e garantias do consumidor, enquanto ente natural, como está previsto no CDC, art.4º, *caput*, abaixo transcrito:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes

² Lei 13.140/2015

princípios: (*omissis*)

O consumidor, enquanto parte vulnerável na relação de consumo, precisa da tutela dos seus direitos e garantias, em especial, na condição de superendividado. Assim, cada um dos objetivos, expressamente indicados no *caput* do artigo em comento, expressa elevado conteúdo axiológico, determinante para a sistematização do tratamento adequado ao superendividamento.

A partir do ponto seguinte, uma abordagem sobre cada um dos objetivos elencados no CDC, art. 4º, *caput*, demonstra a respectiva relevância no quadro geral das relações de consumo e devem ser observados para uma abordagem eficaz do conflito na aplicação do método da conciliação.

Segue-se, então, uma análise desses objetivos, pois relevantes para uma sistêmica abordagem do conflito, em qualquer relação de consumo, especialmente, àquelas eivadas pelo fenômeno do superendividamento.

1.1 DIGNIDADE DO CONSUMIDOR

A dignidade da pessoa humana, enquanto princípio constitucional, está contemplada, de forma reflexa, no Código de Defesa do Consumidor.

O consumidor, enquanto pessoa, está estruturado pela dignidade. Juridicamente, a dignidade é atributo da pessoa humana. Nas relações de consumo eivadas pelo superendividamento, o consumidor tem a sua condição de vulnerabilidade agravada e, não raro, os seus direitos e suas garantias mitigados.

Seja um consumidor consciente, mas, recorrentemente devedor, a dignidade será observada para melhor adequação das propostas à solução das demandas do superendividamento e preservação do mínimo existencial, em atenção à dignidade da pessoa humana.

1.2 SAÚDE DO CONSUMIDOR

A preservação da saúde do consumidor deve ser um exercício de cuidados constantes pelos agentes econômicos, não só em razão das mazelas de ordem física provocadas eventualmente pela ingestão de alimentos e utilização de bens impróprios para o consumo, pela ausência de informações nos rótulos (ANVISA, 2005), suficientes e necessárias à preservação da saúde do consumidor, também pelo desconforto de ordem emocional, agravado no

superendividamento.

Para resguardar a saúde orgânica da pessoa do consumidor, o Estado disponibiliza um sistema de órgãos e controle, a exemplo do Selo de Inspeção Federal – SIF, Instituto de pesos e medidas – Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia – INMETRO, Vigilância Sanitária.

Não menos importante, o conforto mental da pessoa do consumidor, precisa ser considerado. O Consumidor, sujeito à toda sorte de pressão emocional exercida pelos credores e pelas restrições de toda ordem, em face da condição financeira, extremamente, agravada em decorrência do superendividamento.

Os cuidados com a saúde emocional do consumidor deve ser uma preocupação constante, inclusive para que se evite situações em que, em face do superendividamento a pessoa do consumidor não sofra com processos de somatização e termine por agravar o estado da saúde física e emocional (MARTINS, 2024).

1.3 SEGURANÇA DO CONSUMIDOR

Sob a perspectiva jurídica, a segurança do consumidor está fundada, principalmente, na Constituição da República Federativa do Brasil, pelo comando da defesa do consumidor em conformidade com a lei, conforme o artigo, 5º XXXII, *in verbis*:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

Omissis

XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;

O comando normativo programático, acima transcrito, alçou a defesa do consumidor ao *status* de comando constitucional, consumidor, reconhecendo a vulnerabilidade do consumidor e colocando-o na condição de sujeito à tutela jurídica garantidora de seus direitos (a) à igualdade, (b) à não discriminação, (b) à vida, (c) à liberdade, (d) à segurança e (e) à propriedade.

O Código de Defesa do Consumidor é instrumentalizado pela lei 8.078, ingressando no ordenamento jurídico brasileiro em 11 de setembro de 1990 para disciplinar a regra constitucional programática, acima transcrita, ao estabelecer normas de proteção e defesa do consumidor, impor comandos jurídicos de ordem pública e interesse social, como está expresso no artigo 1º, *in verbis*:

Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Assim, a segurança jurídica comandada pelo dispositivo constitucional em comento tem amplo desdobramento na dimensão infraconstitucional do sistema jurídico brasileiro, devendo ser considerada as disposições legais não só do Código de Defesa do Consumidor, mas também, as disposições legais com previsão em outras fontes jurídicas positivadas, a exemplo do artigo 423, do Código Civil que expressa o comando normativo: "Quando houver no contrato de adesão cláusulas ambíguas ou contraditórias, dever-se-á adotar a interpretação mais favorável ao aderente". Em sendo o aderente consumidor, o dispositivo expressa evidente manifestação do desdobramento dos comandos constitucionais, no plano infraconstitucional. Deve-se considerar, enquanto proteção aos direitos do consumidor, a proteção dos seus dados pessoais, proteção, frequentemente, desobedecida em manifesta violação de sua privacidade do consumidor.

Não se tem, neste artigo, a pretensão de esgotar as possibilidades de alcance dos comandos normativos da segurança jurídica do consumidor. Mas, indicar que o alcance da jurídico da proteção dos direitos do consumidor, vai além da dimensão constitucional.

Todo o esforço é, por assim dizer, envidado no sentido de apontar o desdobramento sistêmico dos efeitos do comando constitucional, no plano infraconstitucional e, acima de tudo, a eficácia, no campo pragmático, do sistema jurídico consumerista, respeitada e exercitada no âmbito de atuação dos agentes econômicos em relação com o consumidor superendividado. Por isso, os fornecedores de bens e/ou serviços, no exercício da atividade econômica, devem observar o artigo 170, inciso, V, da Constituição Federativa do Brasil, *in verbis*:

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:
(*Omissis*)
V - defesa do consumidor.

1.4 PROTEÇÃO DOS INTERESSES ECONÔMICOS DO CONSUMIDOR

A proteção dos interesses econômicos do consumidor, não poderia ser diferente, também decorre dos comandos normativos constitucionais aplicáveis à proteção do consumidor, bem como das disposições do Código de Defesa do Consumidor e da legislação estravagante aplicável à proteção do consumidor.

Assim, na dimensão econômica, a proteção jurídica do consumidor se faz de forma ampla, considerando os desdobramentos sistêmicos, acima indicados e pode ser abordada, pela perspectiva da economia de subsistência do consumidor e pela perspectiva da economia de um grupo de consumidores que estejam em situação de superendividamento, relativamente ao mesmo seguimento econômico.

Todavia, pragmaticamente, não se pode deixar de entender a importância econômica do consumo, no contexto das relações contratuais. De fato, os contratos são instrumentos consensuais, facilitadores da circulação de riquezas, amplamente utilizados pelos consumidores.

Por esta razão, devem conter dispositivos de proteção preservadores da economia do consumidor, a exemplo do CC, art, 423, acima transcrito.

1.5 MELHORIA DA QUALIDADE DE VIDA DO CONSUMIDOR

Em decorrência da dignidade da pessoa humana, a preservação da qualidade de vida do consumidor, proporcionando-lhe melhores condições de vida, deve ser verificada, teleologicamente, como a consequência sistêmica esperada pelo ordenamento jurídico.

Assim, a qualidade de vida do consumidor é impulsionada, não só pela existência das normas jurídicas garantidoras de tais direitos e garantias, mas pragmaticamente, também pela percepção sensorial do impacto positivo, juridicamente pretendido, na rotina cotidiana do consumidor.

Na prática, as instituições privadas e instituições públicas previstas pela Política Nacional das Relações de Consumo, desempenham papel fundamental no monitoramento do superendividamento. Vale dizer, a melhoria da qualidade de vida do consumidor decorre, inevitavelmente, das campanhas de conscientização dirigidas ao consumidor e aos agentes econômicos em relação de consumo, para garantia do mínimo existencial.

Os objetivos, acima comentados, estão diretamente ligados à pessoa do consumidor e, como visto, carecem de uma programação sistemática, para que, no plano da eficácia, os efeitos da proteção ao consumidor proporcionem uma experiência satisfatória, para o consumidor e para os fornecedores de bens e/ou serviços.

1.6 TRANSPARÊNCIA NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Os dois últimos objetivos, se vinculam diretamente a relação de consumo. Enquanto

os cinco primeiros objetivos dizem respeito à proposta de conforto físico e emocional para o consumidor, ou seja, enquanto os comandos normativos dos cinco primeiros objetivos alcançam diretamente a esfera pessoal do consumidor e impõe efeitos na relação de consumo, os dois últimos se vinculam diretamente à esfera relacional de consumo, impondo efeitos ao consumidor.

Sendo a relação de consumo, em regra, convencional, têm no contrato entre o consumidor e o fornecedor de bens e/ou serviços, o instrumento pelo qual as condições do negócio jurídico são, paritariamente ou por adesão pactuadas.

Enquanto seja o ato de contratação conduzido por negociação técnica, necessária se torna a transparência presente em todo o processo negocial.

Ora, mais transparente será a relação de consumo quanto mais transparente seja o comportamento e as posições adotadas pelo fornecedor de bens e/ou serviços (pelo consumidor também), não só na gênese da relação de consumo, como também no seu curso e principalmente e por maiores motivos, na abordagem do conflito que venha a surgir em face do superendividamento do consumidor.

1.7 HARMONIA NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

O outro objetivo, também diretamente vinculado ao regramento da relação de consumo, é a harmonia, pelo qual o consumidor e o prestador de bens e/ou serviços devem manter um nível satisfatório de relacionamento marcado pela urbanidade, civilidade e, especialmente, pela razoabilidade (MORGAN, 2021).

A harmonia, assim como a transparência, embora estejam comandando urbanidade, civilidade e razoabilidade também impõem a sujeição das demais normas jurídicas a esses critérios de elevado nível de relacionamento.

Sendo a relação de consumo eivada pelo superendividamento, o próprio sistema jurídico responde com a solução adequada e autônoma para a solução da controvérsia com origem na divergência dos interesses demandados.

A harmonia, enquanto carga axiológica a ser preservada na relação de consumo, reclama uma postura resolutiva dos conflitantes, porque potencializa a atenção, a observação e o exercício dos princípios que fundamentam a Política Nacional de Relação de Consumo.

A relação de consumo, em regra, não é estruturada por conexões continuadas, recorrentes e muito menos verifica-se vínculo anterior entre o consumidor e o prestador de bens/serviços, o método preferível, indicado em lei, é a conciliação que, através de um terceiro

imparcial, o conciliador, facilita a tomada da decisão adequada para solucionar as questões subjacentes ao conflito de origem no superendividamento.

As técnicas de conciliação, aplicadas pelo conciliador e uma vez potencializadas pelas técnicas da mediação produzem efeitos transformativos, duradouros e podem ser utilizadas para prospectar as causas do conflito. A partir da identificação dos pontos frágeis apontados na prospecção, é possível a adoção de uma estratégia adequada para enfrentamento das questões emergentes para o consumidor superendividado. Como também é possível, a adoção de medidas de prevenção para novos ciclos de superendividamento.

2 A CONCILIAÇÃO ENQUANTO MÉTODO ADEQUADO À RESOLUÇÃO DAS CONTROVÉRSIAS COM ORIGEM NO SUPERENDIVIDAMENTO

2.1 POLÍTICA JUDICIÁRIA NACIONAL DE TRATAMENTO ADEQUADO DO CONFLITO DE INTERESSES

A Resolução nº 125/2010, do Conselho Nacional de Justiça, formulada para instituir a política judiciária nacional de tratamento adequado do conflito e incentiva a sua adoção em todos os órgãos do Poder Judiciário, introduziu novas perspectivas do exercício da dignidade em favor dos jurisdicionados. O cidadão passou a dispor de várias vias de acesso à justiça, inaugurando o sistema multiportas (VASCONCELOS, 2023) ou pluriprocessual de resolução de conflito.

Com o sistema pluriprocessual as possibilidades resolutivas do conflito são ampliadas e os conflitantes passam a ter à disposição, várias metodologias autônomas e heterônomas, a serem aplicadas de forma adequada à resolução do conflito.

Por vezes, é possível, contratualmente, estabelecer cláusulas escalonadas, em face do conflito de origem na relação contratual. Assim, estando prevista no contrato a cláusula escalonada é possível, para o conflito demandado, uma solução em níveis de tomada de decisão. Para uma primeira abordagem do conflito, os conflitantes, consensualmente, podem decidir pela adoção da conciliação ou mediação, enquanto metodologias autônomas de resolução de conflitos e, não sendo o conflito resolvido no todo ou em parte, migrar para uma metodologia heterônoma, a exemplo da arbitragem ou do processo judicial.

Na prática, um enorme avanço na seara resolutiva de conflitos. Antes, o monopólio da jurisdição pelo Estado, sobrecarregava as varas judiciárias e conseqüentemente, os tribunais,

estaduais, regionais e superiores, em Brasília. Atualmente, os conflitantes têm, à sua disposição e no âmbito privado, vários métodos para resolução de conflitos, para facilitar o acesso à justiça e a satisfação dos interesses envolvidos.

Mas, para implementação do tratamento adequado do conflito, se faz necessária a adoção de mecanismos de resolução de conflito, também no âmbito extrajudicial.

Embora a padronização das práticas judiciais de resolução de conflitos aplicadas nos tribunais seja um objetivo da Resolução nº 125, do Conselho Nacional de Justiça, a política judiciária nacional para resolução de conflitos de interesses instituída, incentiva o tratamento adequado do conflito e expressamente reconhece a conciliação e a mediação como métodos exitosos, em face do seu potencial de êxito, conforme consta nas considerações, *in verbis*:

CONSIDERANDO que a conciliação e a mediação são instrumentos efetivos de pacificação social, solução e prevenção de litígios, e que a sua apropriada disciplina em programas já implementados no país tem reduzido a excessiva judicialização dos conflitos de interesses, a quantidade de recursos e de execução de sentenças

Observe-se que a conciliação e a mediação, além de métodos exitosos, relativamente à resolução de conflitos, também são consideradas como “instrumentos efetivos de pacificação social”, em manifesto reconhecimento da importância desses métodos, no contexto da adequação da abordagem do conflito.

Para a pacificação social, se faz necessária a superação da cultura litigante e polarizada instalada no Brasil, pela cultura de resolução pacífica dos conflitos. Para tanto, a não judicialização dos conflitos é incentivada e os conflitos judicializados podem também ser resolvidos, pela conciliação, uma vez seja o processo judicial suspenso.

O conflito é fenômeno inerente à condição humana e por isso ocorre frequentemente nas relações intersubjetivas. É preciso, portanto, incentivar a adoção de métodos resolutivos de aplicação extrajudicial.

Ora, a conciliação e a mediação, enquanto métodos resolutivos, de aplicação incentivada pela Resolução nº 125, CNJ, promovem excelentes resultados na resolução de conflitos judicializados e, por isso, no âmbito do superendividamento, podem e devem ser aplicadas extrajudicialmente, para solucionar o conflito, para prevenir a judicialização de novos conflitos, para prevenir a recorrência de novos ciclos de superendividamento e, assim, contribuir com a pacificação social.

O tratamento extrajudicial do superendividamento já é previsto em lei, conforme comanda o CDC, art.5º, VI, *in verbis*:

Art. 5º Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros:

omissis

VI - instituição de mecanismos de prevenção e tratamento **extrajudicial** e judicial do superendividamento e de proteção do consumidor pessoa natural. (grifos nossos)

Assim, o conflito que afeta o consumidor superendividado, poderá ser resolvido também na esfera extrajudicial, pela conciliação e/ou mediação, enquanto metodologias consensuais e autônomas, a serem aplicadas pelos núcleos de conciliação e mediação de conflitos de origem no superendividamento, como será visto logo adiante.

2.2 OS NÚCLEOS ESPECIAIS DE CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO PARA A ABORDAGEM DO SUPERENDIVIDAMENTO

Na persecução dos objetivos da política nacional de relações de consumo, o Código de Defesa do Consumidor, com a atualização expressa pela lei nº 14.181, de 2021, institui os núcleos especiais de conciliação e de mediação de conflitos de interesses, para viabilizar o tratamento adequado, relativamente ao conflito de origem no superendividamento. Objetivamente, o comando normativo, pelo CDC, art. 5º, VII, assim expressa, *in verbis*:

Art. 5º Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros:

omissis

VI- instituição de mecanismos de **prevenção e tratamento extrajudicial** e judicial do superendividamento e de proteção do consumidor pessoa natural. (grifos nossos)

VII- instituição de núcleos de conciliação e mediação de conflitos oriundos de superendividamento.

A instituição dos núcleos de conciliação e mediação corrobora a importância desses dois métodos resolutivos, expressamente reconhecidos pela Resolução nº 125, do Conselho Nacional de Justiça, estando alinhada com a proposta da pacificação social. Especialmente, porque amplia as possibilidades de mecanismos de prevenção e de tratamento adequado ao superendividamento. Consequentemente, também amplia as possibilidades de utilização de mecanismos de proteção e efetivação dos direitos do consumidor, evitando a sua exclusão do social, conforme previsão expressa no CDC, art. 4º, X, *in verbis*:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a

proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

(Omissis)

X- prevenção e tratamento do superendividamento como forma de **evitar a exclusão social do consumidor**. (grifos nossos)

2.3 A CONCILIAÇÃO ENQUANTO MÉTODO ADEQUADO À SOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS

A Conciliação é um método consensual, cuja aplicação é facilitada pelo conciliador e estruturado pela autonomia da vontade dos conflitantes, conforme expressamente consta no Código de Processo Civil, art. 165, § 2º, *in verbis*:

Art. 165. Os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição.

Omissis

§ 2º O conciliador, que atuará **preferencialmente nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes**, poderá sugerir soluções para o litígio, sendo vedada a utilização de qualquer tipo de constrangimento toou intimidação para que as partes conciliem.

§ 3º O mediador, que atuará preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, auxiliará aos interessados a compreender as questões e os interesses em conflito, de modo que neles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos.

(grifos nossos)

O caput do CPC, art.165 nos remete à ideia dos Centros Judiciários de resolução de consensual de conflitos.

Nesse sentido, foram criados os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUCs. Assim, os tribunais têm realizado mutirões em várias áreas, inclusive em demandas de relação de consumo e, nesta área em especial, para consumidores superendividados, em evidente manifestação cidadã do exercício dos valores coadunados, axiologicamente, com o princípio da dignidade da pessoa humana.

Não à toa, o Conselho Nacional de Justiça vem envidando esforços no sentido de manter incentivar os tribunais à disponibilização de uma agenda de mutirões para solucionar as questões conflituosas oriundas do superendividamento.

Na prática, os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania instrumentalizam a política pública, instituída pelo poder judiciário, para tratamento adequado do conflito e promoção da pacificação social, pela aplicação dos métodos da conciliação e da

mediação, por serem os métodos comprovadamente exitosos (CNJ, Resolução nº 125).

Os Núcleos Especiais de Conciliação e Mediação de Conflitos instrumentalizam a Política Nacional das Relações de Consumo, instituída pelo poder executivo, à medida em que, pela aplicação desses dois métodos consensuais (conciliação e mediação), esses núcleos visam estabelecer a harmonia nas relações de consumo, em contribuição com o programa da pacificação social, pela redução dos conflitos com origem no superendividamento.

2.4 CONCILIAÇÃO APLICÁVEL PARA O MAPEAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO

A conciliação, também conhecida como mediação avaliativa (VASCONCELOS, 2023), é um método, como visto, consensual e caracterizada pela autonomia dos conflitantes e aplicável de preferência nas relações em que não exista vínculo anterior entre estes.

O fornecedor de bens e/ou de serviços, em regra, se vincula ao consumidor de forma pontual, em um negócio jurídico de compra e venda de bens móveis ou de bens imóveis e/ou prestação de serviços. Não gera, vínculo contínuo. Mesmo que o preço ajustado no negócio seja parcelado em prestações periódicas e sucessivas, o vínculo contínuo não se verifica. O preço parcelado não tem o condão de tornar a relação de consumo continuada, até porque o parcelamento, praticamente, na totalidade das vezes, é assumido por uma instituição financeira garantidora do respectivo crédito parcelado. A relação de consumo termina por se esgotar com a realização da prestação relativa à obrigação pecuniária, contratualmente, assumida, na prática, pelo consumidor, perante um agente financeiro.

Mas, principalmente, no contexto do consumidor superendividado, o preço parcelado, reflete dados que por sua vez, podem ser convertidos em informações relevantes para o enfrentamento do superendividamento.

O mapeamento de informações (SERASA, 2024), técnica muito utilizada por outras metodologias, como na justiça restaurativa, consiste no levantamento de informações relevantes para estruturação (CNJ, 2022) de políticas públicas consistentes e eficazes para o enfrentamento do superendividamento ou, no curso das ações e programas contemplados pela política pública em curso, dar o suporte necessário e eficiente à proteção do consumidor superendividado, inclusive facilitando a resolução de dos conflitos decorrentes de sua precária condição financeira.

São dados a serem levantados pelo mapeamento do superendividamento, na relação de consumo, particularmente, considerada:

- a) média do valor do total do parcelamento.
- b) valor dos juros, multa e correção.
- c) número da parcela que em média e a partir da qual o consumidor começa a faltar com a obrigação do pagamento.
- d) motivação do atraso no pagamento das parcelas.
- e) renda mensal do consumidor.
- f) comprometimento da renda mensal do consumidor.
- g) nível escolar do consumidor.
- h) faixa etária do consumidor, com especial atenção aos idosos e aos longevos.
- i) comprometimento emocional do consumidor.
- j) restrições ao mínimo existencial suportadas pelo consumidor e por sua família.

A relação acima, não pretende esgotar as possibilidades de informações coletadas para a abordagem do superendividamento, apenas, expressa, pela força do exemplo, um conjunto de informações que contribuem para a elaboração de políticas públicas, e, inevitavelmente, conduzam à adequada e eficaz solução das gravíssimas questões que perturbam o bem-estar do consumidor superendividado, pondo em risco a sua saúde mental, podendo o comprometimento emocional agravar ao ponto de somatizar patologias de ordem física (MACÊDO, 2021).

Desta forma, na persecução dos objetivos da política pública consumeristas, é possível coletar informações indicativas da necessidade de adoção de programas e ações mais eficazes no enfrentamento do superendividamento e, também se garante a aplicação do princípio da dignidade da pessoa humana, respeitados os critérios axiológicos, a exemplo do (a) mínimo existencial, uma garantia intrínseca à condição humana, por óbvio, aplicável ao consumidor superendividado e (b) a proteção legal das informações relativas aos conciliandos, presente na lei geral de proteção de dados pessoais³, como também, decorrente da efetivação dos princípios sigilo⁴ e da confidencialidade⁵, expressos pela legislação pertinente.

2.5 A NATUREZA RESOLUTIVA DA CONCILIAÇÃO

A conciliação é um método consensual e autônomo de resolução de conflitos.

³ Lei nº 13.709, de 13 de agosto de 2018.

⁴ Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015

⁵ Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015

A facilitação da construção do consenso, promovida pelo conciliador, um terceiro imparcial, conduz os conciliandos, no curso da conciliação, ao diálogo construtivo e, conseqüentemente, à tomada de decisões obtidas a partir de alternativas consideradas em cordial discursão para definição da decisão adequada que, satisfatoriamente, atende os interesses dos conflitantes na relação marcada pelo superendividamento.

Esta é a razão estruturante, a natureza própria da conciliação, enquanto método resolutivo de conflitos.

Embora a aplicação da conciliação seja indicada para solução de questões menos complexas (Conselho Nacional de Justiça, 2024), o seu poder resolutivo, principalmente, quando potencializada pelas técnicas da mediação, leva o método às taxas significativas de êxito. Nesse sentido, a Resolução nº 125, do CNJ, expressamente considera o êxito da conciliação e da mediação, *in verbis*:

CONSIDERANDO que a conciliação e a mediação são instrumentos efetivos de pacificação social, solução e prevenção de litígios, e que a sua apropriada disciplina em programas já implementados no país tem reduzido a excessiva judicialização dos conflitos de interesses, a quantidade de recursos e de execução de sentenças;

A conciliação pode e deve ser aplicada com auxílio da mediação para potencializar os resultados que satisfaçam o real interesse das partes conflitantes. Assim, com a aplicação das técnicas de mediação, a conciliação pode ser alcançada em dimensão mais profunda, relativamente à abordagem do conflito.

Desta forma, havendo a possibilidade da aplicação do método de conciliação, para a superação da carga negativa do conflito, conjugada com o método da mediação, os resultados serão potencializados e uma maior taxa de êxito será alcançada, na abordagem do conflito decorrente do superendividamento, enquanto fenômeno complexo e de efeitos que se verificam além da relação de consumo.

Mas, embora seja resolutiva a natureza da conciliação, a aplicação desse método deve alcançar, em atenção à política nacional das relações de consumo, a dimensão da prevenção para se evitar a recorrência do superendividamento e (b) também a dimensão da educação. Na aplicação das técnicas da conciliação essas duas dimensões serão alcançadas, conforme a necessidade atribuída ao nível de satisfação a ser alcançado, relativamente aos interesses dos conflitantes.

Deve-se frisar que a natureza resolutiva da conciliação é intrínseca à sua condição de método. Entretanto, a experiência conciliatória para os conciliandos é, indubitavelmente,

educativa, podendo ser também preventiva, a depender da pretensão dos conflitantes em relação de superendividamento.

2.6 A DIMENSÃO EDUCATIVA NA ABORDAGEM DO CONFLITO PELA CONCILIAÇÃO

A conciliação, ao tempo que facilita a resolução do conflito, na relação eivada pelo superendividamento, também é aplicada para educar os conciliandos, ao menos em três níveis a depender das necessidades e dos critérios teleológicos aplicáveis às questões suscitadas no contexto do conflito e impostos pelos interesses envolvidos. Assim, a conciliação, além de resolutiva, também será educativa, em face da prospecção das causas motivadoras do conflito em três possíveis níveis, a saber: prospectivo, financeiro e consciencial.

2.6.1 Nível prospectivo da abordagem do superendividamento

Há de considerar não só os efeitos da relação conflituosa entre o consumidor superendividado e o fornecedor de bens e/ou serviços, também a extensão dos efeitos econômicos do superendividamento, respectivamente, (a) suportados pela família do consumidor e (b) suportados pelo seguimento econômico de atuação do fornecedor de bens e/ou serviços.

Uma vez, sendo aplicada a abordagem prospectiva, o conhecimento das causas motivadoras do conflito de origem no superendividamento, o consumidor tome consciência, dos efeitos nefastos superendividamento no âmbito pessoal de sua existência, o nível de aprendizado alcançado, durante a sessão de conciliação, já o empodera o suficiente para a tomada da decisão adequada que, não só resolve o conflito, mas possibilita a restauração econômica da relação marcada pelo superendividamento e também a restauração econômica em extensão, considerando o conjunto de consumidores em situação de superendividamento, sujeitos ao mesmo processo de conscientização, obtendo-se, desta forma, o efeito desejável de sanear o seguimento econômico afetado pelos respectivos consumidores superendividados .

Mas, ao tempo em que o consumidor toma consciência das questões subjacentes ao superendividamento, também o fornecedor de bem e/ou serviços deve, nesse sentido, se conscientizar das implicações nefastas que essa precária situação econômica promove nas relações de consumo. Isso apenas é possível, em função do processo cognitivo facilitado pelo conciliador, em face das informações prospectadas.

A abordagem prospectiva é um vetor fundamental, no contexto do mapeamento⁶ das informações relevantes à restauração da relação de consumo. Quanto mais o conciliador, com o auxílio do método da mediação, se proponha a prospectar as causas do superendividamento, mais informações disponíveis terá para facilitar a construção do consenso e empoderamento dos conciliandos, sujeitos ao processo de cognição para reforço da autonomia e consequente obtenção do acordo.

2.6.2 Nível financeiro na abordagem do superendividamento

O nível financeiro acessado pela abordagem do conflito de origem no superendividamento, na dimensão educativa, está diretamente relacionado à adequação da situação econômica, não só do consumidor, também do fornecedor de bens e/ou serviços.

As desastrosas consequências financeiras, enquanto consequência do superendividamento, trazem implicações para a vida pessoal do consumidor, para suas e para o bem-estar da sua família, eventualmente, para as suas relações profissionais e afetam a gestão financeira dos agentes econômicos relacionados ao seguimento em que o superendividamento é mais agudo, na razão direta do número de consumidores superendividados. Ou seja, maior o número de consumidores em estado de superendividamento, mais aguda a crise suportada pelos fornecedores de bens e/ou serviços.

2.6.3 Nível da conscientização na abordagem do superendividamento

O nível da consciência é alcançado, a partir das informações levadas à sessão de conciliação, como também pelas reflexões relativas à própria condição do consumidor superendividado, a exemplo da sua limitação financeira e possibilidades de flexibilização do fornecedor de bens e/ou serviços.

Através do processo de cognição facilitado pelo conciliador, o conhecimento das questões subjacentes ao superendividamento é consolidado no curso da sessão de conciliação, de sorte que os conciliandos, se apropriam progressivamente das informações indispensáveis ao acordo, mais que pretendido, adequado à solução do conflito, envolvendo o consumidor superendividado.

A tomada de consciência é de fundamental importância para os conciliandos e,

⁶ Vide a Sessão 3, pg. 11.

especialmente, para o consumidor. À medida em que o consumidor se apropria das informações relativas às possibilidades de resolução do conflito de origem no superendividamento, ele se empodera pelo conhecimento progressivamente consolidado, no curso da sessão de mediação e, assim, passa a ter a condição de vulnerabilidade minimizada frente ao seu empoderamento para a defesa e proteção de seus direitos e garantias.

Mas, à medida em que o conhecimento das questões, subjacentes ao superendividamento, são articuladas na sessão de conciliação, o conciliador, utilizando as técnicas pertinentes ao caso, facilitará a tomada de consciência, não só pelo consumidor superendividado, também pelo fornecedor de bens e/ou de serviços.

Para o consumidor, a tomada de consciência passa por um processo de reprogramação mental, para mudança de hábitos. Valores são ressignificados, questões são requalificadas para um plano secundário de prioridade, ao tempo em que outras questões são havidas como prioridade, desse modo, fundamentando as decisões imediatas e mediatas a serem tomadas, durante a sessão da conciliação e para além da sessão de conciliação.

Para o fornecedor de bens e/ou serviços, a tomada de consciência promove ajustes nos seus processos de gestão comercial e gestão de conflitos para, finalmente, ter na relação de consumo, mecanismos de prevenção ao superendividamento.

Para se alcançar o êxito, instrumentalizado por um acordo, é fundamental que os conciliandos flexibilizem, a partir da experiência da empatia e da reciprocidade, as respectivas posições ocupadas desde a gênese do superendividamento, visando estabelecer critérios de resolução com base na razoabilidade e não na racionalidade (HOUSEL, 2021).

Uma vez consolidado o conhecimento, empoderados os conciliandos, e, a partir da realidade desvelada, alcançado o nível de consciência, para além da dimensão educativa da resolução autônoma da conciliação, a abordagem do conflito tende a expandir para a dimensão da prevenção.

2.7 A DIMENSÃO PREVENTIVA DA ABORDAGEM DO CONFLITO PELA CONCILIAÇÃO

Na aplicação do método da conciliação, o consumidor superendividado, pela experiência do processo cognitivo facilitado pelo conciliador, absorve as informações suficientes para a tomada de consciência na situação de superendividamento em que se encontra e, empoderado pelas informações, autonomamente, toma a decisão adequada à resolução do conflito, em consenso com o prestador de bens e/ou serviços.

Esse processo de cognição, ao tempo em que educa, também leva o consumidor superendividado para outra dimensão. A dimensão preventiva de outros conflitos gerados por novos ciclos de superendividamento.

A dimensão preventiva da conciliação é um efeito desejado e obtido através da aplicação das técnicas conciliatórias, conforme o CDC, art. 104-C, *in verbis*:

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 (grifos nossos)

§ 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. (grifos nossos)

Preventivamente, a conciliação é aplicada para evitar a recorrência da situação de superendividamento do consumidor. Essa via de abordagem do conflito com origem na relação de consumo, conforme o *caput* do dispositivo em comento, é utilizada concorrente e facultativamente, na via extrajudicial pelos órgãos públicos que compõem o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, observando-se as regras do processamento em juízo, também expressas pelo CDC, art. 104-A que também expressam a tentativa de conciliação prévia em juízo, portanto, conforme o CPC, art. 104-B.

O enunciado do parágrafo primeiro, desse mesmo dispositivo, comanda a conciliação administrativa, enquanto método extrajudicial adequado à resolução do conflito oriundo a ser aplicada no sentido teleológico da prevenção do superendividamento do consumidor.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O fenômeno do superendividamento, entre consumidor e fornecedor ou fornecedores de bens e/ou serviços, ocorre em decorrência de uma prática sistemática do consumidor no sentido progressivo do endividamento, ao longo do tempo agravado em face da prática recorrente que o leva ao esgotamento do seu poder financeiro.

O endividamento progressivo do consumidor gera repercussão não só jurídica, também em outras esferas da vida privada do consumidor. Desta forma, estará, enquanto cidadão, imerso em uma série de questões conflituosas, por si só, capazes de abalar a sua vida pessoal, suas relações familiares e profissionais, ao ponto de colocar em risco o mínimo existencial necessário para garantia das condições básicas de subsistência.

O limite de 30% (trinta por cento) para comprometimento da renda mensal do consumidor, especialmente, em consignados, fixado em atenção à dignidade e para garantia do mínimo existencial, conforme a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, parece não ser suficiente para estancar o superendividamento. Enquanto fenômeno sócio econômico, expressa uma realidade para a qual as autoridades devem dispensar especial atenção, envidando esforços para uma solução adequada célere e eficaz. Essa solução é viabilizada pela conciliação e, em face da complexidade do superendividamento, com o auxílio das técnicas de mediação.

O método resolutivo de conflitos que se adequa à solução dos conflitos de origem no superendividamento, é a conciliação porque a sua aplicação está incentivada pela Resolução nº 125, do Conselho Nacional de Justiça, para aplicação, inclusive, extrajudicial, porque está alinhada com a Política Nacional das Relações de Consumo, relativamente à defesa do consumidor superendividado e também por ser um método, quanto aos resultados, extremamente exitoso. Por essa razão, a lei nº 14.181/2021, incentiva a instituição de núcleos de conciliação e mediação especializados em resolução de conflitos oriundos de superendividamento.

A conciliação, enquanto método que preza pelo consenso, pela autonomia da vontade dos conflitantes, deve ser aplicada, preferencialmente, nas relações em que não se verifica vínculo anterior entre as partes envolvidas na situação de conflitos.

Nada impede a aplicação das técnicas do método da mediação para potencializar os resultados da conciliação, relativamente à resolução das questões decorrentes do superendividamento.

O superendividamento, enquanto fenômeno multidimensional (Conselho Nacional de Justiça, 2024) e portanto complexo no que se refere à construção do consenso, impõe a

necessidade de uma pesquisa mais cuidada, no sentido do conhecimento, não só das causas que tornaram o consumidor superendividado, também das reais dificuldades para se chegar a uma solução adequada e satisfatória dos interesses envolvidos.

Tais informações são acessíveis por uma escuta ativa, técnica utilizada com êxito pela mediação dos interesses divergentes, porque esse método acessa com facilidade os níveis da subjetividade do consumidor, tornando a decisão que põe fim ao conflito adequada à realidade sócio econômica do consumidor e às possibilidades financeiras do fornecedor de bens e/ou serviços.

Além de auxiliar a facilitação para resolução do conflito, as informações prospectadas, contribuem para adoção de políticas, programas, e ações a serem implementadas para o enfrentamento do superendividamento, de forma a impactar, positivamente, na esfera pessoal do consumidor superendividado e também na sua esfera familiar, profissional, social e médica, no sentido da verificação da sua sanidade física e emocional. Vale lembrar que os interesses do fornecedor de bens e/ou serviços, devem ser também considerados, porque a abordagem deve ser sistêmica, relativamente às questões demandadas.

Na relação de consumo marcada pelo superendividamento, os conflitos são motivados por um progressivo e crescente desequilíbrio financeiro nas contas pessoais do consumidor, em uma progressiva acumulação de débitos, relativamente aos seus respectivos credores.

O montante financeiro considerado para o consumidor ou grupo de consumidores, deve ser também considerado para os fornecedores de bens e/ou serviços em relação ao superendividamento. Também estes suportam efeitos e tem as suas finanças abaladas.

Tanto maior o número de consumidores superendividados, maior será o volume financeiro envolvido em decorrência dos créditos constituídos.

O superendividamento, a depender do poder financeiro do consumidor, deve ser enfrentado com mecanismos jurídicos e também com a aplicação de técnicas mentais que favoreçam a resistência para a conduta recorrente de consumo, e fortalecendo o consumidor no posicionamento contrário às facilidades incentivadoras do consumo. Por isso, a necessidade de um apoio psicológico e da adesão dos fornecedores de bens e de serviços aos programas de enfrentamento ao superendividamento, principalmente quando as ações sejam implementadas na dimensão da prevenção.

O sistema jurídico brasileiro de defesa do consumidor incentiva a aplicação de mecanismos resolutivos, educativos e preventivos, a serem implementados, no curso da Política Nacional da Relação de Consumo que, na respectiva execução, em harmonia com a Política

Nacional de Tratamento Adequado do Conflito e alinhada com a Resolução nº 125 do Conselho Nacional de Justiça, considera a conciliação enquanto método exitoso para resolução dos conflitos em geral, especialmente, quando aplicada com o auxílio do método da mediação.

Desta forma, desde 2021, com o advento da lei 14.181, a conciliação se apresenta como um método resolutivo referenciado pelos Núcleos de Conciliação e Mediação especializados, não só em resolução e prevenção de conflitos oriundos do superendividamento, também na promoção do empoderamento, pelas informações adquiridas (dimensão educativa), em face da sua participação, enquanto consumidor superendividado, nas sessões de conciliação.

Por todo o exposto, a abordagem sistêmica dos conflitos oriundos do superendividamento, pela aplicação do método da conciliação, potencializado pelas técnicas do método da mediação, observa a dignidade da pessoa do consumidor, pelo seu empoderamento e pela garantia do mínimo existencial, em esforço, consensual, recíproco e articulado com os seus respectivos credores, com a sociedade e o com as instituições do setor público e do setor privado.

REFERÊNCIAS

ANVISA. **Prefeitura de São Paulo, 2005.** Disponível em: https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/vigilancia_em_saude/arquivos/manual_consumidor.pdf

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**, de 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm

BRASIL. **Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990.** Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm

BRASIL. **Lei 10.406, de 10 de janeiro de 2002.** Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm

BRASIL. **Lei 13.105, de 16 de março de 2015.** Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm

BRASIL. **Lei 13.140, de 26 de junho de 2015.** Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm

BRASIL. **Lei 14.181, de 1º de julho de 2021.** Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14181.htm

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010.** Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Mediação e Conciliação: Qual a diferença?** Portal do CNJ, 2024. Disponível em: Disponível em:

<https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/conciliacao-e-mediacao/#:~:text=A%20Concilia%C3%A7%C3%A3o%20%C3%A9%20um%20m%C3%A9todo,rela%C3%A7%C3%A3o%20ao%20conflito%20e%20imparcial.>

Conselho Nacional de Justiça. **CNJ atualiza classificação de processos para mapear superendividamento na Justiça**. 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/cnj-atualiza-classificacao-de-processos-para-mapear-superendividamento-na-justica/#:~:text=Segundo%20pesquisa%20da%20Confedera%C3%A7%C3%A3o%20Nacional,fevereiro%20j%C3%A1%20registrado%20pela%20s%C3%A9rie>

HOUSEL, Morgan. **A Psicologia Financeira** – Lições atemporais sobre fortuna, ganância e felicidade. 1 ed. Rio de Janeiro, RJ: Harper Collins Brasil, 2021.

MACÊDO, Kátia Barbosa. **Corpo e Sintoma no Paciente Somatizador: Uma Visão Psicodinâmica**. Seielo Brasil, 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/agora/a/QFfMmgxVS4xKHRbvLtFxQLH/#>

MARTINS, Giuliana. **Superendividamento: Quando a crise financeira afeta a saúde mental – conheça a lei que pode trazer de volta a sua paz**. Jus Brasil, 2024. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/superendividamento-quando-a-crise-financeira-afeta-a-saude-mental-conheca-a-lei-que-pode-trazer-de-volta-a-sua-paz/2507436597>

OZI, Fábio. Neustein, Fernando Dantas M. GODOY, Lígia. **O atual cenário do superendividamento no Brasil e as iniciativas das autoridades**. Disponível em: <https://www.mattosfilho.com.br/unico/cenario-superendividamento-brasil/>

SERASA. **Mapa da Inadimplência e Renegociação de Dívidas**. 2024. Disponível em: <https://cdn.builder.io/o/assets%2Fb212bb18f00a40869a6cd42f77cbeefc%2F63e097304b0446f48433934a6685a388?alt=media&token=dab540dc-1f00-4809-9999-7407aa3e39fd&apiKey=b212bb18f00a40869a6cd42f77cbeefc>

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. 8 ed. Rio de Janeiro: Método, 2023