



O ACESSO À JUSTIÇA NAS DEMANDAS CONSUMERISTAS, COM ÊNFASE NA PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV E NA LEI DO SUPERENDIVIDAMENTO

ACCESS TO JUSTICE IN CONSUMER DEMANDS, WITH EMPHASIS ON THE CONSUMIDOR.GOV PLATFORM AND THE OVER-INDEBTEDNESS LAW

Giovani Duarte Raitz¹
Naiana Scalco²
Adriana Silva Maillart³

Resumo: O presente artigo, partindo de pesquisa bibliográfica e documental, emprega o método dedutivo e tem como objetivo investigar se a suspensão processual para utilização da plataforma Consumidor.gov e a imposição de tentativa de solução de conflitos prevista nos arts. 104-A e C do Código de Defesa do Consumidor brasileiro, incluído pela Lei n. 14.181/2021, previamente à ação por superendividamento, atendem ao ideal de acesso à justiça. Nesse caminho, são abordados o direito de acesso à justiça no âmbito do Direito do Consumidor, a prévia tentativa de solução do conflito pela via da plataforma Consumidor.gov e a obrigatoriedade de prévia submissão do consumidor superendividado à resolução pré ou para-judicial para repactuação da dívida antes da ação por superendividamento. Concluindo-se que tais imposições são legítimos balizamentos ao ideal de acesso à justiça, na medida em que são meios adequados ao atendimento de pretensão do consumidor e possibilitam conferir maior racionalidade e proporcionalidade à prestação do serviço jurisdicional.

Palavras-chave: Acesso à justiça; consumidor; Consumidor.gov; superendividamento; métodos adequados de resolução de conflitos.

Abstract: This article, based on bibliographical and documentary research, adopts deductive method and aims to investigate whether the procedural suspension for the use of the Consumidor.gov platform and the imposition of an attempt to resolve conflicts provided for in arts. 104-A and C of the Brazilian Consumer Protection Code, included by Law n. 14,181/2021, prior to the action for over-indebtedness, attends the ideal of access to justice. In this way, the right of access to justice within the scope of Consumer Law, the need for a prior attempt to resolve the conflict through the Consumidor.gov platform and the obligation of prior submission of the over-indebted consumer to pre- or para-judicial resolution for debt renegotiation before the action for over-indebtedness are addressed. The paper concludes that such impositions are

¹ Técnico Judiciário no Tribunal de Justiça de Santa Catarina, mestrando no Programa de Pós-Graduação Profissional em Direito da UFSC (2022-atual) e pós-graduado pela Univale em convênio com a ACMP-SC. Endereço eletrônico: giovanidr@gmail.com. Endereço postal: Rua Manoel Félix Cardoso, 121, ap. 105, Abraão, Florianópolis, SC.

² Analista Jurídica do TJSC, mestranda em Direito pela UFSC, pós-graduada em Direito Processual Civil pela Unisul e pós-graduada em Ciências Penais pela Anhanguera-Uniderp. Endereço eletrônico: naianascalco@gmail.com. Endereço postal: Rua Ferreira Lima, 178, apto 1103, Florianópolis, SC

³ Mestre e Doutora em Direito pela Universidade Federal de Santa Catarina. Professora e pesquisadora do Programa de Mestrado Profissional em Direito da Universidade Federal de Santa Catarina - PPGPD/UFSC. Endereço eletrônico: adrissilva@gmail.com. Endereço postal: Centro de Ciências Jurídicas, Campus Universitário, s/n – Trindade, Florianópolis, SC.





legitimate benchmarks to the ideal of access to justice, insofar as they are adequate means to reaches the consumer's claim and make it possible to confer greater rationality and proportionality to the rendering of justice.

Keywords: Access to justice; consumer; Consumidor.gov; over-indebtedness; Alternative Dispute Resolution.

INTRODUÇÃO

O presente artigo tem como tema o acesso à justiça via resolução de conflitos consumeristas por meio da plataforma Consumidor.gov e por meio da tentativa de solução pré ou para-judicial prevista nos arts. 104-A e C do Código de Defesa do Consumidor - CDC. Questiona-se se é medida legítima, nas demandas consumeristas, a exigência da utilização da plataforma Consumidor.gov antes do ajuizamento de ação e se é devido condicionar o direito de ação por superendividamento à necessidade de atuação de maneira preventiva obrigatória trazida pela Lei n. 14.181/2021.

O estudo tem como objetivo demonstrar que a imposição de prévia tentativa de solução de problema de consumo pela plataforma Consumidor.gov e a obrigatoriedade de prévia submissão do consumidor superendividado à tentativa de resolução pré ou para-judicial para repactuação de dívidas atendem ao ideal do direito de acesso à justiça

Nessa linha, pode-se afirmar, *a priori*, que a evolução da concepção do direito de inafastabilidade da tutela jurisdicional levou à ideia atual de “acesso à ordem jurídica justa”, pela qual os cidadãos têm o direito de acessar os meios adequados, especialmente extrajudiciais ou para-judiciais consensuais, para a resolução de seus conflitos de interesse.

No contexto do Direito do Consumidor, merece relevo a obrigatoriedade de prévia tentativa de resolução pré ou para-judicial quando se trata de demanda envolvendo superendividamento, prevista nos arts. 104, A e C, do CDC. Trata-se de etapa obrigatória, que antecede a ação por superendividamento, na qual tentar-se-á a conciliação entre o consumidor e todos os credores arrolados em “formulário-padrão”, previsto na Cartilha sobre o Tratamento do Superendividamento do Consumidor do Conselho Nacional de Justiça - CNJ, com o objetivo de elaborar o plano de pagamento consensual de dívidas.

Na mesma linha, pretende-se demonstrar que é medida legítima exigir, para a caracterização do interesse de agir, a prévia tentativa de resolução de conflito pela plataforma Consumidor.gov, a qual permite a interlocução direta entre consumidores e empresas, via internet, para solução de conflitos de consumo, evitando, assim, o ajuizamento de ações perante o Judiciário.



Partindo-se da hipótese de que tais condicionamentos ao direito de ação do consumidor são legítimos, far-se-á uma análise a respeito: do direito ao acesso à justiça no âmbito do Direito do Consumidor, da necessária submissão à plataforma Consumidor.gov para a resolução de conflitos e dos arts. 104-A e C, do CDC, incluído pela Lei do Superendividamento.

Com relação à metodologia empregada, foi utilizado como abordagem e procedimento o método dedutivo. Já as técnicas de suporte adotadas compreendem o uso de legislação, doutrina e jurisprudência, portanto, trata-se de pesquisa bibliográfica e documental. Por fim, a presente pesquisa se encerra com as considerações finais, nas quais serão apresentados pontos conclusivos destacados que demonstram que a prévia tentativa de resolução de demandas consumeristas pela plataforma Consumidor.gov e por meio dos arts. 104, A e C do CDC, são legítimos balizamentos ao ideal de acesso à justiça, na medida em que são meios adequados ao atendimento de pretensão do consumidor e possibilitam conferir maior racionalidade e proporcionalidade à prestação do serviço jurisdicional.

1 Considerações sobre o direito ao acesso à justiça no âmbito do Direito do Consumidor

Inicialmente, importa realizar breve análise sobre as características e consequências geradas pela atual sociedade e seus padrões de produção e consumo, uma vez que, na sociedade moderna, “o consumo está exercendo uma função acima e além daquela satisfação de necessidades materiais e de reprodução social comuns a todos os demais de tipos de sociedades – antigas e atuais” (LEITE; POPE, 2016, p. 12).

Na sociedade contemporânea, o consumo e seus excessos têm afetado a qualidade de vida do cidadão, tamanha a intervenção da economia nas relações sociais e pessoais. Com a aceleração da produtividade (aumento da oferta), as sociedades industrializadas adotaram as leis da economia de mercado como leis sociais e optaram por investir no crescimento econômico como estratégia para busca do bem-estar social. Contudo, “para a concretização desse plano social, precisava-se de consumidores mais ferozes, isto é, de um aumento da demanda” (LEITE; POPE, 2016, p. 13).

Para Bauman (2022, p. 44), o cidadão da era consumista tem por impulso adquirir e juntar. O consumismo, em oposição às formas de vida precedentes, associa a felicidade não tanto à satisfação de necessidades, mas a um volume e uma intensidade de desejos sempre crescentes, o que por sua vez implica o uso imediato e a rápida substituição dos objetos destinados a satisfazê-la. Assim, observa-se que desejos nascem e se modificam. Há uma



mercantilização de valores, de modo que “[..] a sociedade de consumo apenas prospera enquanto consegue vincular a ideia de felicidade à aquisição de bens de consumo, somada à perpétua não-satisfação de seus membros” (LEITE; POPE, 2016, p. 17).

Dito de outro modo, o consumo para satisfação das necessidades individuais supérfluas, ainda que dispensáveis, são estimuladas e vinculadas as necessidades de autoestima e *status* dentro da comunidade. Logo, apesar do forte senso de individualidade e liberdade proporcionado pela sociedade contemporânea, as pessoas são instigadas a encontrarem os valores socialmente aceitos por meio do processo de compra (BAHIA; SANTOS; WODTKE, 2022, p. 222).

Esse fervor consumista, característico da modernidade, tem, como reflexo, problemas essencialmente jurídicos com a alta demanda de processos judiciais ligados à relação de consumo e a dificuldade do Estado, por meio do Poder Judiciário, declarar o direito de forma eficaz e célere. Nesse contexto, vê-se que o excesso de consumo, conjugado com a cultura demandista, contribui para a crise numérica de processos.

O último relatório “Justiça em Números” do CNJ demonstra que o ano de 2021 terminou com 62 milhões de ações judiciais em andamento, que é a diferença entre os 77,3 milhões de processos em tramitação e os 15,3 milhões (19,8%), sobrestados ou em arquivo provisório, aguardando definição jurídica futura. O Direito do Consumidor, segundo o citado relatório, é o quinto ramo do Direito que mais mobilizou causas novas no ano de 2021 – 4,3 milhões de processos no total.

Esses números elevados se devem, em grande parte, à cultura judiciarista, tendente a repassar às mãos da justiça, especialmente no plano estadual, todo e qualquer interesse contrariado ou insatisfeito.

Ressalta-se que, pelo princípio da inafastabilidade do controle jurisdicional, a decisão judicial não pode impedir o direito de ação, mesmo porque “quando o Estado retirou do particular o direito de fazer justiça privada ou com as próprias mãos (autotutela), deu-lhe, em troca, o direito-poder de acionar um dos órgãos do Estado, via de regra o Poder Judiciário, para resolver seus conflitos” (MIRANDA DE OLIVEIRA, 2021, p. 83).

O direito fundamental de ação, previsto no art. 5º, XXXV, da Constituição Federal de 1988, segundo o qual, “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”, garante “de modo enfático o direito fundamental à prestação jurisdicional efetiva; aos resultados através do processo e da jurisdição” (LAMY, 2021, p. 43).



Ocorre que o direito de ação se tornou um dogma intransponível e gerou a cultura pela demanda, conforme ensina MANCUSO (2015, p. 16): “[...] o demandismo judiciário excessivo tem sido insuflado por uma leitura ufanista e irrealista do acesso à Justiça, que, descurando o fato de que a prestação jurisdicional deve ser ofertada, mas não estimulada, arrisca converter o direito de ação em (...) dever de ação [...].”

Diante desse quadro, é necessária a releitura do que se entende por acesso à justiça, de modo que a interpretação adequada do art. 5º, XXXV, da Constituição Federal de 1988 é de que ele deve compreender não apenas os órgãos do Poder Judiciário e o processo judicial, mas também meios extrajudiciais, que são adequados para fornecer ao jurisdicionado, especialmente aos consumidores, a viabilidade de obtenção do direito pretendido.

A efetividade do acesso à justiça foi analisada em três fases por Capelletti e Garth (1988, p. 31), denominadas “ondas renovatórias”. São elas: (i) movimento de assistência judiciária aos pobres; (ii) reformas direcionadas à representação jurídica dos interesses coletivos e difusos; (iii) “ênfase de acesso à Justiça”, com a adequação dos instrumentos processuais à realidade social.

A terceira onda renovatória, que guarda relação com o presente estudo, está relacionada à concepção ampla de acesso à justiça, porque enfoca um conjunto geral de instituições, mecanismos e procedimentos utilizados para processar e prevenir disputas na sociedade. “Esse movimento de acesso à justiça busca uma certa simplificação do Direito. Essa simplificação diz respeito à tentativa de tornar mais fácil e/ou acessível o entendimento acerca do conflito e das técnicas de resolução de conflito, permitindo a construção do diálogo” (ARAÚJO; BEZERRA JÚNIOR, 2022, p. 61)

O direito de acesso à justiça abandonou o mero formalismo inerente ao direito de petição para assumir status de direito humano e, posteriormente, garantia fundamental (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 13). Em outros termos, a renovada concepção do instituto pressupõe que “o processo deve ser manipulado de modo a propiciar às partes o acesso à justiça, o qual se resolve, na expressão muito feliz da doutrina brasileira recente, em acesso à ordem jurídica justa” (CINTRA; DINAMARCO; GRINOVER, 2008, p. 39). Nesse sentido:

[...] Os juristas precisam, agora, reconhecer que as técnicas processuais servem a funções sociais (9); que as cortes não são a única forma de solução de conflitos a ser considerada (10) e que qualquer regulamentação processual, inclusive a criação ou o encorajamento de alternativas ao sistema judiciário formal tem um efeito importante sobre a forma como opera a lei substantiva – com que frequência ela é executada, em benefício de quem e com que impacto



social”. Eles precisam, conseqüentemente, ampliar sua pesquisa para mais além dos tribunais e utilizar os métodos de análise da sociologia, da política, da psicologia e da economia, e ademais, aprender através de outras culturas (CAPELLETTI; GARTH, 1988, p. 12-13).

Assim, iniciativas legislativas e jurisprudenciais, como os arts. 104, A e C, do CDC e o incentivo à utilização da plataforma Consumidor.gov, contribuem para a substituição paulatina da atual cultura da sentença para a cultura da pacificação (WATANABE, 2019, p. 79), de modo que ganha relevo a lição de que o direito de ação não é absoluto, estando submetido a condições, as quais, desde que razoáveis, devem ser consideradas legítimas.

2 A submissão à plataforma Consumidor.gov como balizamento legítimo ao acesso à justiça

O Conselho Nacional de Justiça (CNJ), em 2010, editou a Resolução n. 125 com a finalidade principal de assegurar a disponibilização, pelos órgãos judiciários, de meios adequados à solução dos conflitos e de incentivar a disseminação da cultura de pacificação social com a centralização das estruturas judiciárias, capacitação de servidores, conciliadores e mediadores e acompanhamento específico das medidas.

O Código de Defesa do Consumidor, no art. 4º, V, incentiva a “criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo” (BRASIL, 1990, n.p.).

E, em 2015, houve a aderência do Código de Processo Civil ao método multiportas com incentivo à atuação estatal na solução consensual das contendas, como se pode observar no art. 3º:

Art. 3º Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito.
§ 1º É permitida a arbitragem, na forma da lei.
§ 2º O Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos.
§ 3º A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial (BRASIL, 2015, n.p.).

Conforme Leonardo Carneiro da Cunha, da disposição da lei processual, percebe-se a “declaração legal de instituição de uma política pública. O dispositivo ratifica a Resolução n.



125, de 2010, do CNJ, que dispõe sobre a política judiciária nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário” (2016, n.p.).

O que se verifica desses breves exemplos é que a legislação brasileira, principalmente na parte principiológica, tem fomentado o desenvolvimento do acesso à justiça por uma política multiportas, com promoção de métodos adequados de resolução de conflitos, como concluem Fredie Didier Jr. e Hermes Zaneti Jr:

Nesta nova justiça, a solução judicial deixa de ter a primazia nos litígios que permitem a autocomposição e passa a ser a última ratio, extrema ratio. Assim, do acesso à justiça dos tribunais, passamos ao acesso aos direitos pela via adequada de composição, da mesma forma que, no campo do processo, migramos da tutela processual, como fim em si mesmo, para a tutela dos direitos, como finalidade do processo (DIDIER JR; ZANETI JR, 2017, p. 36).

Em vista disso, a exemplo de iniciativas estrangeiras, desenvolveu-se no Brasil, com auxílio da tecnologia, plataforma vinculada ao poder público para resolução de conflitos de consumo:

No campo público, destacam-se a plataforma europeia de ODR, a ser estruturada no início de 2015; a criação de um grupo de trabalho dedicado a planejar o emprego da ODR em pequenas causas cíveis no Reino Unido; o desenvolvimento do mecanismo de ODR Plateforme d'Aide au Règlement des Litiges en ligne (Parle) por um consórcio de universidades canadenses; a inauguração, pelo HILL, de uma plataforma para facilitação de divórcios consensuais e da resolução de conflitos entre vizinhos, ambos disponíveis nos Países Baixos; o anúncio do British Columbia Civil Resolution Trial, mecanismo judicial canadense com procedimentos simplificados, voltado a causas cíveis de baixo valor; e o lançamento, no Brasil, da plataforma de negociação assistida consumidor.gov.br, dedicada a conflitos entre consumidores e empresas e gerida pela Secretaria Nacional do Consumidor e por Procons estaduais (ARBIX, 2015, p. 128-129).

O serviço “Consumidor.gov.br” foi regulamentado pelo Decreto n. 8.573, de 19 de novembro de 2015, e é a “plataforma digital oficial da administração pública federal direta, autárquica e fundacional para a autocomposição nas controvérsias em relações de consumo” (BRASIL, Decreto n. 8.573, 2015, art. 1º-A), com a finalidade de incentivar a resolução pacífica dos conflitos entre consumidores e fornecedores nas relações de consumo.

Os objetivos da plataforma pública são a ampliação do atendimento ao consumidor com prevenção de condutas que violem os seus direitos, a promoção da transparência nas relações de consumo, a contribuição para elaboração e implementação de políticas públicas de defesa do consumidor, o estímulo na harmonização das relações entre consumidores e



fornecedores e o incentivo na competitividade por meio da melhoria da qualidade do atendimento ao consumidor (BRASIL, Decreto n. 8.573, 2015, art. 2º).

Conforme consta da página virtual da ferramenta, a utilização do serviço é simples. De forma gratuita, permite-se a comunicação direta entre consumidores e empresas para solução de demandas decorrentes de relações de consumo, as quais devem ser finalizadas em até 30 (trinta) dias, sendo que o prazo médio de resposta das empresas participantes é de 8 (oito) dias e o processo ocorre da seguinte forma:

O consumidor verifica se a empresa contra a qual quer reclamar está cadastrada no site. Em caso positivo, registra sua reclamação e, a partir daí, inicia-se a contagem do prazo de 10 dias para manifestação da empresa. Devido à pandemia de Covid-19, em março de 2020, esse prazo foi dilatado para 15 dias. Durante esse prazo, a empresa tem a oportunidade de interagir com o consumidor antes da postagem de sua resposta final. Após a manifestação da empresa, é garantida ao consumidor a chance de comentar a resposta recebida, classificar a demanda como Resolvida ou Não resolvida, e ainda indicar o grau de satisfação com o atendimento recebido (CONSUMIDOR.GOV.BR, Boletim Consumidor.gov.br 2020, p. 1).

O serviço ainda constrói uma base de dados transparente e disponível a eventuais novos clientes indicando o número de reclamações finalizadas, o índice de solução, a nota relativa à satisfação com o atendimento, a quantidade de solicitações respondidas e o prazo médio destas respostas.

Como concluído por Daniel Henrique Sprotte Lima, o serviço Consumidor.gov.br não é apenas uma ferramenta de negociação virtual entre consumidor e fornecedor que facilita o diálogo de forma célere e sem custos, “a plataforma oferece indicadores gerais e infográficos acerca das empresas, a servir de base ao consumidor, para que se analise como o fornecedor se porta no pós-venda, no momento de dirimir eventuais conflitos” (LIMA, (2019, p. 53). Assim, é gerado uma espécie de graduação reputacional sobre as empresas cadastradas.

A base de dados gerada pela plataforma sobre o perfil dos consumidores pode fornecer, neste sentido, informações ao poder público no desenvolvimento de políticas que melhor regulem as relações consumeristas (MAIOLINO; SILVEIRA; TIMM, 2020, p. 17). Isso porque, durante um processo de negociação efetuado na ferramenta, é colhida uma grande quantidade de informações capazes de melhorar o conhecimento do Estado, da sociedade e dos clientes em potencial acerca do atendimento oferecido pelas empresas, bem como há boa compilação de dados a serem utilizados pelos próprios fornecedores – bons atendimentos tendem a gerar novos clientes, enquanto um suporte deficiente pode ser corrigido com base nas informações colhidas.



Com o destaque nascente da plataforma, em 27 de março de 2020 o Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio da Secretaria Nacional do Consumidor, editou a Portaria n. 15 com o fim de determinar “o cadastro de empresas na plataforma Consumidor.gov.br para viabilizar a mediação via internet, pela Secretaria Nacional do Consumidor, dos conflitos de consumo notificados eletronicamente” (BRASIL, 2020).

Conforme consta do “Boletim Consumidor.gov.br 2020”, houve um acréscimo de 358 (trezentos e cinquenta e oito) empresas cadastradas, assim como foram firmadas parcerias com 24 (vinte e quatro) Tribunais de Justiça e com o Tribunal Regional Federal da 1ª Região, além de um acordo de cooperação técnica firmado entre o Ministério da Justiça e Segurança Pública e o Conselho Nacional de Justiça para integração da plataforma com o sistema Processo Judicial Eletrônico (PJe).

Ainda, durante o ano de 2020 foram finalizadas 1.196.627 (um milhão, cento e noventa e seis mil, seiscentos e vinte e sete) reclamações realizadas em face de 965 (novecentas e sessenta e cinco) empresas, sendo que “os Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão e as Operadoras de Telecomunicações foram os mais reclamados” (CONSUMIDOR.GOV.BR, Boletim Consumidor.gov.br 2020, p. 3).

Considerando que, “o processo judicial enfrenta profundos problemas de eficiência e de efetividade” (LIMA, 2019, p. 38), alguns magistrados, em substituição à audiência de conciliação prevista no Código de Processo Civil, têm determinado a suspensão das demandas ajuizadas pelo prazo de 30 dias e estipulado às partes que busquem a solução consensual pela plataforma Consumidor.gov. Pois carecendo de soluções modernas e adequadas aos problemas reais que surgem de uma sociedade em constante evolução e refém do consumismo, esta forma de solução de controvérsias, demonstra-se ser “remédio” de baixo custo financeiro, efetivo e célere na facilitação do acesso à justiça.

Por outro lado, ao menos no que se vê no Tribunal de Justiça de Santa Catarina, as decisões colegiadas de segunda instância contrariam as decisões de primeiro grau, salientando, em geral, que a suspensão processual para tentativa de conciliação configura ofensa ao princípio da inafastabilidade do Poder Judiciário.

Neste sentido, este capítulo busca demonstrar a inexistência de qualquer impedimento à solução proposta, na medida em que a conciliação, como visto linhas acima, é incentivada pelo Código de Processo Civil, bem como em seu art. 175 resta previsto que não há exclusão das “outras formas de conciliação e mediação extrajudiciais vinculadas a órgãos institucionais



ou realizadas por intermédio de profissionais independentes, que poderão ser regulamentadas por lei específica”.

Importante ressaltar, em acréscimo, que as diversas formas de conciliação, apesar de incentivadas, são facultativas no processo civil brasileiro; logo, não são condicionantes de procedibilidade da adjudicação civil, como destaca o pesquisador Maximiliano Losso Bunn:

No caso, a audiência de conciliação/mediação de que trata o art. 334 do Código de Processo Civil brasileiro não é considerada uma fase obrigatória, muito menos condicionante de procedibilidade do feito ao procedimento adversarial e à obtenção da solução adjudicada. Tanto é assim que, nos termos do parágrafo quarto, inciso I, da mesma regra processual, havendo manifestação de ambas as partes o ato não será realizado (BUNN, 2019, p. 173).

Salienta-se, por oportuno, que tampouco serão impossibilitadas quaisquer formas de conciliação no caso de inadmissão da autocomposição, como previsto no inciso II do parágrafo 4º do art. 334 do CPC.

Assim, eventual decisão judicial que determine a suspensão processual para tentativa estará sujeita, em conformidade com a legislação processual civil, ao aceite das partes; isto é, com a declaração de inexistência de vontade de conciliar por ambas as partes, deverá ser continuada a marcha processual, em respeito ao princípio da autodeterminação, ou seja, “o poder decisório [das partes] de se chegar a um acordo ou não” (AGUIAR; MAILLART, p. 1108).

A conciliação é, portanto, mais um equivalente jurisdicional que deve ser utilizado como forma de solucionar os conflitos, assim como a própria sentença. Não são formatos excludentes, mas que se auxiliam na busca por uma justiça mais efetiva, célere e acessível:

Entretanto, não há concorrência entre as duas “justiças”; tradicional pelo Poder Judiciário e coexistencial pelos meios alternativos, pois esta não esvazia a tutela jurisdicional, mas deve ser entendida como técnica de auxílio das políticas públicas de acesso à justiça, atendendo-se ao escopo de pacificação social dos litígios. O intuito é colocar à disposição dos cidadãos outras formas de solução das controvérsias, que não apenas o Processo Civil pela tutela jurisdicional, pois o postulante não deve ser obrigado a adentrar no combate do processo; possuindo opções de escolher entre os meios mais aptos para solução das suas controvérsias. (GONÇALVES, 2016, p. 100-101).

Inexiste, desse modo, qualquer confusão no ordenamento processual civil entre os procedimentos conciliatórios com eventual restrição ao direito de ação, na medida em que “não há qualquer maltrato à definição da Atividade Jurisdicional pelo só fato de o próprio Poder



Judiciário fazer integrar aos seus métodos de resolução de Conflitos, a exemplo da solução por sentença, aqueles que utilizam de técnicas autocompositivas” (BUNN, 2019, p. 191).

Como visto, o incentivo à autocomposição e, em especial, à utilização da plataforma Consumidor.gov é política pública com origem nos poderes legislativo e executivo que visa fomentar método adequado para a resolução de conflito no plano das relações de consumo. A porta aberta pelo serviço Consumidor.gov não deve, portanto, ser vista como entrave ao acesso à justiça, mas como integrante e facilitador do sistema de justiça brasileiro instituído a partir de premissas constitucionais.

Diante disso, é necessário que o Poder Judiciário, detentor constitucional do dever de proteger os lesados ou ameaçados em seus direitos, também esteja preparado para o progresso, com o desenvolvimento de estratégias adaptadas ao contexto social que desponta, capacitando seus profissionais e adequando o acesso à justiça aos jurisdicionados em suas respectivas demandas.

3 Análise dos arts. 104-A e C do CDC instituído pela Lei do Superendividamento

A nova concepção de acesso à justiça impõe a necessidade de atuação de maneira preventiva obrigatória nas demandas envolvendo consumidores superendividados, prévia ao ajuizamento de ação por superendividamento, com a realização de audiências de conciliação em bloco, envolvendo a participação do consumidor e de todos os seus credores, a fim de se elaborar um plano de pagamento, na forma preconizada nos arts. 104-A e C do CDC, segundo o qual:

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

[...]

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.



Essa fase de conciliação é obrigatória, conforme esclarece Káren Bertoncello (2022): “a fase prévia de consenso deve ter sido observada, sob pena de suspender o processo de superendividamento e submeter o caso ao CEJUSC”.

Tal etapa conciliatória pode ocorrer tanto dentro quanto fora do Poder Judiciário, ou seja, a conciliação pode ser realizada extrajudicialmente pelos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC, ou judicialmente por meio dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania - CEJUSCs. Trata-se de competência concorrente. Depende de requerimento do credor de boa-fé e ocorre somente na presença de todos os devedores (art. 104-A).

O plano de pagamento, portanto, deve ser construído com a participação de todos os envolvidos, mesmo porque “somente uma conciliação global, envolvendo todos os credores, assegurará que mais credores sejam pagos, ainda que parcialmente, impedindo que a iniciativa isolada de um credor oportunista se aproveite de toda a renda disponível sido superendividado, deixando-o sem condições de pagar o restante dos credores” (BERTONCELLO, 2015, p. 122).

Importa ressaltar que na audiência deve-se observar a preservação do mínimo existencial do devedor, que deve ser interpretado de acordo com o caso concreto. Tal direito deve ser entendido como a preservação de quantia suficiente para as “despesas mensais razoáveis de sobrevivência” (BERTONCELLO, 2015, p. 83). Acredita-se, pois, que não deve haver vinculação do conciliador/magistrado ao Decreto n. 11.567/2023, que fixa o mínimo existencial em R\$ 600,00.

No plano de pagamento não devem ser incluídas dívidas referentes a contratos de crédito com garantia real, financiamentos imobiliários e crédito rural (essas dívidas são consideradas para verificar o superendividamento do consumidor, mas não podem ser incluídas no plano de pagamento). Além disso, o art. 104-A, § 4º do CDC prevê o que deve conter no plano de pagamento as medidas acordadas, como o parcelamento em prazo maior, que deve ocorrer em até 5 anos.

Os credores que não comparecerem ou não quiserem conciliar, estão sujeitos a sanções (art. 104-A, § 2º, do CDC), o que reforça a cultura da cooperação, que impõe aos fornecedores o dever de repactuar, para evitar a exclusão social do consumidor, até porque “não interessa aos fornecedores pessoas que estão banidas do mercado de crédito por causa do superendividamento” (BENJAMIN, 2022).



O que importa especialmente a este estudo é o ofício do Poder Judiciário (art. 51, XVI, do CDC), com ênfase na atuação preventiva. Para entender essa mudança de paradigmas, é preciso ressaltar que essa Lei do Superendividamento é binária (MARQUES, 2021b, p. 197), ou seja, cuida da parte estrutural da prevenção, de modo que o agente que vai conciliar, aquele que vai cumprir a Cartilha para o Tratamento do Superendividamento do CNJ, deverá analisar se foi observado o capítulo do crédito responsável (art. 3º da Lei n. 11.181/2021).

O primeiro ofício da prevenção é classificar o fato, analisando se houve a oferta por 48 horas (art. 54-B, III, do CDC), se houve entrega da cópia do contrato (art. 54-D, III, do CDC), se houve explicação dos ônus, se houve ocultação dos juros, de toda a parte das informações obrigatórias (art. 54-B, II, do CDC), se houve erro, se houve fraude, se houve reclamação. Isso tudo deve estar descrito em formulário, previsto na mencionada Cartilha do CNJ, porque na hora da conciliação, o conciliador/magistrado deve explicar que o momento é para cooperar.

Com o procedimento, o Poder Judiciário passa a assumir um novo papel no tratamento do superendividamento. Isso porque, embora não seja tarefa fácil sair da função tradicional de dizer o direito, ou mesmo relativizar a autonomia da vontade, com a realidade atual enfrentada pela população⁴, mostra-se imprescindível essa mudança de paradigma por parte da administração da justiça, com foco na atuação preventiva do problema do superendividamento, conforme determina a lei.

O art. 104-A, do CDC, como visto, trata do processo para repactuação das dívidas, que consiste em um processo judicial pré ou para-judicial, que obrigatoriamente antecede a ação por superendividamento, ajuizado a requerimento do consumidor, no qual será designada audiência de conciliação presidida pelo juiz ou conciliador credenciado, com a presença de todos os credores de dívidas previstas no novo art. 54-A do CDC (compromissos financeiros assumidos decorrentes de relação de consumo, inclusive operações de crédito, compras a prazo e serviços de prestação continuada).

Entende-se, pois, que a mencionada fase pré ou para-processual de repactuação de dívidas dos consumidores superendividados atende ao ideal de acesso à justiça, na medida em que possibilita a coleta simultânea e/ou sucessiva das propostas na mesma sessão, permitindo que o consumidor superendividado possa escolher, se for o caso, a ordem dos pagamentos,

⁴ Conforme Abdala (2022), 79% das famílias estão endividadas e, no caso das famílias catarinenses, o endividamento atingiu o patamar de 56,4% em dezembro de 2022 (SANTA CATARINA, 2022).



conforme critérios pessoais de capacidade de reembolso ou, até mesmo, da natureza da dívida. Com isso, o conciliador exercerá o papel determinante na renegociação das dívidas e respectivo resgate da saúde financeira do superendividado, na medida em que facilitará essa aproximação com os credores e, acima de tudo, será o veículo pacificador e redutor da frequente confusão mental a que o devedor se encontra quando acometido da condição de superendividado (BERTONCELLO, 2015, p. 122).

O art. 104-C do CDC é destinado aos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC, que possuem competência concorrente para o processo de repactuação de dívida. Tais órgãos têm especial relevância na efetividade das disposições da Lei n. 14.181/2021, porque oferecem estrutura capaz de dar amparo amplo ao consumidor, desde iniciativas preventivas até a reinclusão socioeconômica do superendividado na sociedade. Nesse contexto, expõem Lima e Vial que,

Os núcleos terão competência para: I – atender e entrevistar o superendividado para o preenchimento de formulário-padrão com os seus dados socioeconômicos, identificação dos credores, valor das dívidas, entre outros; II – oficiar aos credores, quando necessário, requisitando cópia do contrato; III – promover, em parceria com instituições de ensino públicas ou privadas ou o SNDC – Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, oficinas interdisciplinares de educação financeira a preparação de proposta e plano de repactuação, além de prestar assistência social e acompanhamento psicológico dos consumidores superendividados na medida das possibilidades; IV- realizar a audiência/sessão de conciliação conjunta e global com todos os credores para a elaboração de plano de pagamento (LIMA; VIAL, 2021, p. 319).

A Lei do Superendividamento, como dito, impõe o dever de cooperar. Se não for possível com todos os credores, pode-se fazer a conciliação com aqueles que quiserem, de sorte que aqueles que não cooperarem podem vir a receber seu crédito por último, ficando ao final do plano de pagamento. Trata-se de um sistema todo baseado na boa-fé. Se houver credores que não queiram conciliar, então aplica-se o art. 104-B, do CDC.

Superada a fase pré ou para-judicial da conciliação, o art. 104-B prevê tratamento judicial do superendividamento. Essa foi uma mudança fundamental que a mencionada lei trouxe ao CDC. Veja-se:

A Lei 14.181/2021 inova ao instituir um sistema binário de tratamento extrajudicial e judicial do superendividamento, com uma fase preventiva que prevê uma conciliação em bloco por meio de uma “audiência global de conciliação” (expressão do art. 104-C, § 1º) única e que reúne todos os credores do consumidor para que, por meio do “processo de repactuação de dívidas”, segundo o art. 104-A e o art. 104-C, o consumidor e seus credores



entrarem em “acordo” (expressão do art. 104-C, § 2º) sobre um “plano de pagamento” de natureza pré ou para-judicial, seja nos CEJUSCs, seja nos órgãos públicos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC, PROCONs e outros. A segunda fase do tratamento é judicial, por meio do “processo por superendividamento para revisão e integração dos contratos e repactuação das dívidas remanescentes” criado pelo art. 104-B, também em duas fases, pois a primeira é a revisão, o saneamento e exame de como foi a concessão do crédito e a revisão dos abusos (integrando as lacunas deixadas pelas cláusulas abusivas), e a segunda é após este recalculas as dívidas leais e então elaborar – com a ajuda ou não de um administrador ou perito – um plano de pagamento, que o art. 104-B, *caput*, denomina “plano judicial compulsório” (BENJAMIN et al., 2022, p. 482).

A lei do superendividamento, portanto, é uma das leis que atende ao ideal da verdadeira prática do acesso à justiça a uma ordem jurídica justa. Acesso à justiça não é apenas o direito de ação, não é resolver o conflito estritamente jurídico, mas assegurar às partes assistência jurídica integral (assistência jurídica integral é mais ampla do que assistência judiciária – art. 5º, LXXIV, da CF). Amplia-se o conceito de acesso à justiça, como informação, orientação, educação. Trata-se do alcance atualizado desse direito, mesmo porque “[...] uma premissa básica será a de que a justiça social, tal como desejada por nossas sociedades modernas, pressupõe o acesso efetivo” (WATANABE, 2022).

A Resolução 125/2010 do CNJ, na exposição de motivos, já previa o alcance ampliado de acesso à justiça: criou o CEJUSC como importante célula da justiça, local onde pode tramitar o procedimento de repactuação de dívidas. Além disso, os entes públicos e privados, como OAB, MP, Procons e demais órgãos do SNDC são todos responsáveis pelo cumprimento das normas constitucionais que explicitam no art. 1º da CF/1988 o direito à cidadania e à dignidade da pessoa humana e no art. 3º da CF/1988 construir uma sociedade justa e solidária (WATANABE, 2022).

Assim, os arts. 104 A e C do CDC, instituído pela Lei n. 11.343/2021, está em harmonia com o disposto no art. 1º, § único, da CF/1988, que autoriza o novo modelo de solução de conflitos envolvendo consumidores superendividados, envolve uma pluralidade de sujeitos e de interesses e atua perseguindo o consenso. Isso pela via do procedimento prévio à ação por superendividamento, conforme ensina Káren Bertoncello:

[...] Veja-se que uma análise perfunctória dos métodos consensuais de resolução e conflitos em sede de superendividamento permitiria evidenciar seu caráter construtivistas, na medida em que as relações sociais e jurídicas atingidas pelo superendividamento, sujeitas à renegociação das dívidas, usualmente, terão continuidade após o resgate da saúde financeira do devedor. É que a experiência tem demonstrado, como ilustrado na primeira parte deste



capítulo, que os contratos submetidos à renegociação voluntária relevam relações de trato sucessivo, a exemplo dos cartões de crédito, contratos bancários em geral, planos de saúde, compras efetuadas a prazo diretamente com o comerciante local, entre outras. Com isso, a utilização do método construtivista não apenas possibilitará a rápida reinserção social do superendividado, mas, também, preservará a continuidade da relação com o fornecedor de crédito. [...] as vantagens resultantes a todos os envolvidos com a prática do método autocompositivo, não obstante atualmente ainda se encontre alguma resistência de cooperação nesse sentido [...] (BERTONCELLO, 2015, p. 110).

Parafraseando Pilati e Mezzaroba (2020), pode-se concluir que, na raiz da fase pré ou para-judicial do tratamento do consumidor superendividado está uma ideia de recuperação da soberania direta dos cidadãos, para poderem existir e atuar coletivamente no plano político e jurídico, no sistema representativo, e assim poderem deliberar em âmbito conciliatório [seja presencial ou pelo sistema Consumidor.Gov] a melhor maneira de compor o conflito, sendo este, portanto, um importante instrumento para a efetivação do acesso à justiça.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento da terceira onda renovatória do acesso à justiça trouxe uma percepção de solução de conflitos desvinculada do monopólio da sentença, em que o foco deixa de ser a resolução estatal dos problemas e passa a utilizar de diversos mecanismos, os quais devem buscar a melhor adequação às contendas sociais.

Na esfera das relações de consumo, bastante afetado pelo avanço da vida consumista da sociedade moderna, observa-se que a solução adjudicatória possui, não raras vezes, menor efetividade na resposta aos conflitos existentes entre consumidores e fornecedores, seja porque pouco acessível, visto que muito cara e desproporcional ao intento, seja porque morosa em comparação a outras ferramentas.

Assim, a suspensão do rito processual para tentativa de solução do conflito consumerista por meio da plataforma Consumidor.gov e a necessária submissão do consumidor superendividado a procedimento de resolução do problema, previamente à ação por superendividamento, são ferramentas postas à disposição dos consumidores, entendidas como filtros de demandas, que têm por fim conduzi-los ao meio mais adequado para o atendimento de sua pretensão, que possibilita conferir maior racionalidade e proporcionalidade à prestação do serviço jurisdicional, sem, contudo, degenerar-se em óbice indevido ao acesso à ordem jurídica justa.



Mencionados instrumentos atendem ao ideal do acesso à justiça, ordem jurídica justa na concepção atualizada, com a utilização de técnicas processuais que servem à função social, na medida em que contribuem para a celeridade da resolução dos conflitos, de forma acessível e efetiva.

Além do mais, são ferramentas decorrentes de políticas públicas desenvolvidas pelos poderes legislativo e executivo e apresentam conformidade com a Constituição Federal, principalmente com o princípio de inafastabilidade do poder judiciário (art. 5º, XXXV, CF/1988).

Conforme visto, o número excessivo de demandas consumeristas necessita de respostas urgentes e adequadas. A morosidade da ferramenta jurisdicional afeta a confiança do consumidor tanto no fornecedor quanto no poder judiciário, ao passo que a pacificação dos conflitos de forma célere e eficaz facilita o acesso à justiça e tende a recuperar a confiança do consumidor no judiciário e nas relações de consumo.

Portanto, é importante que o poder judiciário esteja atento às inovações jurídicas e políticas, ainda que com a cautela necessária para se evitar antijuridicidades, mas com o propósito de desenvolver o acesso à justiça e fomentar relações de consumo saudáveis, em que eventuais conflitos sejam resolvidos com soluções adequadas às pretensões de consumidores e fornecedores.

REFERÊNCIAS

ABDALA, Vitor. Endividamento atinge 78,9% das famílias brasileiras, revela pesquisa: famílias que não terão condições de pagar contas subiram para 10,9%. *Agência Brasil*, Rio de Janeiro, 06 dez. 2022. Disponível em:

<https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2022-12/endividamento-atinge-789-das-familias-brasileiras-revela-pesquisa#:~:text=A%20parcela%20de%20fam%C3%ADlias%20com,6%25%20de%20nove mbro%20de%202021>. Acesso em: 26 fev. 2023.

AGUIAR, Zélia Prates; MAILLART, Adriana Silva. O ideário da reforma do Novo Código de Processo Civil: a reformulação do espaço privada e as políticas públicas de tratamento adequado de conflitos. DOI: 10.21902. *Revista Cidadania e Acesso à Justiça*. e-ISSN:2526-026X, Brasília, v. 1, n. 2, p. 1104-1122, Jan/Jun. 2016.

ARAÚJO, Adailson Pinho de; BEZERRA JÚNIOR, José Albenes. Superendividamento e acesso à justiça: uma análise sob a perspectiva das políticas de consensualidade. Brasília: *Revista dos Estudantes de Direito da Universidade de Brasília*, 22ª ed, 2022. Disponível em : [Vista do SUPERENDIVIDAMENTO E ACESSO À JUSTIÇA .pdf](#). Acesso em: 18 jul. 2023.



ARBIX, Daniel do Amaral. *Resoluções online de controvérsias: tecnologias e jurisdições*. 2015. Tese (Doutorado em Direito Internacional) - Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2015. doi:10.11606/T.2.2016.tde-01092016-154830. Acesso em: 27 mai. 2022.

BAHIA, Carolina Medeiros; SANTOS, Ana Carolina Dias dos; WODTKE, Guilherme Domingos. *Efeitos do Hiperconsumo ao Meio Ecológico: A Ecologização do Direito do Consumidor*. Superendividamento e proteção do consumidor [recurso eletrônico] : estudos da I e II Jornada de Pesquisa CDEA / organizadoras Claudia Lima Marques, Andréia Fernandes de Almeida Rangel. – Porto Alegre : Editora Fundação Fênix, 2022. 391 p. : il. (Série Direito ; 52) Disponível em: <https://doi.org/10.36592/9786581110857>. Acesso em: 18 jul. 2023.

BAUMAN, Zygmunt. *Vida para consumo: A transformação das pessoas em mercadoria*; tradução Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Zahar, 2022.

BENJAMIN, Herman. Lei 14.181/2021: antecedentes legislativos e os paradigmas da Lei. In: *O tratamento do consumidor superendividado à luz da Lei n. 14.181/2021: da trajetória legislativa à sua efetivação*, 2022, Brasília, DF. Disponível em: <https://youtu.be/km6XFJEQKLM>. Acesso em: 01 fev. 2023.

BENJAMIN, Antonio Herman; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 10. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2022.

BERTONCELLO, Káren Rick Danilevicz. Superendividamento do Consumidor: mínimo existencial. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo: Revista dos Tribunais, ano 24, v.101, p. 575-580, set./out. 2015.

BRASIL. [Constituição (1988)]. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Brasília, DF: Presidência da República, 2020. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em: 24 mai. 2022.

_____. Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990 – *Código de Defesa do Consumidor*. Brasília, DF: Presidência da República, 1990. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm> Acesso em: 27 mai. 2022.

_____. Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015 – *Código de Processo Civil*. Brasília, DF: Presidência da República, 2015. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm>. Acesso em: 27 mai. 2022.

_____. Decreto n. 8.573, de 19 de novembro de 2015 – *Dispõe sobre o Consumidor.gov.br, sistema alternativo de solução de conflitos de consumo, e dá outras providências*. Brasília, DF: Presidência da República, 2015. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/decreto/D8573.htm> Acesso em: 27 mai. 2022.





_____. Decreto n. 11.567/2023, de 19 de junho de 2023 – *Altera o Decreto nº 11.150, de 26 de julho de 2022, que regulamenta a preservação e o não comprometimento do mínimo existencial para fins de prevenção, tratamento e conciliação de situações de superendividamento em dívidas de consumo, nos termos do disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, e dispõe sobre os mutirões para a repactuação de dívidas para a prevenção e o tratamento do superendividamento por dívidas de consumo.* Brasília, DF: Presidência da República, 2023. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2023-2026/2023/Decreto/D11567.htm#art1 Acesso em: 29 jul. 2023.

_____. *Ministério da Justiça e Segurança Pública. Secretaria Nacional do Consumidor.* Portaria n. 15, de 27 de março de 2020. Brasília, 2021.

BUNN, Maximiliano Losso. *A solução adjudicada como última ratio no processo compositivo da lide: os equivalentes jurisdicionais enquanto condicionantes de acesso à justiça.* Tese (doutorado) – Universidade do Vale do Itajaí, Universidade de Perugia, Curso de Doutorado em Ciência Jurídica, Itajaí-SC, 2019.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à Justiça.* Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988.

CINTRA, Antônio Carlos de Araújo; DINAMARCO, Cândido Rangel; GRINOVER, Ada Pellegrini. *Teoria Geral do Processo.* 24 ed. São Paulo: Malheiros, 2008.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Justiça em números 2022.* Brasília: CNJ, 2022 <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/09/justica-em-numeros-2022-1.pdf> Acesso em: 01 jul. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *CNJ atualiza classificação de processos para mapear superendividamento na Justiça.* Disponível em <https://www.cnj.jus.br/cnj-atualiza-classificacao-de-processos-para-mapear-superendividamento-na-justica/#:~:text=Entre%20os%2018%20assuntos%20do,milh%C3%B5es%20de%20processos%20no%20total>. Acesso em: 17 jul. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Cartilha sobre o Tratamento do Superendividamento do Consumidor do CNJ.* Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/08/cartilha-superendividamento.pdf>. Acesso em: 18 jul. 2023.

_____. *Justiça em números 2020.* Brasília, CNJ, 2020, 267p. Disponível em <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/08/WEB-V3-Justi%C3%A7a-em-N%C3%BAmeros-2020-atualizado-em-25-08-2020.pdf>>. Acesso em: 25 mai. 2022.

_____. *Justiça em números 2021.* Disponível em <<https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/>>. Acesso em: 22 mai. 2022.



CONSUMIDOR.GOV.BR. *Consumidor.gov.br – É seu. É fácil. Participe*, 2021. Disponível em <<https://www.consumidor.gov.br>>. Acesso em: 27 mai. 2022.

_____. *Boletim Consumidor.gov.br, 2021*. Disponível em <<https://www.consumidor.gov.br/pages/publicacao/externo>>. Acesso em: 28 mai. 2022.

DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS. *Assembleia Geral das Nações Unidas em Paris*. 10 dez. 1948. Disponível em: <<https://brasil.un.org/sites/default/files/2020-09/por.pdf>>. Acesso em: 25 mai. 2022.

DIDIER JR., Fredie; ZANETI JR., Hermes. Justiça multiportas e tutela constitucional adequada: autocomposição em direitos coletivos. In: ZANETI JR., Hermes (org.); CABRAL; Tricia N. X. (org.). *Justiça Multiportas: mediação, conciliação, arbitragem e outros meios de solução adequada para conflitos*. Salvador: Juspodivm, 2017, p. 37-63.

GONÇALVES, Jéssica. *Acesso à justiça: do modelo competitivo de estabilização dos conflitos à estratégia cooperativa*. Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências Jurídicas, Programa de Pós-Graduação em Direito, Florianópolis, 2016.

LAMY, Eduardo de Avelar. *Aproveitamento de meios no processo civil*. 2ª ed. rev. atual. e ampl. Salvador: Editora JusPodivm, 2021.

LEITE, José Rubens Morato; POPE, Kamila. Sociedade de risco e consumo sustentável. *Revista do Centro de Estudos de Direito do Ordenamento, Urbanismo e Ambiente*. Coimbra: ano XIX 37: 9-36.

LIMA, Clarissa Costa de; VIAL, Sophia Martini. Da cultura do pagamento: tratamento e conciliação em bloco em caso de superendividamento do consumidor. In: BENJAMIN, Antonio Herman; MARQUES, Cláudia Lima; LIMA, Clarissa Costa de; VIAL, Sophia Martini. *Comentários à Lei n. 14.181/2021: a atualização do CDC em matéria de superendividamento*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021.

LIMA, Clarissa Costa de. O tratamento do superendividamento no CDC: cooperação na ruína e intervenção social. In: *O tratamento do consumidor superendividado à luz da Lei n. 14.181/2021: da trajetória legislativa à sua efetivação*, 3., 2022, Brasília, DF. Disponível em: <https://youtu.be/km6XFJEQKLM>. Acesso em 30 nov. 2022.

LIMA, Daniel Henrique Sprotte. *Da cultura do litígio à do consenso: o uso de online dispute resolution na Comarca de Araquari (SC)*. Dissertação (mestrado profissional) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências Jurídicas, Programa de Pós-Graduação em Direito, Florianópolis, 2019.

MAIOLINO, Isabela; SILVEIRA; Flávia de Carvalho; TIMM, Luciano Benetti. A plataforma Consumidor.gov.br como alternativa para a solução de conflitos. *Revista Gralha Azul: Periódico Científico da 2ª Vice-Presidência do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná*. Curitiba, edição 1, volume1, número 1, p. 13-19, ago-2020/set-2020.



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

MIRANDA DE OLIVEIRA, Pedro. *Introdução aos recursos cíveis*. São Paulo: Tirant lo Blanch, 2021.

NOGUEIRA, Larissa Couto. O Regramento do Superendividamento no Direito Comparado: um paralelo entre a nova Lei 14.181 de 2021 e o Direito Norte-Americano e Francês. *Superendividamento e proteção do consumidor [recurso eletrônico] : estudos da I e II Jornada de Pesquisa CDEA / organizadoras Claudia Lima Marques, Andréia Fernandes de Almeida Rangel*. – Porto Alegre : Editora Fundação Fênix, 2022. 391 p. : il. (Série Direito ; 52) Disponível em: <https://doi.org/10.36592/9786581110857>. Acesso em: 18 jul. 2023.

OLIVEIRA FILHO, Silas Dias de. *Interesse Processual e Acesso à Ordem Jurídica Justa: A Efetiva Necessidade do Processo Judicial Como Filtro Válido de Demandas*. Tese de doutorado. Orientador: Professor Titular Dr. José Roberto dos Santos Bedaque. Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo. São Paulo, 2021.

PILATI, José Isaac. MEZZARROBA, Orides. Acesso à jurisdição da justiça nos conflitos complexos: contribuição da experiência romana a soluções por audiência pública judicial ou extrajudicial deliberativa. *Revista Meritum*, Belo Horizonte, vol. 15, n. 1, p. 165-178, jan./abr. 2020. DOI: <https://doi.org/10.46560/meritum.v15i1.7838>. Acesso em: 26 fev. 2023.

SANTA CATARINA. Secretaria de Estado do Desenvolvimento Econômico Sustentável. *Boletim Indicadores Econômico-Fiscais. Florianópolis, SC: Secretaria de Estado do Desenvolvimento Econômico Sustentável*, dez. 2022. p. 6. Disponível em: <https://www.sde.sc.gov.br/index.php/biblioteca/boletim/boletim-2022/2653-boletim-dezembro-2022/file>. Acesso em: 26 fev. 2023.

WATANABE, Kazuo. *Acesso à ordem jurídica justa: conceito atualizado de acesso à justiça, processos coletivos e outros estudos*. Belo Horizonte: Del Rey, 2019.

WATANABE, Kazuo. O tratamento do superendividamento como desdobramento do acesso à justiça e efetivação da cidadania. In: *O tratamento do consumidor superendividado à luz da Lei n. 14.181/2021: da trajetória legislativa à sua efetivação*, 2022, Brasília, DF. Disponível em: <https://youtu.be/km6XFJEQKLM>. Acesso em 01 fev. 2023.