

# Mediação restaurativa na lei do superendividamento

**Lucélia de Oliveira Barbosa**

*Mestre em Direito Constitucional pelo IDP*

*Especialista em Direito e Processo do*

*Trabalho pela UNIFRAN*

*Especialista em Direito Processual Civil pela USP*

## RESUMO

O superendividamento de consumidores é um tema de crescente preocupação social no Brasil, motivando, inclusive, debates parlamentares, novas leis e a necessidade de respostas jurisprudenciais. Esta pesquisa investiga as formas de soluções conciliatórias e judiciais trazidas pela Lei nº 14.181/21, para tratamento do superendividamento do consumidor, com especial ênfase na eficácia da conciliação e mediação na recuperação de dívidas. Na busca da harmonização plena das relações de consumo, verifica-se que apenas a negociação das dívidas não é suficiente para restaurar o consumidor, buscando uma sutura social com o fornecedor. Investiga-se o instituto da Justiça Restaurativa, emprestada do Direito Penal, com base no “Diálogo das Fontes”, sua aplicabilidade e contribuição para o tratamento do superendividamento. Os resultados sugerem que, apesar de haver espaço para melhorias, a Lei do Superendividamento tem incentivado a conciliação e mediação como mecanismos eficazes de recuperação para devedores individuais insolventes. De igual forma, identifica-se que a mediação restaurativa confere aperfeiçoamento no trato do superendividado, com a organização de ciclos de debates, aproximação entre devedor e fornecedor, bem como formação de rede de apoio social.

Palavras-chave: Superendividamento. Justiça Restaurativa. Mediação. Mínimo Existencial.

## ABSTRACT

Consumer superindebtedness is a topic of growing social concern in Brazil, prompting parliamentary debates, new laws, and the need for jurisprudential responses. This research investigates the conciliatory and judicial solutions

provided by Law No. 14.181/21 for addressing consumer superindebtedness, with a special emphasis on the effectiveness of conciliation and mediation in debt recovery. In the pursuit of full harmonization of consumer relations, it is observed that merely negotiating debts is not sufficient to restore the consumer, aiming for social healing with the supplier. The institute of Restorative Justice, borrowed from Criminal Law, is explored based on the “Dialogue of Sources”, examining its applicability and contribution to addressing superindebtedness. The results suggest that, despite room for improvement, the Superindebtedness Law has encouraged conciliation and mediation as effective mechanisms for recovering debts from individual insolvent debtors. Similarly, it is identified that restorative mediation enhances the treatment of the superindebted, involving the organization of debate cycles, bringing debtor and supplier closer, as well as forming a social support network.

Keywords: Superindebtedness. Restorative Justice. Mediation. Minimum

## Introdução

O superendividamento ou “falência” do consumidor é um problema social e estrutural, que prejudica não só o indivíduo, mas também seus dependentes, os credores que esperam o retorno do capital alocado, e toda coletividade que, direta ou indiretamente, se beneficia das trocas monetárias, essencial no sistema de economia capitalista.

As decisões de consumo dependem não apenas da renda atual do indivíduo, mas também de sua renda futura esperada e da riqueza financeira. Portanto, se o nível de consumo for maior que a renda atual, o consumidor tomará emprestada a diferença; se fosse menor, ele pouparia.

Entretanto, há variáveis que podem afetar a lógica anteriormente descrita, como, por exemplo, o desemprego, a inflação, a redução de renda, gastos excessivos, doença pessoal ou familiar, divórcio ou morte e levar o consumidor ao superendividamento e ao conseqüente inadimplemento e exclusão do mercado de consumo.

Neste artigo, será analisado o problema do superendividamento do consumidor, pessoa física, os seus direitos e como a utilização do instituto da conciliação e da mediação, associadas às técnicas da Justiça Restaurativa poderão auxiliar na recuperação do superendividado.

No primeiro capítulo, analisa-se o conceito de consumidor superendividado, frente à Lei nº 14.181/12, que alterou o Código de Defesa do Consumidor, os princípios constitucionais da liberdade econômica, entre eles, a lealdade e a boa-fé, e como harmonizar as relações entre mercado e consumidor vulnerável diante do necessário desenvolvimento econômico. Como desdobramento desse capítulo, conceitua-se o mínimo existencial e sua aplicação ao tratamento do superendividado, assim como o princípio da lealdade e boa-fé.

No segundo capítulo, segue-se analisando as formas de conciliação e/ou mediação trazidas pela Lei de Superendividamento (Lei nº 14.181/12), e o desenho processual proposto pela lei, seja na fase conciliatória ou judicial.

Finalmente, conceituam-se a Justiça Restaurativa e sua intersecção com o tratamento do superendividamento, a mediação restaurativa e os pontos convergentes entre a teoria penalista e o direito consumerista.

## **1 Do contexto normativo no qual se insere o consumidor superendividado**

### **1.1 Conceito de consumidor superendividado**

A Lei 14.181/21 inseriu no Código de Defesa do Consumidor dispositivo que versa sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento. O artigo 54-A, §1º, traz o conceito de superendividado como o indivíduo que não pode arcar com o pagamento de suas dívidas vencidas e vincendas, sem comprometer seu sustento e de sua família<sup>1</sup>. Para tanto, estão abrangidas somente dívidas de consumo, excetuando-se aquelas que possuem garantia real ou fiduciária e assegurando que a repactuação dos valores não atinja o mínimo existencial do consumidor, nos termos da regulamentação.

<sup>1</sup> Art. 54-A. Este Capítulo dispõe sobre a prevenção do superendividamento da pessoa natural, sobre o crédito responsável e sobre a educação financeira do consumidor. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 1º Entende-se por superendividamento a impossibilidade manifesta de o consumidor pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial, nos termos da regulamentação. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 2º As dívidas referidas no § 1º deste artigo englobam quaisquer compromissos financeiros assumidos decorrentes de relação de consumo, inclusive operações de crédito, compras a prazo e serviços de prestação continuada. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

O Decreto n.º 11.150/22 complementou o conceito de superendividado como a pessoa natural que possui dívidas de consumo, excluindo-se o aval e a fiança. De igual forma, regulamentou o valor do Mínimo Existencial em R\$ 600,00 (seiscentos reais), cujo comprometimento é apurado entre a contraposição da renda mensal do consumidor e as parcelas de dívidas vencidas e vincendas no mesmo mês<sup>2</sup>.

A lei exclui de sua aplicação as dívidas adquiridas mediante má-fé, por meio de fraude ou de contratos celebrados com a intenção prévia de não pagar, excluindo-se as dívidas por aquisição de produtos de luxo<sup>3</sup>.

[...] o superendividamento passivo resulta de uma diminuição fortuita dos recursos do devedor, seguida de eventos imprevisíveis no momento em que as dívidas foram contratadas: desemprego, doença, acidente, óbito do cônjuge ou do concubino, divórcio ou separação. (COSTA, 2012 p. 118).

Assim, o consumidor superendividado protegido pelo CDC será a pessoa natural, ativo inconsciente ou passivo, de boa-fé, que comprove a impossibilidade manifesta de pagar suas dívidas de consumo, vencidas ou vincendas e que não correspondam a bens de luxo, sem comprometer seu mínimo existencial.

O tratamento do superendividamento perpassa pela educação financeira e renegociação de dívidas, com ênfase na concili-

---

§ 3º O disposto neste Capítulo não se aplica ao consumidor cujas dívidas tenham sido contraídas mediante fraude ou má-fé, sejam oriundas de contratos celebrados dolosamente com o propósito de não realizar o pagamento ou decorram da aquisição ou contratação de produtos e serviços de luxo de alto valor.

<sup>2</sup> Art. 3º No âmbito da prevenção, do tratamento e da conciliação administrativa ou judicial das situações de superendividamento, considera-se mínimo existencial a renda mensal do consumidor pessoa natural equivalente a R\$ 600,00 (seiscentos reais). (Redação dada pelo Decreto nº 11.567, de 2023)

§ 1º A apuração da preservação ou do não comprometimento do mínimo existencial de que trata o caput será realizada considerando a base mensal, por meio da contraposição entre a renda total mensal do consumidor e as parcelas das suas dívidas vencidas e a vencer no mesmo mês.

<sup>3</sup> BERGSTEIN, Laís; KRETZMANN, Renata P. **Noções Práticas de Prevenção e Tratamento do Superendividamento**: Editora Saraiva, 2022. E-book. ISBN 9786553620360. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786553620360/>. Acesso em: 13 nov. 2023.

ação, com a presença de todos os credores e realização de plano de pagamento com prazo máximo de cinco anos<sup>4</sup>.

## 1.2 Princípio da liberdade econômica e a harmonização nas relações de consumo

Encontram-se entre os princípios da Ordem Econômica Nacional a livre concorrência e a defesa do consumidor. De um lado, cabe ao Estado reprimir o abuso do poder econômico que denote a dominação dos mercados e, de outro, promover a proteção da parte mais vulnerável, o consumidor.

O Código de Defesa do Consumidor surge como sustentáculo na promoção do reequilíbrio nas relações consumeristas, que deve ser promovida na fase pré-contratual, na execução do contrato e na fase pós-contratual.

Desse modo, conforme expõe Sodré (2020), a promulgação do Código de Defesa do Consumidor é um desdobramento constitucional; é o reconhecimento da vulnerabilidade e da necessária proteção legislativa do consumidor. Assim, o CDC se configura como uma lei protetiva em razão da existência de vulnerabilidades (informativa, econômica e fática)<sup>5</sup>, as quais são partições de dimensões da dignidade da pessoa humana.

José Afonso da Silva (2006) traz a defesa do consumidor como Princípio de Integração na busca de solução para problemas como marginalização regional e social, conjugando-se com a defesa do meio ambiente, a redução das desigualdades.

De um lado, existem normas constitucionais protetivas do consumidor, de outro, temos a promoção do desenvolvimento econômico e a livre concorrência, possibilitando uma viragem ontológica da perspectiva do direito em uma linguagem criadora de significado. É necessário que a sociedade se aproprie dessa força normativa,

<sup>4</sup> LÔBO, Paulo. **Direito civil: obrigações. v.2.** [Digite o Local da Editora]: Editora Saraiva, 2023. *E-book*. ISBN 9786553628298. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786553628298/>. Acesso em: 13 nov. 2023.

<sup>5</sup> Por sua vez, o próprio CDC é expresso ao afirmar que seu pressuposto, sua razão de existir, é o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo, conforme expressamente determinado no seu art. 4º, I. Podemos verificar que são, pelo menos três, os tipos de vulnerabilidade: (i) econômica – os fornecedores têm uma posição social de supremacia por conta da desigualdade econômica nas relações; (ii) informativa – as partes são desiguais no que se refere às conteúdos das informações; e (iii) fática – situações reais de sujeição que colocam o consumidor em posição de desvantagem, impedindo a negociação de cláusulas contratuais.

construindo situações mais adequadas e harmônicas.

Nesse sentido, Konrad Hesse explica que “tanto na práxis política cotidiana quanto nas questões fundamentais do Estado, o poder da força afigura-se sempre superior à força das normas jurídicas, que a normatividade se submete à realidade fática” (HESSE, 1991, p. 10).

Nesse ponto, importa a lição de Ferdinand Lassale, em que “questões constitucionais não são, originariamente, questões jurídicas, mas sim políticas” (HESSE, 1991, p. 9). A força normativa da Constituição impacta na dimensão política e na realidade da sociedade. É um vetor que instala no mundo da política a necessidade de responder aos seus ditames, princípios e valores. A política da Defesa do Consumidor promove a articulação entre o capital e o consumo, sobretudo no tratamento e na prevenção do superendividamento.

A Lei nº 14.181/21 harmoniza com os princípios constitucionais da “dignidade da pessoa humana” (Art. 1.º, III, da CF/1988), da proteção especial e ativa do consumidor (Art.5.º, XXXII, da CF/1988). De forma encastelada, contribui para concretizar o objetivo fundamental da República de “erradicar a pobreza e a marginalização e reduzir as desigualdades sociais e regionais” (Art. 3.º, III, da CF/1988), assim como cumpre a finalidade da ordem constitucional econômica de “assegurar a todos existência digna” (Art. 170 da CF/1988).

Para Konrad Hesse, é o princípio da necessidade que dará eficácia, poder e prestígio à norma constitucional, tendo o tratamento do superendividado peça fundamental:

O observador crítico não poderá negar a impressão de que nem sempre predomina, nos dias atuais, a tendência de sacrificar interesses particulares com vistas à preservação de um postulado constitucional; a tendência parece encaminhar-se para o malbaratamento no varejo do capital que existe no fortalecimento do respeito à Constituição. (HESSE, 1991, p. 29).

José Brito Filomeno demonstra essa relação entre mercado, consumo e superendividamento quando discorre:

Em uma economia de mercado é fundamental que exista a livre concorrência entre empresas, já que é por seu intermédio que se obtém a melhoria de qualidade de produtos e serviços, o desenvolvi-

mento tecnológico na fabricação, e melhores opções ao consumidor ou usuário final.

Conclui-se facilmente, por conseguinte, que se a livre concorrência não é garantida, e o mercado passa a ser dominado por poucos, sem que haja intervenção governamental, a tendência é o aumento de preços dos produtos e serviços, a queda da sua qualidade, a redução de alternativas de compras, e a estagnação de progresso tecnológico. Tudo isso porque, como curial, inexistente a competitividade, que obriga ao aperfeiçoamento dos processos de fabricação, mediante pesquisas e adoção de métodos produtivos e administrativos mais eficientes. (FILOMENO, 2018, p.77)

Como agente normativo e regulador da atividade econômica, o Estado deve fiscalizar, incentivar e planejar (art. 174 da Constituição Federal de 1988) a aplicação da norma consumerista, estabelecendo políticas públicas que ensejem no combate ao superendividamento.

A Lei do Superendividamento consolida, no Direito do Consumidor, a busca de meios de prevenção e recuperação do devedor superendividado, e, em contrapartida, permite que eles retornem ao mercado de consumo, retroalimentando de forma sustentável o ciclo econômico.

Os Princípios Econômicos se entrelaçam com a defesa do consumidor, e a Lei nº 14.181/2021 contribui para o aperfeiçoamento do sistema econômico, na medida em que resguardam o consumidor dos excessos do mercado.

A Constituição Federal é o pilar de convergência de normas e fatores sociais e políticos inerentes à sociedade. Ela decorre de uma construção histórica, que deve acompanhar a evolução social e suas consequências.

### **1.3 Direito ao mínimo existencial**

O mínimo existencial é um direito fundamental basilar na garantia da dignidade da pessoa humana, previsto no artigo 1º, III, e 170, *caput*, da Constituição Federal.

Ele deve corresponder aos direitos sociais elencados no artigo 6º da Carta Magna, quais sejam: educação, saúde, alimentação, trabalho, moradia, transporte, lazer, segurança, previdência social, proteção à maternidade e à infância, a assistência aos

desamparados.

A Lei nº 14.181/21, que instituiu o tratamento do superendividamento, faz menção ao mínimo existencial nos seguintes contextos: (i) ao citar os direitos básicos do consumidor: XI – na garantia de práticas de crédito responsável, de educação financeira, prevenção e tratamento do superendividamento; e XII – garantindo a preservação do mínimo existencial, nos termos da regulamentação, na repactuação de dívidas e na concessão de crédito. Ao tratar dos aspectos processuais do superendividamento, o mínimo existencial ganha ênfase de proteção nas audiências de conciliação, garantindo o mínimo substancial na realização do plano de pagamento dos credores (art. 104-A).

Essa reiterada menção do mínimo existencial na Lei nº 14.181/21 justifica-se diante da necessidade de conferir, ao menos, a parcela mínima necessária para a existência humana.

Nesse contexto, Carvalho (2018) esboça que o conceito de mínimo existencial é fluido, eis que varia em razão das necessidades da sociedade. No entanto, segundo o autor, possui parâmetros principiológicos e constitucionais, portando três características básicas: “tutelar os direitos fundamentais (incluídos os sociais); impossível de retroceder no nível de proteção; redução da discricionariedade administrativa com prioridades para a atuação estatal”.

Nas lições de Torres, o mínimo existencial deve ser protegido contra intervenções estatais e garantido por prestações estatais:

O mínimo existencial é o direito subjetivo protegido negativamente contra a intervenção do Estado e, ao mesmo tempo, garantido positivamente pelas prestações estatais. Diz-se, pois, que é direito de *status negativus* e de *status positivus*, sendo certo que não raro se convertem uma na outra ou se implicam mutuamente a proteção constitucional positiva e a negativa. (TORRES, 2009, p. 184).

O autor continua, ao sustentar que o mínimo existencial, como direito social, está associado à sobrevivência com dignidade. Destaca, ainda, que deve se priorizar o equilíbrio entre liberdade e justiça:

O equilíbrio entre os dois aspectos – de liberdade e de justiça – passa pela maximização do mínimo existencial e pela minimização dos direitos soci-



ais em sua extensão, mas em sua profundidade. (TORRES, 2009, p. 53).

Buscando quantificar esse conceito, até então aberto, o Decreto nº 11.150/22 fixou o mínimo existencial, em vinte e cinco por cento do salário mínimo vigente, ou seja, R\$ 303,00 (trezentos e três reais) à época, com reajuste definido pelo Conselho Monetário Nacional. O Decreto nº 11.567/23, por sua vez, ampliou para R\$ 600,00 (seiscentos reais), revogando a objeção de que seu reajuste acompanhasse o índice do salário mínimo – artigo 3º, § 2º do Decreto nº 11.150/22.

Inobstante a função garantista do mínimo existencial em preservar a subsistência do consumidor, o Dieese (Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos), em 2022, considerou como salário mínimo ideal para atender às necessidades básicas o valor de R\$ 6.527,67 (junho/2022)<sup>6</sup>, valor muito aquém do fixado pelo decreto.

Como bem salientado por Ingo Wolfgang Sarlet, a Dignidade da Pessoa Humana figura não somente no artigo 1º, III da Constituição Federal, mas ainda como condição de finalidade precípua da ordem econômica (art. 170, *caput*, da CF):

Que tal núcleo essencial encontra-se diretamente conectado ao princípio da dignidade da pessoa humana, notadamente (em se tratando de direitos sociais prestacionais) ao conjunto de prestações materiais indispensáveis para uma vida com dignidade, constitui uma das teses centrais aqui sustentadas, ainda que sem qualquer pretensão de originalidade. Além disso, a noção de mínimo existencial, compreendida, por sua vez, como abrangendo o conjunto de prestações materiais que asseguram a cada indivíduo uma vida com dignidade, que necessariamente só poderá ser uma vida saudável, que corresponda a padrões qualitativos mínimos, nos revela que a dignidade da pessoa atua como diretriz jurídico-material tanto para definição do núcleo essencial, quanto para a definição do que constitui a garantia do mínimo existencial, que, na esteira da farta doutrina, abrange bem mais do que a garantia da mera sobrevivên-

<sup>6</sup> IDEC. **Governo decreta mínimo existencial e coloca a população brasileira abaixo da linha da pobreza.** Disponível em: [https://idec.org.br/sites/default/files/nt\\_minimo\\_existencial.pdf](https://idec.org.br/sites/default/files/nt_minimo_existencial.pdf). Acesso em: 17 nov. 2023.

cia física, não podendo ser restringido, portanto, à noção de um mínimo vital ou a uma noção estritamente liberal de um mínimo suficiente para assegurar o exercício das liberdades fundamentais. (SARLET, 2007, p. 464).

De todo modo, a inserção do direito ao mínimo existencial no Código de Defesa do Consumidor eleva a discussão e a busca efetiva da dignidade da pessoa humana.

#### 1.4 Direito de lealdade

O ordenamento jurídico pátrio tem a boa-fé como princípio motriz das relações jurídicas.

O Código de Defesa do Consumidor faz expressa menção, no artigo 4º, inciso III, no artigo 51, IV e no artigo 54-A, §1º do CDC. Nesse contexto, as relações firmadas entre devedor e credor deverão pautar-se na boa-fé, que se apresenta como uma conduta de lealdade e correção que se espera da outra parte.

O comportamento das partes de acordo com a boa-fé tem como consequência a possibilidade de revisão do contrato celebrado entre elas, pela incidência da *clausula rebus sic stantibus*<sup>7</sup>, a possibilidade de arguir-se a *exceptio doli*<sup>8</sup>, a proteção contra as cláusulas abusivas enunciadas no art. 51 do CDC, entre outras aplicações do princípio. (GRINOVER et al., 1998, p. 351)

A boa-fé deve ter expressão antes mesmo da fase de contratação, vindo cunhada desde a oferta até a pós-contratação.

A aplicação do princípio da boa-fé é estruturante no Código de Defesa do Consumidor. Pode ser compreendida sua importância em várias disposições. Merecem destaque os casos em que o consumidor, mesmo inadimplente, deve ter resguardado os seus direitos (art. 42), ou ainda, mais recentemente, a tutela da privacidade no contexto da digitalização da economia.

No contexto das contratações de crédito e financiamento, a boa-fé recebeu uma atualização importante. A alteração do Código de Defesa do Consumidor passou a prever de forma expressa a proibição do assédio de consumo. É possível fazer ofer-

<sup>7</sup> Expressão do latim que significa: os contratos devem ser cumpridos.

<sup>8</sup> Expressão do latim que significa: exceção do dolo.

tas, mas é imperativo respeitar alguns limites. A insistência, mesmo após a negativa do consumidor, o constrangimento e o desconforto demonstram o excesso no procedimento de venda e não são mais admitidos, pois podem configurar o assédio de consumo e a violação da boa-fé nas relações de consumo.

Outras medidas importantes foram instituídas, como (i) a oferta de crédito sem análise global da capacidade econômica do consumidor, (ii) ocultar ou dificultar a compreensão sobre os ônus e os riscos da contratação do crédito ou da venda a prazo; (iii) condicionar o atendimento de pretensões do consumidor ou o início de tratativas à renúncia ou à desistência de demandas judiciais, ao pagamento de honorários advocatícios ou a depósitos judiciais.

A possibilidade de oferta de crédito consignado (Lei nº 1.046/50) aos aposentados e pensionistas do Regime Geral de Previdência Social democratizou os juros praticados no mercado, ao mesmo tempo que tornou esses consumidores alvo de publicidade agressiva e de abusos. Esse fenômeno vem levando muitos consumidores ao superendividamento, em especial os idosos, que já correspondem a 16,9% dos 60 milhões de brasileiros inadimplentes<sup>9</sup>.

Assim como a boa-fé, o agir com lealdade deve ser celebrado em todas as fases da contratação, incluídas as preliminares, buscando maior isonomia no contrato de consumo.

Entretanto, em relações binárias, esse é um dever de ambos os contratantes, devendo-se analisar a real intenção do consumidor no momento de celebração do ajuste, para que assim seja excluído da proteção ao superendividamento aquele consumidor que agiu com dolo.

A expressão da harmonia nas relações de consumo depende da boa-fé das partes, da lealdade, do dever de cooperação, da informação e da concessão de crédito responsável. Neste ponto, releva destacar a expressa previsão deste princípio no artigo 4º, inciso III, do CDC em que o legislador relaciona a harmonização dos interesses com a boa-fé e a isonomia.

## 2 Mediação na lei do superendividamento

A Lei nº 14.181/21 trouxe ao consumidor a possibilidade de buscar na legislação auxílio qualificado para ultrapassar o

<sup>9</sup> SERASA. **Mapa da Inadimplência do Brasil**. 2021. Disponível em: <https://www.serasa.com.br/assets/cms/2021/Mapa-de-Inadimple%CC%82ncia-no-Brasil.pdf>. Acesso em: 17 nov. 2023.

superendividamento, quando, antes, só poderia se valer da ação de insolvência civil ou das ações de revisão de contrato.

A nova norma inaugurou um sistema de tratamento bifásico, em que o consumidor busca uma audiência de conciliação para repactuar as suas dívidas, o que pode ser feito por qualquer um dos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, conforme o art.104- c do CDC<sup>10</sup>.

Assim, poderá ser marcada audiência global de conciliação, com a convocação de todos credores na busca de acordos de repactuação das dívidas, com prazo máximo de cinco anos e sem que o valor mensal das parcelas coloque em risco o mínimo existencial do consumidor.

Bertoncello (2013) identifica o cuidado que o legislador teve ao endereçar a fase conciliatória, de forma exclusiva, ao Poder Judiciário e aos órgãos do Sistema Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor. A autora pontua a necessidade de acolhimento do consumidor por equipe multidisciplinar, que deverá analisar a real situação de endividamento.

Em sendo possível a realização de conciliação, o acordo poderá ser homologado judicialmente e possuirá eficácia de título executivo (art.104-A, §3º).

A impossibilidade da realização da avença dá ensejo à segunda fase, exclusivamente judicial, em que o devedor requererá o ajuizamento da *“ação por superendividamento para revi-*

<sup>10</sup> Art. 104-C. Compete concorrente e facultativamente aos órgãos públicos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor a fase conciliatória e preventiva do processo de repactuação de dívidas, nos moldes do art. 104-A deste Código, no que couber, com possibilidade de o processo ser regulado por convênios específicos celebrados entre os referidos órgãos e as instituições credoras ou suas associações. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 1º Em caso de conciliação administrativa para prevenir o superendividamento do consumidor pessoa natural, os órgãos públicos poderão promover, nas reclamações individuais, audiência global de conciliação com todos os credores e, em todos os casos, facilitar a elaboração de plano de pagamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, sob a supervisão desses órgãos, sem prejuízo das demais atividades de reeducação financeira cabíveis. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 2º O acordo firmado perante os órgãos públicos de defesa do consumidor, em caso de superendividamento do consumidor pessoa natural, incluirá a data a partir da qual será providenciada a exclusão do consumidor de bancos de dados e de cadastros de inadimplentes, bem como o condicionamento de seus efeitos à abstenção, pelo consumidor, de condutas que importem no agravamento de sua situação de superendividamento, especialmente a de contrair novas dívidas.

ção e integração dos contratos e repactuação das dívidas remanescentes” (artigo 104-B, *caput* do CDC). Poderão figurar no polo ativo da ação somente pessoas físicas.

Nessa etapa, o juiz poderá optar por nomear ou não um administrador (artigo 104-B, § 3º do CDC), que apresentará, em até 30 (trinta) dias, um plano de pagamento com prazos e atenuações de juros. Após a defesa pelos credores (artigo 104-B, §2º do CDC), o juiz proferirá sentença com a redução dos juros e a aprovação do plano de pagamento compulsório em até 5 (cinco) anos e 180 (cento e oitenta) dias para pagamento da primeira parcela, preservado o mínimo existencial (artigo 104-B, §4º do CDC).

Quando da citação dos credores, o juiz já poderá deliberar de ofício, aplicando provisoriamente a suspensão da exigibilidade dos débitos e demais sanções do § 2º do artigo 104-A, caso entenda necessário.

O plano compulsório de pagamentos deve assegurar aos credores: (i) o valor do principal devido, corrigido monetariamente por índices oficiais de preço, no mínimo, portanto, sem perdão de dívidas; (ii) a previsão da liquidação total da dívida em, no máximo, 5 (cinco) anos, após a quitação do plano de pagamento consensual previsto no art. 104-A; (iii) primeira parcela devida no prazo máximo de cento e oitenta dias, contado da homologação judicial; restante do saldo devido em parcelas mensais iguais e sucessivas.

Quanto ao prazo máximo de cinco anos para o plano de pagamento, existem entendimentos favoráveis à sua ampliação, segundo os quais caberia ao juiz a avaliação em cada caso concreto (Artigo 104-C, §4º do CDC).

Terão prioridade no recebimento os credores que tenham aceitado o plano consensual (artigos 104-A e 104-C), o que denota a relevância que a lei deu para a composição amigável; para os demais, serão submetidos ao plano compulsório.

Bertoncello (2013) chama atenção para as técnicas de conciliação utilizadas nas audiências de superendividamento, esclarecendo que a mediação mantém o foco no conflito e não na solução, restabelecendo não apenas questões de cunho financeiro, mas também o vínculo entre as partes.

Aqui, emprestamos os princípios e as técnicas da justiça restaurativa, advinda do Direito Penal, buscando recuperação ampliada do consumidor superendividado.

Para que se possa entender como os elementos da justiça restaurativa do Direito Penal podem dialogar com o tratamento

do superendividamento, precisamos revisitar sua aplicação em âmbito penal, na busca de pontos congruentes.

## 2.1 Justiça Restaurativa e sua intersecção com o tratamento do superendividamento

A abordagem restaurativa vem ganhando espaço em outros ramos do Direito, sendo definida por Howard Zehr como “um conjunto de princípios, uma filosofia, uma série alternativa de perguntas paradigmáticas” (ZEHR, 2012, p.102).

Esses programas de mediação e de justiça restaurativa, na prática, são encontros facilitados entre as partes e não se confundem com os métodos alternativos de resolução de conflitos.

O conceito de restituição criativa foi criado pelo psicólogo Albert Eglash, em 1950, que trabalhava com jovens e adultos envolvidos com práticas criminais, levando para o sistema penal conceitos mais construtivos de reparação do dano. Para ele, o ofensor, sob supervisão adequada, poderá encontrar maneiras de reparar quem prejudicou, e ainda, a partir de sua experiência, ajudar os demais ofensores.

Os norte-americanos Joseph Folger e Robert Bush (YAZBEK; TRIGO; 2007, p. 29) criaram uma interessante correlação entre mediação e justiça restaurativa, que eles chamaram de Mediação Transformativa. Para eles, seria um tipo de mediação em que o foco não estaria necessariamente na formalização do acordo entre as partes, mas sim na **transformação** dessa relação.

Assim como a mediação, a Justiça Restaurativa é também um convite ao diálogo, ao consentimento mútuo, à negociação, à oportunidade de esclarecimentos, às mudanças de comportamentos e à participação ativa das partes em busca de solução.

A transformação da relação entre o consumidor devedor e o fornecedor credor é um grande desafio, mas é necessário ser considerado. O contrato de crédito ou financiamento é comutativo, o consumidor recebe os valores ou o bem contratado, e o fornecedor de serviços deve receber os valores pactuados. No entanto, a situação de superendividamento estabelece uma situação fática complexa. A busca por soluções individuais, tanto para o consumidor como para o fornecedor, pode não ser suficiente para o tratamento de dívidas e o seu adimplemento. Será necessário estabelecer uma relação cooperativa entre os contratantes. Com lealdade e boa-fé, a relação deve ser pautada pela transformação da relação comutativa para uma relação

cooperativa entre o consumidor devedor e o fornecedor credor. Por isso, o exame das técnicas da justiça restaurativa.

Fundamental esclarecer que não se trata em nenhuma hipótese de comparar a relação de consumo com o contexto da justiça restaurativa, que é a relação penal. Trata-se de conhecer os elementos que contribuem para a transformação da relação e em que medida podem contribuir com a **transformação** da relação entre credores e devedores.

Encontramos aqui um ponto de intersecção entre a mediação restaurativa aplicada no Direito Penal e sua compatibilidade com o Direito do Consumidor, o que se justifica através da teoria do diálogo das fontes<sup>11</sup>.

As experiências obtidas com o tratamento do superendividado demonstraram que, de modo geral, muitos sentem vergonha de sua condição de insolvência, mostrando-se deprimidos e ansiosos diante da situação<sup>12</sup>. Entretanto, a realização de negociações, com o restabelecimento de sua saúde financeira, não restabelece, como consequência, as relações sociais.

Nas lições de Howard Zehr, a Justiça não é assegurada por decisões uniformes, “mas por disponibilizar apoio e oportunidades a todas as partes, evitando-se a discriminação baseada em etnia, classe e sexo” (ZEHR, 2008, p. 18):

<sup>11</sup> “Diálogo é harmonia; harmonia na pluralidade de fontes e na procura de restaurar sua coerência e seu uso sob os valores constitucionais e dos direitos fundamentais, superando a assistemática do uso das fontes. O início de tudo e o fim é a Constituição, e dentro dela os direitos fundamentais assegurados nas cláusulas pétreas. No direito interno, temos leis diversas e microssistemas, como o Código de Defesa do Consumidor.” (BENJAMIN e MARQUES, 2018, p.22)

<sup>12</sup> O atendimento inicial é multidisciplinar, compreendendo a atuação das Faculdades de Psicologia e Ciências Contábeis, a fim de oportunizar o acolhimento. Primeiramente é feita uma conversa jurídica prévia com o devedor e é ofertado a ele uma conversa com os alunos de Psicologia, pois muitos endividados experimentam dores psicológicas como depressão, ansiedade, pensamentos suicidas, pânico. A ausência de recursos financeiros para pagar as contas aliada com o nome negativado que é a realidade da maioria dos devedores, impõe uma situação psicológica delicada. (...)

De forma concomitante a oferta com a conversa com o acadêmico de Psicologia é oferecida uma conversa com o estudante da Ciências Contábeis, a fim de que sejam feitos cálculos de juros e correção monetária do valor devido e o que poderia ser acordado. Na maioria das vezes falta ao devedor uma educação financeira e o olhar do acadêmico de Ciências Contábeis é fundamental, antes do devedor fazer um acordo, pois o aluno calcula quanto poderá o devedor comprometer sua renda mensal no acordo. (BERTONCELLO, 2023, p. 16).

A mediação vítima-ofensor fortalece os participantes, põe em xeque as representações equivocadas, oferece ocasião para troca de informações e incentiva ações com o propósito de corrigir a situação. (ZEHR, 2008, p. 19).

O artigo 4º do CDC, ao trazer a educação financeira e o tratamento ao superendividamento como princípios da defesa do consumidor, incisos IX e X<sup>13</sup>, conferiu especial relevância para a temática e para a necessidade de proteção.

Experimento realizado pelo núcleo de práticas jurídicas da Faculdade Atitus Educação, conjuntamente com o Procon Porto Alegre e o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, enfrenta a questão de forma multidisciplinar. Profissionais do Direito, das Ciências Contábeis e da Psicologia, através do método humanizador, facilitam que o superendividado se conscientize e se apodere de suas responsabilidades e possa resgatar sua dignidade.

A prática restaurativa coloca as decisões-chave nas mãos dos credores que poderão dizer quanto aceitam receber e o devedor quanto poderá pagar, fazendo da Justiça um processo mais curativo, transformador e mais cooperativo e menos contencioso.

É uma técnica que demonstra a busca da proporcionalidade, bem como da necessidade de realização de esforços conjuntos e ativos para o reequilíbrio e a segurança das partes, conferindo restauração, superação, responsabilização e prevenção.

### **2.3 Da aplicação da mediação restaurativa nos casos de consumidores superendividados**

Para a primeira fase do procedimento, o artigo 104-C do Código de Defesa do Consumidor, inserido pela Lei nº 14.181/2021, prevê que compete concorrente e facultativamente aos órgãos públicos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) a fase conciliatória e preventiva do processo

<sup>13</sup> 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:

IX - fomento de ações direcionadas à educação financeira e ambiental dos consumidores; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

X - prevenção e tratamento do superendividamento como forma de evitar a exclusão social do consumidor. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)



de repactuação de dívidas, podendo criar convênios com finalidade específica entre os referidos órgãos e os credores e suas associações.

Assim, além dos CEJUSCs no Judiciário, a nova lei conclama a participação dos PROCONs, do Ministério Público, da Defensoria Pública, e de outros órgãos integrantes do SNDC para a adoção de mecanismos para a implementação da fase conciliatória e preventiva do processo de repactuação de dívidas.

A arbitragem, por sua vez, pode ser considerada como limitação de acesso ao Poder Judiciário (art. 51, XVII). Conforme Marco Antônio Garcia Lopes Lorencini, embora o árbitro seja qualificado para equilibrar eventuais desigualdades entre as partes, existe a possibilidade de inserção de cláusulas contratuais que possam prejudicar o consumidor.

Já nos litígios de consumo, a vulnerabilidade do consumidor deverá ser considerada, seja por um árbitro, seja por um mediador. O desequilíbrio entre um consumidor hipossuficiente e um fornecedor hiper suficiente é resolvido na lei brasileira com previsões envolvendo a proteção ao primeiro tanto no plano do direito material como no plano do direito processual. Neste último, o art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, é a demonstração mais evidente desta preocupação, de modo que a introdução de um método alternativo não altera este cenário, já que um mediador, um árbitro ou qualquer outro aplicador de um método alternativo não poderá perder este aspecto de vista. Perigo há se o método pretender afastar a tutela protetiva do consumidor, já que o contrato que predisponha sobre a arbitragem pode querer dispor sobre determinada lei aplicável afastando, por exemplo, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Nesse caso, o vício estará na cláusula que prevê a não aplicação desta lei, e não do método alternativo escolhido. Eventuais desvios ou má-aplicação do CDC podem ocorrer tanto em juízo ou fora dele. Entretanto, como o árbitro não é agente do Estado, há quem veja com reservas confiar a solução a ele. (SALLES; LORENCINI; SILVA, 2019, p. 54).

Os princípios expressos na lei da mediação, tais como a informalidade, a autonomia da vontade, a busca do consenso, a

confidencialidade, dialogam com a Lei do Superendividamento e a justiça restaurativa. Verificam-se pontos comuns, como a facilitação do diálogo, a harmonização de interesses (artigo 4º, III do CDC)<sup>14</sup> e a boa-fé, para, ao final, se chegar à composição amigável que completará com um plano de pagamento justo e executável.

Bertoncello (2023) argumenta que a aplicação da justiça restaurativa pode se realizar em qualquer fase prevista pela Lei nº 14.181/2021. Para ela, deve-se integrar a família do superendividado com a possibilidade de participação de círculos restaurativos, propiciando a aproximação voluntária do devedor com seus credores, buscando viabilizar a renegociação e extinção do passivo. A comunidade possui papel relevante na restauração, que, conforme a autora, cria e executa os círculos, apresentando-se como rede de apoio.

O formato de audiência de conciliação coletiva, com acordos em blocos, demanda técnicas cooperativas emprestadas da mediação restaurativa. Aqui, os participantes são os solucionadores dos problemas, revisitando os termos de contratação, expurgando falhas e abusos. Cabe às partes a construção de um plano de pagamento objetivo e executável, com os credores, lado a lado, mediados por conciliador e advogados.

O devedor possui como responsabilidade colaborativa a obrigação de não agravar seu estado de superendividamento, colocado como condicionante para que o acordo produza efeito.

Conhecer as características socioeconômicas desse superendividado é essencial, integrando o maior número possível de instituições, movimentos sociais, acadêmicos e profissionais multissetoriais.

Exemplo disso é o projeto de negociação de superendividamento em bloco, coordenado pelas magistradas Clarissa Costa de Lima e Karen Danilevicz Bertoncello, desenvolvido no Rio Grande do Sul. O projeto teve parceria com a Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), servidores do Judiciário, do Movimento Donas de Casa, PROCON e Cruz Vermelha, sendo Vencedor do Prêmio INNOVARE da Magistratura em 2008.

---

<sup>14</sup> III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

De acordo com o observatório do crédito e superendividamento do consumidor da UFRGS, o projeto de extensão desenvolvido, no período de 2007 a 2012, obteve os seguintes resultados:

No período estudado de 5 anos, aconteceram 3.225 audiências de conciliação em bloco de superendividados e seus credores realizadas pelos magistrados e conciliadores do TJRS, atingindo mais do que o dobro da média nacional de êxito na conciliação (30%) e foi possível aos magistrados estabelecer em conjunto com os credores e o consumidor superendividado um plano de pagamento por acordo, conciliando 64,3% dos casos e evitando processos judiciais nesses casos. (MARQUES; CAVALLAZZI; LIMA, 2016, p. 153).

Em regra, o objetivo da audiência de conciliação ou mediação será a renegociação das dívidas, com a concessão de descontos e abatimentos, dilação de prazos, exclusão dos dados do devedor do banco de dados de inadimplentes, e inserção de outras cláusulas, tais como o vencimento antecipado pelo inadimplemento.

Por fim, de acordo com o art. 3º da Lei de Introdução ao Código Processual Penal belga, o objetivo dos acordos restaurativos abarca a pacificação do conflito e a restauração da relação entre os envolvidos. Sobretudo, deve ocorrer à luz dos princípios voluntariedade, confidencialidade, participação ativa, apoio neutro e comunicação<sup>15</sup>.

Sem muitos protocolos e engessamentos, a mediação restaurativa corresponde a um processo único, colaborativo, onde as expressões individuais refletem nas relações das partes envolvidas com a sociedade<sup>16</sup>.

## Conclusão

O presente artigo buscou, a partir do estudo das relações de consumo e das normas de tratamento ao superendividamento a

<sup>15</sup> ACHUTTI, Daniel S. Justiça Restaurativa e abolicionismo penal: contribuições para um novo modelo de administração de conflitos no Brasil. [Digite o Local da Editora]: Editora Saraiva, 2016. E-book. ISBN 9788547208974. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788547208974/>. Acesso em: 15 nov. 2023.

<sup>16</sup> Ibid.

correlação entre a sistemática da mediação restaurativa, vinda do processo penal, e sua aplicabilidade na defesa do consumidor.

Para tanto, analisamos a característica protetiva do CDC e alguns dos princípios basilares da relação de consumo.

De maneira sintética, analisamos o fenômeno do superendividamento, características e requisitos de aplicação da normativa protetora. Identificamos que os superendividados possuem comprometimento não apenas econômico, mas apresentam consequências psicológicas e sociais.

Dessa forma, para que haja o tratamento pleno desse consumidor, deve-se promover não apenas a repactuação de suas dívidas, mas também sua reinserção educada no mercado de consumo, assim como sua reconciliação social.

Encontramos na mediação restaurativa formas de complementariedade ao tratamento do superendividamento, proporcionando a educação financeira, a cooperação, o entendimento e aceitação da capacidade financeira e a renegociação de dívidas. O instituto traz como pilar a transformação e a restauração da relação entre os envolvidos, o que abrange credor, devedor, família do devedor e sociedade.

Identificamos que um dos maiores ganhos na aplicação da mediação restaurativa no tratamento do superendividamento é a participação ativa do credor, na busca da melhor solução para o cenário apresentado.

Técnicas como as conferências entre grupos em conflito objetivam a mudança de comportamento, de igual forma, são os círculos para construção de novos hábitos de consumo e diálogos comunitários.<sup>17</sup>

De igual importância, são o monitoramento e o incentivo aos acordos resultantes dos processos de superendividamento, prevendo a necessidade futura de repactuação e monitorando a reincidência, principiologia emprestada da Justiça Restaurativa.

<sup>17</sup> Nessa modalidade restaurativa os participantes se acomodam em círculo. Um objeto chamado 'bastão de fala' vai passando de mão em mão para que todos tenham a oportunidade de falar, um de cada vez, na ordem em que estão sentados. Faz parte do processo uma declaração inicial em que são explicitados certos valores, ou mesmo uma filosofia, que enfatiza o respeito, o valor de cada participante, a integridade, a importância de se expressar com sinceridade, etc. Um ou dois 'guardiões do círculo' servem de facilitadores." (...) Embora os círculos tenham surgido em comunidades pequenas e homogêneas, hoje passaram a ser utilizados em inúmeros contextos, inclusive em grandes áreas urbanas e para situações variadas fora do âmbito criminal". (ZEHR, 2012, p. 83).

Concluimos, com base na teoria do diálogo das fontes, que os princípios voluntariedade, confidencialidade, participação ativa, apoio neutro e comunicação, emprestados da mediação restaurativa, aperfeiçoam a difícil tarefa de tratar o superendividamento.

## Referências

- ALVES, M. A. T.; MOREIRA, V. F., P., Yákara Vasconcelos. **Teoria do Custo de transação e escolha de modos de entrada no mercado Internacional**. Contabilidade y Negocios, v. 16, n. 31, 2021. [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2021/lei/L14181.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/L14181.htm). Acesso em: 17 de novembro de 2023.
- BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 17 de novembro de 2023.
- BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências**. Brasília, DF: Presidência da República, 1990. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm). Acesso em: 17 de novembro de 2023.
- BRASIL. Lei nº 14.181, de 1 de julho de 2021. **Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto do Idoso), para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento**. Brasília, DF: Presidência da República, 2021. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2021/lei/L14181.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/L14181.htm). Acesso em: 17 de novembro de 2023.
- BENJAMIN, A. H.; MARQUES, C. L.. **A teoria do diálogo das fontes e seu impacto no Brasil: uma homenagem a Erik Jayme**. Revista de Direito do Consumidor. vol. 115. ano 27. p. 21-40. São Paulo: Ed. RT, jan.-fev. 2018
- BERTONCELLO, K. R. D., FELTEN, M. C. **Núcleo Multidisciplinar de Atendimento ao Superendividado: um ano de cooperação acadêmica e extensão à comunidade**. 1. ed. São Paulo: Tirant lo banch, 2023.
- BESSA, L. R. **Código de Defesa do Consumidor comentado**. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2022.
- CARVALHO, D. F. **Superendividamento e Mínimo Existencial: Teoria do Restre a Vivre” Overindebtedness and existencial minimum: reste à vivre’s theory** Revista de Direito do Consumidor | vol. 118/2018 | p. 363 - 386 | Jul - Ago / 2018 DTR\2018\19476.
- COASE, R. H. **A firma, o mercado e o direito**. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2022. (Coleção Paulo Bonavides). ISBN 978-65-5964-495-7.

COMPARATO, F. K. Regime Constitucional do Controle de Preços no Mercado, **Revista de Direito Público**. n. 97, mar. 1991.

COSTA, G. de F. M. da. **Superendividamento: A proteção do consumidor de crédito em direito comparado brasileiro e francês**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002.

DIDIER JR. F., ZANETI JR., Hermes. **Curso de Direito Processual Civil – Processo Coletivo**, vol. 4. Salvador: Juspodivm, 2007.

DIDIER JR., F.; FERNANDEZ, L. O sistema multiportas como um sistema auto-organizado: interação, integração e seus institutos catalisadores. **Revista do Poder Judiciário do Rio Grande do Norte**, n.p., 2023.

DIDIER JR. F., ZANETI JR., H.; OLIVEIRA, R. A. de. Elementos para uma teoria do processo estrutural aplicada ao processo civil brasileiro, **Revista do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro**, n.º 75, jan/mar, 2020.

COASE, R. H. **A Firma, o Mercado e o Direito**. Coleção Paulo Bonavides. [s.l.] GEN, 2022.

COMPARATO, F. K. Revista de direito público. **Regime Constitucional do Controle de Preços no Mercado**, n. 97, mar. 1991.

COSTA, G. DE F. M. DA. **Superendividamento: A proteção do consumidor de crédito em direito comparado brasileiro e francês**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012.

FILOMENO, J. G. B. **Direitos do Consumidor, 15ª edição**.: Grupo GEN, 2018. *E-book*. ISBN 9788597017069. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597017069/>. Acesso em: 17 nov. 2023.

GRINOVER et al. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1998.

GRINOVER, A. P. et al. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto**. 5. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1998.

HESSE, K. **A Força Normativa da Constituição**. Porto Alegre: Sérgio Antonio Fabris Editor, 1991.

IDEC. **Governo decreta mínimo existencial e coloca a população brasileira abaixo da linha da pobreza**. Disponível em: [https://idec.org.br/sites/default/files/nt\\_minimo\\_existencial.pdf](https://idec.org.br/sites/default/files/nt_minimo_existencial.pdf). Acesso em: 17 nov. 2023.

BERTONCELLO, K. R. D.; FELTEN, M. C. **Núcleo Multidisciplinar de Atendimento ao Superendividado: um ano de cooperação acadêmica e extensão à comunidade**. 1. ed. São Paulo: Tirant Lo Blanch, 2023.

MARQUES, C. L. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor - O novo regime das relações contratuais**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002.

MARQUES, C. L.; CAVALLAZZI, R. L.; LIMA, C. C. DE. **Direitos do Consumidor Endividado II: vulnerabilidade e inclusão**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016.

**FORGIONI, P. A. Princípios constitucionais econômicos e princípios constitucionais sociais.** A formatação jurídica do mercado brasileiro. p. 165–175, out. 2012.

SALLES, C. A.; LORENCINI, M. A. G. L.; SILVA, P. E. A. **Negociação, Mediação, Conciliação e Arbitragem - Curso de Métodos Adequados de Solução de Controvérsias**. Rio de Janeiro: Forense, 2019.

SERASA. **Mapa da Inadimplência do Brasil**. 2021. Disponível em: <https://www.serasa.com.br/assets/cms/2021/Mapa-de-Inadimplencia-no-Brasil.pdf>. Acesso em: 17 nov. 2023.

SODRÉ, M. G. **A Construção do Direito do Consumidor: um estudo sobre as origens das leis principiológicas de defesa do consumidor**. São Paulo: Atlas, 2009.

SODRÉ, M. G., in. **Direito do Consumidor - 30 anos de CDC**. [.: Grupo GEN, org. Claudia Lima MARQUES, 2020. E-book. ISBN 9788530992156. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788530992156/>. Acesso em: 15 nov. 2023.

TEÓFILO ALVES, M. A.; FARIAS MOREIRA, V.; VASCONCELOS PEREIRA, Y. **Teoria do Custo de transação e escolha de modos de entrada no mercado Internacional. Contabilidad y Negocios**, v. 16, n. 31, 2021.

ZEHR, H. **Trocando as Lentes – um foco sobre o crime e a justiça, tradução de Tônia Van Acker**. São Paulo: Palas Athena, 2008.

ZEHR, H. **Justiça Restaurativa**. São Paulo: Palas Athena, 2012.

