XIII ENCONTRO INTERNACIONAL DO CONPEDI URUGUAI – MONTEVIDÉU

FORMAS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

FLAVIA PIVA ALMEIDA LEITE

CARINA DEOLINDA DA SILVA LOPES

DANIEL DIAZ VENEGAS

Copyright © 2024 Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito

Todos os direitos reservados e protegidos. Nenhuma parte destes anais poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

Diretoria – CONPEDI
Presidente - Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Naspolini - FMU – São Paulo
Diretor Executivo - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC – Santa Catarina
Vice-presidente Norte - Prof. Dr. Jean Carlos Dias - Cesupa – Pará
Vice-presidente Centro-Oeste - Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG – Goiás
Vice-presidente Sul - Prof. Dr. Leonel Severo Rocha - Unisinos – Rio Grande do Sul
Vice-presidente Sudeste - Profa. Dra. Rosângela Lunardelli Cavallazzi - UFRJ/PUCRio – Rio de Janeiro
Vice-presidente Nordeste - Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UNICAP - Pernambuco

Representante Discente: Prof. Dr. Abner da Silva Jaques - UPM/UNIGRAN - Mato Grosso do Sul

Conselho Fiscal:
Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho - UFMA - Maranhão
Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara - SKEMA/ESDHC/UFMG - Minas Gerais
Prof. Dr. Valter Moura do Carmo - UFERSA - Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Fernando Passos – UNIARA - São Paulo
Prof. Dr. Edinilson Donisete Machado - UNIVEM/UENP - São Paulo
Secretarias
Relações Institucionais:
Prof. Dra. Claudia Maria Barbosa - PUCPR - Paraná
Prof. Dr. Heron José de Santana Gordilho - UFBA - Bahia
Profa. Dra. Daniela Marques de Moraes - UNB - Distrito Federal
Comunicação:
Prof. Dr. Robison Tramontina - UNOESC - Santa Catarina
Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho - UPF/Univali - Rio Grande do Sul
Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva - UFS - Sergipe
Relações Internacionais para o Continente Americano:
Prof. Dr. Jerônimo Siqueira Tybusch - UFSM - Rio Grande do Sul
Prof. Dr. Paulo Roberto Barbosa Ramos - UFMA - Maranhão
Prof. Dr. Felipe Chiarello de Souza Pinto - UPM – São Paulo
Relações Internacionais para os demais Continentes:
Profa. Dra. Gina Vidal Marcilio Pompeu - UNIFOR - Ceará
Profa. Dra. Sandra Regina Martini - UNIRITTER / UFRGS - Rio Grande do Sul
Profa. Dra. Maria Claudia da Silva Antunes de Souza - UNIVALI – Santa Catarina
Eventos:
Prof. Dr. Yuri Nathan da Costa Lannes - FDF - São Paulo
Profa. Dra. Norma Sueli Padilha - UFSC - Santa Catarina
Prof. Dr. Juraci Mourão Lopes Filho - UNICHRISTUS - Ceará

Membro Nato – Presidência anterior Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa – UNICAP – Pernambuco

F723
FORMAS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS
[Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI

Coordenadores: Flavia Piva Almeida Leite, Carina Deolinda Da Silva Lopes, Daniel Diaz Venegas – Florianópolis: CONPEDI, 2024.

Inclui bibliografia
ISBN: 978-85-5505-985-8
Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações
Tema: ESTADO DE DERECHO, INVESTIGACIÓN JURÍDICA E INNOVACIÓN

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – 2. Formas consensuais. 3. Solução de conflitos. XIII ENCONTRO INTERNACIONAL DO CONPEDI URUGUAI – MONTEVIDÉU (2: 2024 : Florianópolis, Brasil).

CDU: 34



Conselho Nacional de Pesquisa
e Pós-Graduação em Direito Florianópolis
Santa Catarina – Brasil
www.conpedi.org.br

XIII ENCONTRO INTERNACIONAL DO CONPEDI URUGUAI – MONTEVIDÉU

FORMAS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

Apresentação

FORMAS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS I

O XIII ENCONTRO INTERNACIONAL DO CONPEDI URUGUAI – MONTEVIDÉU, que teve como tema “ESTADO DE DERECHO, INVESTIGACIÓN JURÍDICA E INNOVACIÓN”, reuniu diversos trabalhos acadêmicos com recortes contemporâneos e inovadores em seus grupos de trabalhos.

Mais uma vez organizado na modalidade internacional, o CONPEDI demonstra o seu comprometimento com a pesquisa e as atividades acadêmicas, ampliando as pesquisas para o espaço internacional. A instituição, Universidad de la Republica Uruguay, valoriza o protagonismo humano, recebendo e acolhendo pesquisadores, professores e parceiros de todo país, além de convidados estrangeiros.

No dia 19 de setembro de 2024, marcou o segundo dia de atividades do maior evento em Direito, foram apresentados dentro da temática das formas alternativas de resolução de conflitos trabalhos substanciais, sob a coordenação dos professores Flavia Piva Almeida Leite, Carina Deolinda Da Silva Lopes e Daniel Diaz Venegas.

O produto dos 22 (vinte e dois) trabalhos apresentados, pode ser visto na presente publicação, começando pela pesquisa de Laís Alves de Oliveira , Pedro Egidyo Valle de Souza, Rozane da Rosa Cachapuz intitulada "A INTERVENÇÃO DO ESTADO NA FORMAÇÃO DOS NÚCLEOS E RESOLUÇÃO DOS CONFLITOS FAMILIARES: ENSAIOS ACERCA DA LIBERDADE SOB A DICOTOMIA AFETO E CONFLITO", a apresentação tratou de um tema novo, o Metaverso, a fim de avaliar a ideia da afetividade e dos conflitos.

Posteriormente, o CDC e o superendividamento que foram alvo da pesquisa denominada "A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS COMO POLÍTICA PÚBLICA PARA TRATAMENTO E PREVENÇÃO DO SUPERENDIVIDAMENTO” dos autores Liege Alendes De Souza , Flavia Alessandra Machado Dutra e Joseane Ceolin Mariani de Andrade Pedroso, A pesquisa evidenciou que a utilização de um método autocompositivo, é capaz de impor a devida responsabilidade às partes, focado no (re)estabelecimento do diálogo e objetivando a possibilidade de quitação total da obrigação a longo prazo considerando a capacidade real de

solvabilidade do consumidor, pode ter grande chance de eficácia na prevenção da lide e da possível.

A pesquisadora Ana Paula Tomasini Grande, abordou a temática envolvendo os " A MEDIAÇÃO: UMA PROPOSTA MULTIMODELAR". Em sua pesquisa, ela buscou examinar as diversas abordagens de mediação, apresentando uma proposta multimodelar que se ajusta às demandas dinâmicas da sociedade atual. No entanto, verificou, também que as abordagens como a Mediação Circular Narrativa de Sara Cobb e o Modelo Transformativo de Bush e Folger, destacam a relevância das narrativas pessoais e a transformação das relações.

Do mesmo modo, os pesquisadores Vitor Henrique Braz Da Silva e Harisson Felipe Antunes Da Silva pesquisaram sobre os " A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS EM AMBIENTES DIGITAIS – MECANISMO FACILITADORES DE ACESSO À JUSTIÇA". Em sua apresentação, justificou que o principal objeto do artigo é o letramento digital, que é crucial para a efetividade das ODRs. O letramento digital envolve a capacidade de usar tecnologias digitais de maneira eficaz e segura. A pesquisa destaca que, para muitos usuários, a falta de habilidades digitais pode ser uma barreira para acessar e utilizar plataformas. Portanto, melhorar o letramento digital é dever do Estado, bem como sendo fundamental para garantir que todas as partes possam aproveitar plenamente os benefícios das ODRs.

Outra contribuição importante para os debates foi a discussão trazida por Alice Pereira Sinnott e Muriel Leal, autoras que trataram da " A SOLUÇÃO ALTERNATIVA DE CONFLITOS EM DIREITO DO CONSUMIDOR: UMA ANÁLISE A PARTIR DA EXPERIÊNCIA DE CONCILIAÇÕES PERANTE O CEJUSCON DE CURITIBA/PR (JUSTIÇA FEDERAL DA 4ª REGIÃO)", trabalho em que analisam a aplicabilidade da autocomposição judicial, através dos institutos da conciliação e da mediação, com enfoque na proteção dos direitos dos consumidores, com o objetivo de refletir sobre a proteção judicial desses direitos sociais, a fim de ampliar as possibilidades de resolução do litígio através do restabelecimento do diálogo entre os diversos envolvidos.

A "SOLUÇÃO CONSENSUAL DE CONFLITOS NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: PERSPECTIVAS ADMINISTRATIVAS E PROCESSUAIS PARA ENFRENTAMENTO DA CRISE DO JUDICIÁRIO" foi o tema do trabalho de Ailine Da Silva Rodrigues e Frederico Antônio Lima de Oliveira, abordando o contexto em que se apresenta a solução consensual de conflitos envolvendo a administração pública como alternativa para o

enfretamento da crise, mediante a desjudicialização desses litígios, notadamente com a possibilidade de criação das câmaras de conciliação e mediação a que alude o Código de Processo Civil e a Lei de Mediação.

Os jovens pesquisadores Andréa Carla de Moraes Pereira Lago e Lucas Dornellos Gomes dos Santostratou trataram do tema sobre a " ALIENAÇÃO PARENTAL E O INSTITUTO DA MEDIAÇÃO: INSTRUMENTO ALTERNATIVO DE SOLUÇÃO DOS CONFLITOS FAMILIARES E DE EFETIVAÇÃO DO LIVRE DESENVOLVIMENTO DA PERSONALIDADE DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES", onde nos brindaram com uma análise sobre o fenômeno da alienação parental, e a averiguação se essa prática ocasiona danos à integridade psíquica das crianças e dos adolescentes envolvidos e se afeta negativamente sua personalidade e dignidade, além de verificar se trata-se a mediação de um instrumento adequado e capaz de enfrentar esse fenômeno pelo fato de se constituir de um “espaço mediado e seguro” onde os pais podem promover um diálogo assertivo, apresentar suas preocupações e buscar soluções que promovam o melhor interesse da criança e do adolescente.

Com o texto intitulado “ANÁLISE DA APLICAÇÃO DAS FORMAS ALTERNATIVAS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NO ÂMBITO DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA FARROUPILHA”, a pesquisadora Carina Deolinda da Silva Lopes tratou sobre averiguar a possibilidade de colaborar com os conhecimentos a respeito das formas alternativas de resolução de conflitos junto do ambiente educacional do Instituto Federal Farroupilha. O trabalho buscou evidenciar se é possível analisar as melhorias institucionais junto das resoluções de conflitos a partir do seu desenvolvimento para fomentar o apoio dos mediadores e conciliadores auxiliares do IFFar. dando enfoque para a mediação e conciliação dos conflitos, perpassando ainda pelo entendimento conceitual da Justiça Restaurativa, a fim de dar ênfase a diferenciação existente entre as várias formas de resolução de conflitos.

O tema da “EXTENSÃO DA CLÁUSULA COMPROMISSÓRIA MED-ARB A TERCEIROS NÃO SIGNATÁRIOS: UMA ANÁLISE À LUZ DA BOA-FÉ CONTRATUAL” foi a temática abordada pelas autoras Amanda Ferreira Nunes Rodrigues , Anna Luiza Massarutti Cremonezi e Patricia Ayub da Costa, onde desenvolveram o artigo cujo problema central do estudo é entender como e quando a cláusula med-arb pode ser estendida a terceiros que não assinaram o contrato original, já o objetivo principal foi analisar a influência da boa-fé objetiva na vinculação de terceiros à cláusula compromissória, buscando compreender os planos da existência, validade e eficácia dos negócios jurídicos.

Com a abrangência de que os métodos autocompositivos compreendem a evolução para uma cultura da pacificação em que as partes dialogam em busca de um consenso e que a autocomposição requer a observância de princípios expressamente inerentes, abordam os autores Kelly Cardoso e Albino Gabriel Turbay Junior sobre a "INTERPRETAÇÃO INTERDISCIPLINAR DO PRINCÍPIO DA DECISÃO INFORMADA APLICADA À MEDIAÇÃO E À CONCILIAÇÃO".

Já Débora Silva Melo e Glícia de Souza Barbosa Lacerda, nos trouxeram o artigo "JUSTIÇA RESTAURATIVA INTEGRATIVA: UM DIÁLOGO ENTRE DIREITO, TERAPIAS INTEGRATIVAS E PSICANÁLISE", abordando especialmente a ideia uma nova perspectiva do instituto da Justiça Restaurativa como um instrumento jurídico que encampe as mais diversas terapias integrativas, trazendo uma alternativa para a solução de conflitos e uma maior efetividade no cumprimento do sistema judicial e carcerário.

"MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO: FORMAS ADEQUADAS DE SOLUÇÕES DE CONFLITOS NA POLITICA JUDICIÁRIA NACIONAL" foi o trabalho apresentado pelos autores Valter da Silva Pinto, Lucas Baffi e Anna Vitoria Da Rocha Monteiro abrangendo os instrumentos adequados mais importantes e responsáveis pela solução pacífica de conflitos, com recorte para as formas de autocomposição, mediação e conciliação, além de revisitar o conceito, o contexto histórico e princípios de tais formas.

Discutindo a ideia dos meios extrajudiciais de resolução de conflitos como referências essenciais a Resolução CNJ 125/2010, o novo CPC e a criação dos Cejusc, na busca de qualidade e efetividade à solução para os conflitos é o enfoque apresentado no texto "MEIOS EXTRAJUDICIAIS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS" de Aline Ouriques Freire Fernandes, Fábio Fernando Jacob e Rafael de Araújo Domingues.

Fabiana Oliveira Ramos Gondim, trouxe a pesquisa intitulada "O DIÁLOGO PARTICIPATIVO ENTRE AS ENTIDADES SINDICAIS PATRONAIS BRASILEIRAS E AS INSTITUIÇÕES PÚBLICAS: O CAMINHO PARA A CONSTRUÇÃO DE CONSENSOS E ELISÃO DAS CONFLITUOSIDADES", que aborda a atual realidade brasileira aponta a limitação da atuação das entidades sindicais patronais na intermediação de negociações coletivas de trabalho, deixando seus associados à margem de uma representação sindical quanto aos relevantes debates da classe produtiva envolvendo temas sensíveis às suas atividades, especialmente quanto a construção normativa e regulatória estatal.

O renomado professor José Alcebiades De Oliveira Junior e seu orientando Guilherme de Souza Wesz, trouxeram o trabalho "O HUMANISMO EMANCIPATÓRIO DA

MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA EM LUIS ALBERTO WARAT E O OLHAR DA METATEORIA DO DIREITO FRATERNO", abrangendo a análise sobre a importância da mediação comunitária proposta por Luis Alberto Warat como forma de acesso e democratização da justiça, bem como suas contribuições para epistemologia-jurídica, a análise da investigação buscou estabelecer no primeiro momento a importância dos novos meios de resolução de conflitos e o seu apoio à ciência jurídica.

O artigo "O INSTITUTO DA MEDIAÇÃO E A DIGNIDADE E INTEGRIDADE PSIQUICA E MORAL DOS INDIVIDUOS QUE SE ENCONTRAM ENVOLVIDOS EM CONFLITOS DE NATUREZA FAMILIAR" de autoria de Andréa Carla de Moraes Pereira Lago analisou se o mecanismo da mediação se constitui num mecanismo adequado para a resolução dos conflitos, especialmente àqueles de natureza familiar, e se realmente consegue promover a dignidade da pessoa humana, além de proteger a integridade psíquica e moral daqueles que se encontram diretamente envolvidos nesse tipo específico de conflito.

Com o texto "O PAPEL DO JUDICIÁRIO NO ACESSO À JUSTIÇA E O SISTEMA MULTIPORTAS", Eduardo José de Carvalho Soares abrangeu a pesquisa sobre o papel do judiciário que deveria fomentar o incremento do acesso à justiça pelo sistema multiportas, deixando as outras portas sob a gestão privada dos operadores dos meios extrajudiciais e adequados de solução de conflitos, e não trazer para si a gestão das portas autocompositivas, e principalmente, pactuar com a mudança legislativa inserindo no processo judicial mais um entrave à credibilidade da conciliação e/ou mediação quando obriga a realização de audiência antes das partes, igualmente, conhecerem os interesses recíprocos.

As pesquisadoras Luciana de Aboim Machado e Kaliany Varjão De Santana Oliveira Guimaraes, abordam a pesquisa sobre "O PRINCÍPIO DA SUPREMARIA DO INTERESSE PÚBLICO SOBRE O INTERESSE PARTICULAR E OS MÉTODOS CONSENSUAIS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NO ÂMBITO DO DIREITO ADMINISTRATIVO DISCIPLINAR", envolvendo o tema da aplicação de métodos consensuais de resolução de conflitos no âmbito do direito administrativo disciplinar diante da aparente incompatibilidade com os princípios que tradicionalmente integram o regime jurídico-administrativo, tais como o vetusto princípio da supremacia do interesse público sobre o interesse particular.

"O TRATAMENTO DE DEMANDAS AMBIENTAIS COMPLEXAS VIA CEJUSC – EXPERIÊNCIA DO TRF-2ª REGIÃO", foi a temática elegida pelo pesquisador César Manuel Granda Pereira estudo que investiga os meios adequados de resolução de conflitos,

com foco especial no conflito ambiental complexo, através de uma revisão bibliográfica e um estudo de caso do Centro Judiciário de Solução de Conflitos (CEJUSC) especializado em matéria ambiental complexa, implantado no Tribunal Regional Federal da 2ª Região.

Com uma visão atual da amplitude da aplicação das formas alternativas de conflitos estão os pesquisadores Michelle Aparecida Ganho Almeida e Sandro Mansur Gibran com o artigo "OS DISPUTE BOARDS ENQUANTO FORMA DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS NOS CONTRATOS BUILT TO SUIT", abordando os principais meios alternativos de solução extrajudicial de controvérsias no Brasil, o conceito e os modelos de dispute board e o conceito e características gerais do contrato built to suit.

Mateus Pedro Oliveira Martins Rocha, Miriam da Costa Claudino e Augusto Martinez Perez Filho abordaram o artigo "PACTO PÓS-NUPCIAL COMO INSTRUMENTO DE PLANEJAMENTO PATRIMONIAL E DE INOVAÇÃO NA GESTÃO DE CONFLITOS JUDICIAIS NO DIREITO DE FAMÍLIA" enfatizando a seara do planejamento patrimonial do direito de família com reflexos em procedimentos jurisdicionais e notariais e seu intuito foi viabilizar novas discussões para implementação da escritura pública de pacto pós-nupcial como instrumento inovador de prevenção de conflitos e de planejamento patrimonial.

Por fim, os pesquisadores José Alcebiades De Oliveira Junior e Laurence Viana Bialy, apresentaram o artigo "SOCIABILIDADE, CONFLITO E MEDIAÇÃO: A NECESSÁRIA HUMANIZAÇÃO DAS RELAÇÕES NA ERA DIGITAL" buscando a reflexão de que a humanização do conflito se torna crucial em vez de alimentar hostilidades, o presente artigo objetiva explicitar a necessidade de se adotar métodos consensuais e estratégicos para a resolução de conflitos na realidade das interações digitais e, além disso, na sociedade como um todo, sendo que a mediação se mostra apta como instrumento de entendimento.

O nível dos trabalhos apresentados no GT de FORMAS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS I, impressionou pelo rigor metodológico e pela contemporaneidade dos temas. Lembrando, ainda, a importância da apresentação de pesquisas e seus desenvolvimentos, visto que é uma forma de inserir no evento os pesquisadores com experiências ímpares e interdisciplinares.

Professor Daniel Diaz Venegas (Facultad de Derecho UdelaR).

Professora Flavia Piva Almeida Leite (Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho)

Professora Carina Deolinda da Silva Lopes (Universidade do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul)

A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS COMO POLÍTICA PÚBLICA PARA TRATAMENTO E PREVENÇÃO DO SUPERENDIVIDAMENTO

CONFLICT MEDIATION AS A PUBLIC POLICY FOR TREATMENT AND PREVENTION OF OVERINDEBT

Liege Alendes De Souza
Flavia Alessandra Machado Dutra
Joseane Ceolin Mariani de Andrade Pedroso

Resumo

O consumidor considerado superendividado tem sua solvabilidade afetada, o que resulta em sua incapacidade de pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, vencidas e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial e preservando sua dignidade humana. Diante desse fenômeno oriundo da atual sociedade de consumo, questiona-se: em que medida a mediação pode ser aplicada na forma de política pública, para tratamento e prevenção do superendividamento? Para tanto, adota-se como método de abordagem o dedutivo, partindo da tese da sociedade de consumo de Zygmunt Bauman, onde como consequência, tem-se a problemática do superendividamento, para chegar-se na aplicabilidade da mediação como política pública eficaz para prevenção e tratamento de tal controvérsia. Como método de procedimento utiliza-se o monográfico e o histórico, porquanto será lastreado em revisão bibliográfica. A presente pesquisa tratará da aplicabilidade da mediação de conflitos para tratamento e prevenção do fenômeno do superendividamento. Ao final, pode-se concluir que a utilização de um método autocompositivo, capaz de impor a devida responsabilidade às partes, focado no (re)estabelecimento do diálogo e objetivando a possibilidade de quitação total da obrigação a longo prazo considerando a capacidade real de solvabilidade do consumidor, pode ter grande chance de eficácia na prevenção da lide e da possível evolução para um litígio judicial.

Palavras-chave: Superendividamento, Mediação, Consumidor, Conflito, Acordo

Abstract/Resumen/Résumé

Consumers considered over-indebted have their solvency affected, resulting in the inability to pay all their consumer debts, demanded and due, without compromising their existential minimum and preserving their human dignity. In view of this phenomenon arising from the current consumer society, the question arises: to what extent can mediation be applied in the form of public policy for the treatment and prevention of over-indebtedness? To this end, the deductive approach is adopted, starting from Zygmunt Bauman's thesis of the consumer society, where as a consequence, there is the problem of over-indebtedness, to arrive at the applicability of mediation as an effective public policy for the prevention and treatment of such controversy. As a method of procedure, the monographic and the historical are used, as

it will be based on a bibliographic review. This research will deal with the applicability of conflict mediation for the treatment and prevention of the phenomenon of over-indebtedness. In the end, it can be concluded that the use of a self-compositional method, capable of imposing due responsibility on the parties, focused on the (re)establishment of dialogue and aiming at the possibility of full discharge of the obligation in the long term considering the real solvency capacity of the consumer, can have a great chance of effectiveness in preventing litigation and the possible evolution to a judicial litigation.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Over-indebtedness, Mediation, Consumer, Conflict, Agreement

INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem por objetivo central analisar o fenômeno do superendividamento, a partir da evolução do Direito do Consumidor e da sociedade de consumo, para se discutir a aplicabilidade da mediação de conflitos como método adequado para prevenção e tratamento da controvérsia extrajudicialmente, na forma de política pública.

O consumidor considerado superendividado tem sua solvabilidade afetada, resultando incapaz de pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigidas e vincendas, bem como as de seus familiares, sem comprometer seu mínimo existencial e sua dignidade humana.

A partir do entendimento de que a mediação é considerada um método autocompositivo para solução de conflitos e pode ser aplicada extrajudicialmente, com o intento de prevenir que a controvérsia evolua para um litígio judicial ou tratar conflitos já instaurados como alternativa ao judiciário, estabelece-se como objetivo principal da prática, restaurar ou restabelecer o diálogo entre as partes por meio do auxílio de um terceiro imparcial, para que, ao final, impondo a devida responsabilidade às partes, haja a formalização de um acordo.

Sendo assim, diante da situação de vulnerabilidade em que se encontram os consumidores considerados superendividados, pretende-se responder ao seguinte problema de pesquisa: em que medida a mediação pode ser aplicada na forma de política pública, para tratamento e prevenção do fenômeno do superendividamento? Para tanto, adota-se o método de abordagem dedutivo, partindo da da tese da sociedade de consumo de Zygmunt Bauman, onde como consequência, tem-se a problemática do superendividamento, para chegar-se na aplicabilidade da mediação como política pública eficaz para prevenção e tratamento de tal controvérsia. Como método de procedimento utiliza-se o monográfico e o histórico, porquanto será lastreado em revisão bibliográfica.

Hodiernamente, a população tende a consumir cada vez mais, resultando em um maior número de consumidores devedores. As dívidas consideradas mais comuns são as compras nos cartões de crédito e os financiamentos bancários, que, mediante a incidência de circunstâncias alheias à vontade do consumidor, tornam-se de impossível quitação. Por conta disso, inúmeros cidadãos acabam adquirindo um montante de dívidas superior ao valor de seu provento mensal (e, por vezes, até de seu patrimônio), resultando no comprometimento do mínimo existencial e no inevitável superendividamento.

Diante dessa problemática, sobreveio a Lei 14.181/2021, que alterou o Código de Defesa do Consumidor, com a finalidade de tratar e prevenir a situação do superendividamento

e com enfoque especial para a postura do fornecedor frente ao consumidor superendividado e para um tratamento mais eficaz na esfera judicial.

Frente a isso, a utilização da mediação e da conciliação como formas de tratamento e prevenção do fenômeno pode ser considerada uma alternativa eficaz, visto que, ambas as práticas buscam restabelecer o diálogo entre as partes, proporcionando um ambiente seguro e guiado por um profissional capacitado para melhor gerenciar o conflito. Ademais, os consumidores superendividados encontram-se em um situação de extrema vulnerabilidade, podendo ter seu mínimo existencial e sua dignidade humana e de seus familiares prejudicados, necessitando meios que objetivem quitação da obrigação a longo prazo, com enfoque especial para a capacidade real de solvabilidade do consumidor.

A atualidade e relevância social do tema concentra-se na necessidade de debate sobre a problemática pela academia, uma vez que o tratamento jurídico dos endividados está no centro de várias ações governamentais.

1 EVOLUÇÃO DO DIREITO DO CONSUMIDOR FRENTE À SOCIEDADE DE CONSUMO

Por pelo menos duzentos anos foram os administradores das empresas capitalistas que dominaram o mundo - isto é, separaram o factível do implausível, o racional do irracional, o sensato do insano, e de outras formas ainda determinaram e circunscreveram a gama de alternativas dentro das quais confinar as trajetórias da vida humana. Era, portanto, sua visão do mundo, em conjunto com o próprio mundo, formado e reformado à imagem dessa visão, que alimentava e dava substância ao discurso dominante (Bauman, 2001, p. 55).

Por alguns séculos, a academia não teve outro mundo para envolver em suas tramas conceituais, sobre o qual refletir, para descrever e interpretar, que não aquele sedimentado pela visão e prática capitalistas. Durante esse período, empresas e academia estavam em permanente contato, mesmo que - por sua incapacidade de conversar entre si - tenham dado a impressão de manter distância. E o lugar de encontro tem sido sempre, como hoje, indicado e fornecido pela primeira (Bauman, 2001, p. 55).

O século XX foi o século dos novos direitos. Do velho tronco do Direito Civil brotaram novos ramos – direito ambiental, biodireito, direito espacial, direito da comunicação, direitos humanos, direito do consumidor e outros mais – todos destinados a satisfazer as necessidades de uma sociedade em mudança. Esses novos direitos, portanto, não surgiram por acaso;

decorreram do fantástico desenvolvimento tecnológico e científico do século passado, abrangendo áreas do conhecimento humano sequer imaginadas (Filho, 2022, p. 17).

A origem do Direito do Consumidor sobreveio da Revolução Industrial, que foi responsável por aumentar quase ao infinito a capacidade produtiva do ser humano, que passou de manual, artesanal, mecânica e restrita a um pequeno grupo de pessoas ou ao núcleo familiar, para produção em massa e em grande quantidade (Filho, 2022, p. 18).

A partir do desenvolvimento tecnológico e científico, os primeiros movimentos pró-consumidor, datados do final do século XIX e início do século XX, emergiram nos países em maior desenvolvimento industrial, França, Alemanha, Inglaterra e Estados Unidos. Mas somente na década de 1960 é que o consumidor, realmente, começou a ser reconhecido como sujeito de direitos específicos tutelados pelo Estado. Tem sido apontado como marco inicial desse novo direito a mensagem do Presidente Kennedy, que enviou a Mensagem Especial ao Congresso dos Estados Unidos sobre Proteção dos Interesses dos Consumidores (*Special Message to the Congress on Protecting Consumer Interest*), afirmando que:

> Consumidores, por definição, somos todos nós. Os consumidores são o maior grupo econômico na economia, afetando e sendo afetados por quase todas as decisões econômicas, públicas e privadas [...]. Mas são o único grupo importante da economia não eficazmente organizado e cujos posicionamentos quase nunca são ouvidos (Filho, 2022, p. 20).

Essa desorganização sempre foi latente e só começou a mudar nos anos de 1960. Naquele momento, os americanos passaram a enfrentar forte concorrência dos carros japoneses. Diante do desafio, a Ford lançou o Ford Pinto, que bateu recorde de menor tempo para a concepção de um novo veículo. Mas os engenheiros da Ford descobriram que o carro tinha um sério problema no tanque de combustível. Conseguiram uma forma de resolvê-lo e levaram a solução à diretoria, que decidiu não fazer nada. Como consequência, ocorreram vários acidentes e incêndios com dezenas de vítimas fatais, ensejando muita indignação dos consumidores, que, pela primeira vez, se reuniram para protestar. Na visão do Presidente Kennedy, o direito à saúde traduzir-se-ia, basicamente, na proteção dos consumidores contra a venda de produtos que comportassem um risco para a saúde ou para a vida (Filho, 2022, p. 21).

A partir disso, as primeiras leis consumeristas emergiram, com destaque para as seguintes leis francesas: (a) Lei de 22/12/1972 que permitia aos consumidores um período de sete dias para refletir sobre a compra; (b) Lei de 27/12/1973 – Loi Royer, que em seu art. 44 dispunha sobre a proteção do consumidor contra a publicidade enganosa; (c) Leis nº 78, 22 e 23 (Loi Scrivener), de 10/1/1978, que protegiam os consumidores contra os perigos do crédito

e cláusulas abusivas. Além do *Code de la Consommation,* regularizado por um decreto em 1995 após extenso processo legislativo (Filho, 2022, p. 22).

Hodiernamente, a população tende a consumir cada vez mais, resultando em um maior número de consumidores devedores. As dívidas consideradas mais comuns são as compras nos cartões de crédito e os financiamentos bancários, que, mediante a incidência de circunstâncias alheias à vontade do consumidor, tornam-se de impossível quitação. Por conta disso, inúmeros cidadãos acabam adquirindo um montante de dívidas superior ao valor de seu provento mensal, e, por vezes, até mesmo da totalidade do seu patrimônio, o que vem resultando no comprometimento do mínimo existencial e no inevitável superendividamento.

Nesse contexto, um dos maiores nomes do Direito do Consumidor brasileiro, a Professora Cláudia Lima Marques, refere que o superendividamento do consumidor pode ser definido como "a impossibilidade global de o devedor pessoa física, consumidor, leigo e de boa-fé, pagar todas as suas dívidas atuais e futuras de consumo, excluídas as dívidas com o fisco, oriundas de delitos e de alimentos" (Marques, 2006, p. 256). Essa incapacidade pode ocorrer devido aos denominados acidentes de vida, vulgo circunstâncias alheias à sua vontade, como desemprego, doenças na família, rupturas da estrutura familiar oriundas de divórcios e separações.

O mais recente exemplo desse tipo de situação atípica, foi a Pandemia da Covid-19, que teve um gigantesco impacto na vida financeira dos brasileiros. A Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC), realizou em 2022, a Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (Peic), que apontou que 17,6% das pessoas ouvidas na análise se declararam "muito endividadas" e que o endividamento das famílias bateu recorde no ano, tendo atingido 77,9% dos grupos familiares.

Em outra pesquisa, feita pelo SPC Brasil (Serviço de Proteção ao Crédito, 2022), em conjunto com a Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas, em setembro de 2022, foi constatado que quatro em cada dez famílias estavam com o nome negativado. O número corresponde a mais de 64 milhões de pessoas, e é um novo recorde da série histórica do levantamento. A maioria esmagadora das despesas é com cartão de crédito, mais de 85%. Em seguida, estão os carnês de lojas, prestação do carro, crédito pessoal e financiamento da casa.

A pesquisa demonstrou que 80% das famílias estão endividadas e 30% têm contas atrasadas, outro indicador que atingiu o maior percentual da série iniciada em 2010. Os bancos concentram a maioria das dívidas dos brasileiros, mais de 61%, seguidos por débitos com o comércio e contas de água, luz e telefone.

As dívidas supramencionadas englobam quaisquer compromissos financeiros assumidos, inclusive operações de crédito, compras a prazo e serviços de prestação continuada e não se aplicam aos consumidores cujas dívidas tenham sido contraídas mediante fraude ou má-fé ou sejam oriundas de contratos celebrados dolosamente com o propósito de não realizar o pagamento (Brasil, 2015).

Ademais, os estudos mais recentes demonstram que, quando o montante das dívidas comprometer valor superior a 30% da renda líquida mensal do consumidor, presume-se que o mínimo existencial foi afetado e que esse se encontra superendividado e impossibilitado de arcar com as despesas necessárias para uma vida digna, tais como alimentação, vestuário, saúde, higiene, transporte etc. (STJ. Brasília, 2021).

Todavia, há diferença entre inadimplente e endividado. Estar endividado é muito mais comum do que parece. Uma pessoa com parcelas a vencer no cartão de crédito, por exemplo, é considerada endividada. Ao contrário do que muitos pensam, o endividamento existe mesmo que o financiamento de uma casa esteja em dia ou que as parcelas de um cartão de crédito sejam quitadas nas datas de vencimento. Dessa forma, o endividamento refere-se à condição de uma pessoa, empresa ou governo de ter dívidas acumuladas.

Todavia, o resultado do endividamento em excesso pode ser a inadimplência, que é quando uma pessoa tem uma obrigação financeira, no caso a dívida, e não consegue pagá-la no prazo estabelecido. A inadimplência leva, na maioria das vezes, o nome da pessoa ser incluído em cadastros de inadimplência dos birôs de crédito, como o Serasa. Ou seja, não é todo endividado que está inadimplente, mas todo inadimplente está endividado, já que não conseguiu arcar com os compromissos de pagamento (Palermo, 2023).

Nessa linha, pode-se considerar o endividamento como um fator inerente à vida em sociedade, uma vez que, pelo simples fato de consumir produtos e serviços, os consumidores estão constantemente endividando-se. Por sua vez, o superendividamento ocorre quando o excesso de endividamento compromete a dignidade do devedor. Além disso, pode ser considerado um efeito prejudicial e indesejado desta mesma sociedade, conduzindo os consumidores à situação de grande vulnerabilidade.

Diante desse fenômeno da sociedade de consumo, surgiu a Lei 14.181/2021, que alterou o Código de Defesa do Consumidor, com a finalidade de tratar e prevenir a situação do consumidor superendividado. A nova lei regulamenta os deveres de boa-fé na concessão de crédito pelo fornecedor e seus intermediários e na venda a prazo. Em síntese, são deveres de informação, esclarecimento, avaliação e de conduta (não assediar e não realizar cobranças abusivas).

A princípio, a grande novidade trazida pela Lei 14.181/2021, é a previsão de sanções expressas ao seu descumprimento e o estabelecimento do processo para “revisão e integração dos contratos”. Inicialmente, para reforçar a prevenção ao superendividamento, os fornecedores de produtos e serviços devem evitar a concessão irresponsável de crédito a quem possivelmente não terá condições financeiras de efetuar os pagamentos. Ainda, prevê o plano compulsório de renegociação de dívidas, que visa restabelecer a possibilidade do consumidor voltar a viver sem o prejuízo do seu mínimo existencial. Por meio do princípio do crédito responsável, os fornecedores de crédito devem adotar condutas compatíveis com a realização sustentável do contrato, adequando a oferta de acordo com a capacidade econômica do consumidor.

2 A LEI Nº 14.181/2021 E SUAS DISPOSIÇÕES

Além das medidas abordadas no capítulo anterior, a nova lei prevê outras providências, em especial, adota soluções extrajudiciais. Um exemplo disso é a política pública intitulada Projeto Renegocia!, implementado pelo Governo Federal, por meio da Secretaria Nacional do Consumidor, em 2023, que tem como objetivo auxiliar os endividados e assegurar a reserva do mínimo existencial, sem a necessidade de judicializar a demanda.

Assim, mais de 800 Procons municipais e estaduais aderiram ao programa e mais de 250 foram capacitados por técnicos da Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON). De modo geral, esse programa é um grande marco para todo o país, uma vez que se estrutura como movimento que procura evitar que os consumidores se encontrem na situação de superendividado, ao passo que tem como foco agrupar aqueles consumidores que estão em situação de endividamento excessivo e realizar um contato direto com as respectivas empresas credoras a fim de estabelecer, de boa-fé, um parâmetro para o pagamento e quitação da dívida, desde que não afete o mínimo existencial fixado em R$ 600,00 (Catto, 2023).

Ademais, para aqueles que se encontram em situações mais delicadas e já têm seu mínimo existencial prejudicado, possuindo uma carteira de credores extensa, se estabeleceu no art. 104-C do CDC, a possibilidade de realização de uma audiência conciliatória visando a repactuação das dívidas, que pode ser realizada no curso da demanda judicial ou não necessariamente, fato que facilitou a atuação dos órgãos integrantes do Sistema de Defesa do Consumidor. Abre-se, assim, a possibilidade de que algum agente desses órgãos, junto com o consumidor endividado, estabeleça uma organização das suas dívidas ativas e montem uma proposta para ser apresentada às empresas que comparecerem e tiverem interesse em realizar alguma negociação. O Código, por sua vez, é criterioso ao deixar claro que aquelas empresas

que por algum motivo não comparecerem ou vierem para a audiência com algum representante que não tenha poderes de transigir, poderão ser penalizados e autuados com multa.

Todavia, nos casos em que não há possibilidade de formulação de um acordo extrajudicial, o consumidor deve recorrer à esfera judicial para tratamento do superendividamento. A Lei 14.181/2021 prevê, em seu artigo 104-A, o plano compulsório de renegociação de dívidas, que visa restabelecer a possibilidade de o consumidor voltar a viver sem o prejuízo do seu mínimo existencial. A instauração do processo de repactuação de dívidas começa a requerimento do consumidor, pessoa natural, ao juiz, tendo como primeiro objetivo, a realização de audiência de conciliação, que pode ser presidida por ele ou por conciliador credenciado no juízo, sendo obrigatória a presença de todos os credores de dívidas previstas no art. 54-A do referido Código, na qual o consumidor apresentará proposta de pagamento com prazo máximo de 5 (cinco) anos, sendo facultado aos credores aceitar ou recusar.

Em contrapartida, Ricardo Sayeg, Mônica Di Stasi e Luiz Felipe Rossini propuseram no Enunciado nº 11 da II Jornada de Pesquisa CDEA (Centro de Estudos Europeus e Alemães): Superendividamento e proteção do consumidor, que:

> [...] caso não seja possível formular plano para pagamento de todo o passivo do consumidor em até cinco anos, este prazo poder ser ampliado, seja por consenso das partes na conciliação, seja por determinação judicial, desde que tal medida se revele necessária à preservação do mínimo existencial e da dignidade da pessoa humana. (2021, p. 02).

No parágrafo segundo do artigo 104-A do CDC, constam os efeitos do não comparecimento das empresas credoras, na audiência de conciliação, sendo eles a suspensão da exigibilidade do débito e a interrupção dos encargos de mora, bem como a sujeição compulsória ao plano de pagamento da dívida se o montante devido ao credor ausente for certo e conhecido pelo consumidor, devendo o pagamento a esse credor ser estipulado para ocorrer apenas após o pagamento aos credores presentes à audiência conciliatória.

O parágrafo terceiro salienta que no caso de conciliação e a partir da aceitação dos credores, o juiz homologa o plano de renegociação, que deverá conter medidas de dilação de prazos e redução de encargos, suspensão ou extinção das ações judiciais em curso, data de exclusão do devedor perante os órgãos de proteção de crédito e condicionamento de seus efeitos à abstenção, pelo consumidor, de condutas que importem no agravamento de sua situação de superendividamento. A sentença judicial que homologar o acordo descreverá o plano de pagamento da dívida e terá eficácia de título executivo e força de coisa julgada.

Outrossim, o artigo 104-B da mesma Lei, trata sobre a possibilidade de a audiência de conciliação resultar inexitosa em relação a qualquer um dos credores. Nesse caso, o juiz, a pedido do consumidor, instaurará processo por superendividamento para revisão e integração dos contratos e repactuação das dívidas remanescentes mediante plano judicial compulsório e procederá à citação de todos os credores cujos créditos não tenham integrado o acordo porventura celebrado (Bergstein e Kretzmann, 2022, p. 32).

No tocante à postura do fornecedor frente ao consumidor superendividado, espera-se que os deveres estejam de boa-fé em seu caráter objetivo, ou seja, exige-se um padrão de comportamento ligado à ética, lealdade e honestidade, todos regulamentados pela Lei 14.181/2021. Ademais, requer-se que os fornecedores e seus intermediários na venda a prazo, concretizem o dever de informação, de esclarecimento, de avaliação e de conduta, ou seja, há vedação expressa ao assédio e às cobranças abusivas feitas pelas empresas.

No que se refere à conciliação no superendividamento, a base da Lei 14.181/2021 é a cooperação de boa-fé entre credores e consumidores para evitar a ruína e permitir o bom fim dos contratos, que é seu pagamento. Isso ocorre por meio de um plano de pagamento para-judicial (ou desjudicializado), contanto com o apoio dos órgãos públicos do SNDC, e, em caso de não-conciliação, criando um processo do superendividamento, que também termina em um plano de pagamento em até cinco anos, plano então compulsório e determinado pelo juiz do superendividamento, reafirmando assim os deveres de proteção do Estado para com os consumidores, advindos da origem constitucional da proteção dos consumidores na lista de direitos fundamentais (Art. 5, XXXII da CF/1988) (Marques; Lima; Vial, 2022, p. 39).

Na conciliação, o conciliador vai atuar, de preferência, nas ações em que não haja vínculo entre as partes e que a identificação do problema seja evidente, ou seja, a verdadeira razão do conflito, podendo inclusive, propor soluções. Segundo o art. 165 do Código de Processo Civil, os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição. Na conciliação, não é a falta de diálogo que impede o êxito, por isso, a intervenção do conciliador é indispensável para que o acordo feito seja justo para ambas as partes.

3 A MEDIAÇÃO APLICADA NA FORMA DE POLÍTICA PÚBLICA EFICAZ PARA O TRATAMENTO E PREVENÇÃO DO FENÔMENO DO SUPERENDIVIDAMENTO

Primeiramente, se tratando de políticas públicas, algumas considerações são necessárias, visto que inúmeras demandas podem ser abrangidas pelo termo e tais políticas são realizadas levando em consideração várias vertentes e observações específicas para sua implementação em determinados locais, influenciando ainda, a maneira como os recursos e investimentos são alocados para determinados fins, com foco na melhoria da qualidade de vida e bem-estar da população, não apenas uma simples prestação de serviço público.

Para Cunha e Cunha, políticas públicas são caracterizadas como “linhas de ação coletiva que concretizam direitos sociais declarados e garantidos em lei, ou seja, é mediante as políticas públicas que são distribuídos ou redistribuídos bens e serviços sociais, em resposta às demandas da sociedade” (2002, p. 12).

A efetividade de determinada política pública, se dá quando existe uma concordância entre agentes sociais e sua posição na estrutura social econômica e política. Assim sendo, política pública é o espaço de tomada de decisões autorizada ou sancionada por intermédio de atores governamentais, compreendendo atos que viabilizem agendas de inovação em políticas ou que respondem a demandas de grupos emergentes (Costa, 1998, p. 7).

A partir disso, é válido conceituar o conflito como um fator inerente à vida em sociedade e que acompanha o ser humano ao longo de toda sua história, pois uma sociedade sem conflitos é uma sociedade sem evolução. Impor uma definição à palavra conflito, nascida do antigo latim, que tem como raiz etimológica a ideia de choque, ou ação de chocar, de contrapor ideias, palavras, ideologias, valores ou armas (Morais e Spengler, 2008, p. 45) é uma tarefa árdua. Entretanto, para Ernesto Artur Berg (2012, p. 18), "O conflito nos tempos atuais é inevitável e sempre evidente. Entretanto, compreendê-lo, e saber lidar com ele, é fundamental para o seu sucesso pessoal e profissional”.

Mediante a quantidade exorbitante de conflitos existente na atualidade e que tende a aumentar cada vez mais, novos métodos, a parte do sistema judiciário, para resolução de tais controvérsias, vêm sendo mais explorados, como por exemplo, as consideradas formas “adequadas” para solução de conflitos (mediação, conciliação e arbitragem).

No bojo da Lei nº 13.140/2015, que emergiu concomitantemente com o "novo" Código de Processo Civil de 2015 e é conhecida como Lei de Mediação, considera-se esta, atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia.

Para além disso, a partir do entendimento de que o judiciário brasileiro atual pode não ser o melhor caminho para a resolução de diferentes tipos de litígios, no tocante à tempo e custo

monetário, a aplicação da mediação, tanto extrajudicialmente quanto no curso da demanda já judicializada, vem sendo cada vez mais comum para tratamento de conflitos das mais diversas áreas do Direito.

A mediação Warattiana, proposta pelo professor Luis Alberto Warat, seria uma das vertentes do método a ser aplicado no âmbito do superendividamento, visto que propõe a consideração de todos os sentimentos das partes no momento do diálogo. A partir dessa estratégia, os participantes poderão conhecer e entender o lado do outro ao longo do processo, mediante o auxílio do mediador para de fato compreenderem seus pensamentos e anseios, sem colocar o acordo como objetivo principal, pois a finalidade da mediação em Warat é fazer com que as partes reconheçam o amor entre si, trabalhando o diálogo, a alteridade, a sensibilidade e a compaixão.

Em uma relação como a de consumo, onde a confiança mútua entre as partes é imprescindível para o sucesso da continuidade da prestação de serviços ou simplesmente do vínculo entre consumidor-fornecedor, a utilização de um meio focado no entendimento e no diálogo para solucionar possíveis desavenças, seria ideal.

> A mediação em Luis Alberto Warat, também chamada de Mediação Waratiana, versa em uma técnica de tratamento de conflitos capaz de elucidar e sanar as possíveis controvérsias com base no diálogo, respeito e na transformação dos envolvidos, incentivando o protagonismo dos sujeitos como uma forma pedagógica na construção de cidadania (Lopes; Bertaso, 2022, p. 41).

Para Warat, a mediação não pode ser pensada e aplicada unicamente em termos jurídicos, mas sim em uma técnica ou um saber que pode ser interpretado nas mais variadas instâncias (2018, p. 17).

A partir dessa ideia de mediação, cogita-se a hipótese da sua implementação como política pública para tratamento e prevenção do superendividamento, visto que este método tem como enfoque o diálogo e o restabelecimento da relação entre as partes, fato este que, mediante um conflito oriundo de uma relação que, muitas vezes, é continuada (parcelamentos e empréstimos) como a de consumo, uma forma autocompositiva que trabalhe a responsabilidade e confiança mútua dos envolvidos a longo prazo, pode ter grande chance de eficácia.

Vislumbra-se, também, a Recomendação Nº 125 de 24/12/2021 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que traz mecanismos de prevenção e tratamento do superendividamento e institui os Núcleos de Conciliação e Mediação de Conflitos oriundos de superendividamento, os quais poderão funcionar perante aos CEJUSCs já existentes, responsáveis principalmente

pela realização do procedimento previsto no art. 104-A, do Código de Defesa do Consumidor, dispõe em seu art. 2º que:

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

A referida Resolução trouxe juntamente do "novo" CPC, a possibilidade da mediação e a conciliação enquanto políticas públicas de tratamento de conflitos. Mais que um meio de acesso à justiça, fortalecedor da participação social do cidadão, a mediação e a conciliação são políticas públicas que vêm ganhando destaque e fomento do Ministério da Justiça, da Secretaria de Reforma do Judiciário e do CNJ brasileiros, uma vez que resta comprovada empiricamente sua eficiência no tratamento de conflitos (Spengler, 2016, p. 68). No artigo 4º da referida Resolução, observa-se que restou estabelecido que é competência do Conselho Nacional de Justiça organizar programas com o objetivo de promover ações de autocomposição de litígios e a pacificação social por meio da mediação e da conciliação.

Aduzem os artigos 5º e 6º que tais ações podem ser desenvolvidas em parcerias com entidades públicas e privadas, inclusive universidades e instituições de ensino e que as instituições parceiras trabalharão em rede, estabelecendo diretrizes para implementação da política pública de tratamento adequado de conflitos (Brasil, 2021).

Ainda, o Código de Processo Civil, em seu artigo 165, expõe que os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição (Brasil, 2015).

Com isso, observa-se que há o incentivo, na teoria, para, cada vez mais, tornar os métodos autocompositivos para resolução de conflitos mais populares e mais utilizados, todavia, ainda falta aplicabilidade prática de tudo isso, como por exemplo, a implementação da mediação como política pública governamental para tratamento e prevenção de conflitos das mais diversas áreas do Direito, assim como na questão consumerista do superendividamento.

CONCLUSÃO

A pesquisa possibilitou a reflexão sobre a possibilidade de aplicação da mediação como política pública para tratamento e prevenção do fenômeno do superendividamento dos consumidores. No primeiro momento, foram realizados apontamentos sobre a evolução histórica do Direito do Consumidor em conjunto com a sociedade de consumo exposta por Zigmunt Bauman em sua obra "Modernidade Líquida", bem como o fenômeno do superendividamento e suas principais disposições, como as mudanças trazidas pela Lei nº 14.181/2021 no Código de Defesa do Consumidor, o princípio do crédito responsável, a preservação do mínimo existencial e a garantia da dignidade humana, para posteriormente, verificar-se a possível aplicabilidade da mediação de conflitos na forma de política pública para prevenção e tratamento da problemática.

Salienta-se que, por meio da mediação de conflitos, um ambiente seguro e guiado por um terceiro capacitado e imparcial, é proporcionado às partes, com enfoque no (re)estabelecimento do diálogo que foi perdido com o atrito, para que as próprias consigam chegar na melhor solução para a controvérsia, levando em consideração suas vontades e anseios. Esse método autocompositivo é capaz de impor às partes a devida responsabilidade, objetivando não somente a mera formalização de um acordo, mas sim a sua efetividade a longo prazo, inserida na capacidade de solvabilidade do consumidor devedor por meio do respeito mútuo e da compreensão de divergências.

Os consumidores acometidos pelo superendividamento necessitam de uma política pública capaz de inseri-los novamente na sociedade, visto que estes são constantemente excluídos socialmente devido às restrições como, por exemplo, a inscrição nos órgãos restritivos de crédito (SPC e SERASA) por conta do montante de dívidas acumuladas, vencidas e não pagas.

Outrossim, mediante o novo implemento da lei que tutela as questões acerca do superendividamento, observa-se a necessidade de projeções futuras que estudem a possibilidade do crescimento de políticas públicas que fomentem a resolução desses conflitos por meios de técnicas e métodos alternativos ao Poder Judiciário, a fim de acelerar o processo de recuperação enfrentado pelo endividado, resguarde os direitos dos credores de receber os valores devidos e leve em considerações aspectos para além dos jurídicos que são postos no momento em que o consumidor se depara com as dificuldades enfrentadas no adimplemento de suas obrigações.

Utilizar da mediação para atuar no combate da problemática, além de tratar os casos já existentes, é acreditar que a capacidade humana consegue superar o conflito, podendo as partes compreender o ponto de vista alheio e esperar que o seu também seja ouvido e respeitado, objetivando a preservação da relação para além da simples formalização do acordo, pois as

relações consumeristas não são únicas, mas sim continuadas e necessitam da confiança mútua entre fornecedor e consumidor.

REFERÊNCIAS

ABDALA, Vitor. **Agência Brasil**. Economia. Endividamento atinge 78,3% das famílias brasileiras, diz CNC. Disponível em: https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2023-05/endividamento-atinge-783-das-familias-brasileiras-diz-cnc Acesso em: 04 mai. 2023.

BERG, Ernesto Artur. **Administração de conflitos**: abordagens práticas para o dia a dia. 1. ed. Curitiba: Juruá, 2012.

BERGSTEIN, Laís; KRETZMANN, Renata P. **Noções Práticas de Prevenção e Tratamento do Superendividamento**. [São Paulo]: SRV Editora LTDA, 2022. E-book. ISBN 9786553620360. Disponível em: https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786553620360/. Acesso em: 27 mai. 2024.

BRASIL. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. **Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997.** Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm Acesso em: 22 mai 2024.

BRASIL. **Lei nº 13.105 de 16 de março de 2015.** Código de Processo Civil. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/L13105compilada.htm Acesso em: 22 mai 2024.

BRASIL. **Lei nº 14.181, de 1º 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. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14181.htm Acesso em: 22 mai 2024.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.** Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm Acesso em: 01 mai 2024.

BRASIL. **Projeto de Lei n° 3.515, de 11 de setembro de 2015, artigo 54-A**. Transformada na Lei Ordinária 14.181/2021. Disponível em: https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2052490 Acesso em: 01 mai 2024.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. CNJ. **Recomendação nº 125 de 24 de dezembro de 2021.** Dispõe sobre os mecanismos de prevenção e tratamento do superendividamento e a instituição de Núcleos de Conciliação e Mediação de conflitos oriundos de

superendividamento, previstos na Lei nº 14.181/2021. Disponível em: https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/4299 Acesso em: 22 mai 2024.

CATTO, André. G1. **Economia. Mutirão 'Renegocia!'** começa nesta segunda-feira e abrange dívidas com bancos e empresas; saiba como participar. 2023. Disponível em: https://g1.globo.com/economia/noticia/2023/07/24/mutirao-renegocia-comeca-nesta-segunda-feira-e-abrange-dividas-com-bancos-e-empresas-saiba-como-participar.ghtml Acesso em: 02 jun. 2024.

FILHO, Sergio C. **Programa de Direito do Consumidor.** [São Paulo]: Grupo GEN, 2022. E-book. ISBN 9786559772766. Disponível em: https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559772766/. Acesso em: 27 mai. 2024.

LOPES, Francisco Lopes; BERTASO, João Martins. **A Mediação em Warat e o Direito Fraterno na Situação Sanitária Covid-19**. Revista da Faculdade de Direito do Sul de Minas, Pouso Alegre, v. 38, n. 1, p. 35-50, 2022. Disponível em: https://revista.fdsm.edu.br/index.php/revistafdsm/article/view/473 Acesso em: 27 mai 2024.

MARQUES, Cláudia. **Comentários à Lei 14.181/2021:** A Atualização do CDC em Matéria de Superendividamento. [São Paulo]: Editora Revista dos Tribunais. 2022. Disponível em: https://www.jusbrasil.com.br/doutrina/secao/1-breve-introducao-a-lei-14181-2021-e-a-nova-nocao-de-superendividamento-do-consumidor-parte-i-superendividamento-e-as-mudancas-de-paradigma-da-lei-14181-2021/1440738908. Acesso em: 27 mai. 2024.

MARQUES, Cláudia Lima. **Sugestões para Uma Lei sobre o Tratamento do Superendividamento de Pessoas Físicas em Contratos de Crédito ao Consumo**: proposições com base em pesquisa empírica de 100 casos no Rio Grande do Sul. Revista dos Tribunais, 2006, p. 256. Acesso em: 22 mai 2024.

MARQUES, Cáudia; RANGEL, Andréia. **Superendividamento e Proteção do Consumidor:** Estudos da I e II Jornada de Pesquisa CDEA. [Porto Alegre e São Paulo]: Editora Fundação Fênix. 2022. Disponível em: https://www.fundarfenix.com.br/_files/ugd/9b34d5_fce4881103004178aa4a0992c1bf8bb7.pdf Acesso em: 05 mar. 2024.

MORAIS, José Luis Bolzan de; SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação e Arbitragem:** Alternativas à Jurisdição. Porto Alegre, Editora Livraria do Advogado, 2008.

PALERMO, Luiza. CNN Brasil. **Você tem dívida ou está endividado?** Saiba a diferença entre os termos. São Paulo, 2023. Disponível em: https://www.cnnbrasil.com.br/economia/voce-tem-divida-ou-esta-endividado-saiba-a-diferenca-entre-os-termos/ Acesso em: 15 mai 2024.

SAYEG, Ricardo; DI STASI, Mônica; ROSSINI, Luiz Felipe. II Jornada de Pesquisa **CDEA**: Superendividamento e Proteção do Consumidor. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2021. Disponível em: https://cdea.tche.br/site/wp-content/uploads/2021/12/Enunciados-Aprovados-II-Jornada-de-Pesquisa-.pdf Acesso em: 15 mai 2024.

Senado Federal. Rádio Senado. **Quatro em cada dez famílias têm o nome sujo, aponta pesquisa do SPC.** Brasília, DF, 2022. Disponível em: https://www12.senado.leg.br/radio/1/noticia/2022/10/24/quatro-em-cada-dez-familias-tem-o-nome-sujo-aponta-pesquisa-do-spc Acesso em: 07 mar. 2024.

SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação de Conflitos** - Da Teoria à Prática. Porto Alegre, Editora Livraria do Advogado, 2016.

Superior Tribunal de Justiça. Notícias. **O fenômeno do superendividamento e seu reflexo na jurisprudência.** Brasília, DF, 2021. Disponível em: https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/28022021-O-fenomeno-do-superendividamento-e-seu-reflexo-na-jurisprudencia2.aspx Acesso em: 07 mar. 2024.

WARAT, Luis Alberto. **Em Nome do Acordo:** A Mediação no Direito. Florianópolis: EModara, 2018.