

# A TECNOLOGIA COMO MODO DE ALAVANCAR A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS: COMO ATUAR NOS CASOS DE ENDIVIDAMENTO?

Judite Sanson de Bem<sup>1</sup>

Moisés Waismann<sup>2</sup>

Rute Henrique da Silva Ferreira<sup>3</sup>

## RESUMO

Esse capítulo propõe uma discussão sobre o conceito de resolução de conflitos, considerações sobre o superendividamento, discute o uso da internet e como ela pode ser utilizada em situações de conciliação. Procura-se problematizar como a forma como cada indivíduo lida com suas finanças pessoais e a falta de um planejamento adequado para lidar com situações inesperadas, pode levar ao superendividamento, que se define como “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”. (Lei 14.181 de 1º de julho de 2021, no Art. 54-A). Ao longo do texto pode-se perceber que o percentual mensal do total de famílias endividadas, famílias com contas em atraso e famílias que não terão condições de pagar suas dívidas no Brasil de janeiro de 2012 até agosto de 2022, apresenta um crescimento moderado, mas que se acentua entre setembro de 2021 a maio de 2022. Ao considerar o período de 10 anos, se observa que o percentual de famílias endividadas subiu de 42,8% para 75,4%, o de famílias com contas em atraso de 10,5% para 24% e o de famílias que não terão condições de pagar, subiu de 3,9% para 8,6%. Já o percentual mensal das famílias por prazo de comprometimento da renda de até 3 meses, cresce no período analisado passando de 22,2% para 25,4%, sentido inverso ocorre com o prazo de 3 a 6 meses, que passa de 27,5% para 25,4%. Já os prazos de 6 meses a 1 ano e por mais de 1 ano, tem

---

<sup>1</sup> Pós-doutorado em Economia da Cultura pela UFRGS, doutora em História Ibero-Americana pela PUC-RS. Professora e pesquisadora do Programa de Pós-Graduação em Memória Social e Bens Culturais da Universidade La Salle. E-mail: [judite.bem@unilasalle.edu.br](mailto:judite.bem@unilasalle.edu.br).

<sup>2</sup> Doutor em Educação pela UNISINOS. Professor e pesquisador do Programa de Pós-Graduação em Memória Social e Bens Culturais da Universidade La Salle. E-mail: [moises.waismann@unilasalle.edu.br](mailto:moises.waismann@unilasalle.edu.br).

<sup>3</sup> Doutora em Sensoriamento Remoto pela UFRGS. Professora e pesquisadora do Programa de Pós-Graduação em Memória Social e Bens Culturais da Universidade La Salle. E-mail: [rute.ferreira@unilasalle.edu.br](mailto:rute.ferreira@unilasalle.edu.br).

oscilações ao longo do tempo, mas se percebe uma estabilidade ao final do período. Por fim acredita-se que o uso das tecnologias pode baratear o custo dos créditos perdidos, assim como facilitar a negociação entre as partes, visto que, entre outras coisas não é preciso estar fisicamente no mesmo espaço, e desta forma proporcionar maior celeridade da justiça pode trazer benefícios para o mercado consumidor, organizando e programando tanto os devedores quanto os credores organizando o fluxo de caixa de ambos, recolocando o indivíduo como consumidor. Desta forma retoma-se a rotina de compra e venda, de pagamento e recebimento no mercado, fazendo com que as expectativas de ambos sejam positivas, resultando um círculo virtuoso.

**PALAVRAS-CHAVE:** conflito, superendividamento, consumo sustentável, internet, conciliação.

## INTRODUÇÃO

A forma como cada indivíduo lida com suas finanças pessoais e a falta de um planejamento adequado para lidar com situações inesperadas, pode levar ao superendividamento. O tema vem sendo discutido nos últimos anos, de modo que a educação financeira foi incluída na Base Nacional Comum Curricular - BNCC (BRASIL, 2018) como uma das temáticas contempladas nos componentes curriculares, cabendo aos sistemas de ensino e escolas, de acordo com suas especificidades, tratá-la de forma contextualizada.

A Lei 14.181 de 1º de julho de 2021, no Art. 54-A, define o superendividamento como “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”. Essas dívidas incluem quaisquer compromissos financeiros que foram assumidos a partir da relação de consumo, operações de crédito, compras a prazo e serviços de prestação continuada.

A lei também apresenta medidas para evitar o problema do superendividamento, como por exemplo, as informações que o fornecedor ou o intermediário deverá passar ao

consumidor, prévia e adequadamente, no momento da oferta do bem ou serviço e dispõe sobre a conciliação nos casos de superendividamento.

A Cartilha sobre o Tratamento do Superendividamento do Consumidor, publicada pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), acrescenta que:

Diversamente do inadimplemento ou de problemas de solubilidade de uma dívida em especial, o fenômeno ora referido é semelhante a uma ruína global, um conjunto de adversidades, dificuldades e débitos que comprometem a sobrevivência da pessoa e ameaçam o indivíduo e sua família, de exclusão da sociedade de consumo. Pode ser causado por acidentes da vida (perda de emprego, redução de renda, morte ou doença na família, separação, divórcio, nascimento de filhos etc.) ou por descontrole financeiro, que comprometem no tempo a capacidade de pagamento das obrigações financeiras assumidas. (CNJ, 2022, p.11).

Ou seja, o endividamento pode fazer parte da vida do cidadão de uma forma saudável, mas se acontece algum imprevisto, os fluxos financeiros podem diminuir ou até cessar, levando-o ao superendividamento e excluindo-o do mercado de consumo. Nesse momento é necessário tratar essa situação a partir de movimentos conciliatórios.

Por outro lado, observa-se que ao longo da pandemia da Covid-19 e no período pós-pandemia o uso de tecnologias e da internet teve um crescimento significativo. Assim, esse capítulo propõe nas próximas seções uma discussão sobre o conceito de resolução de conflitos, considerações sobre o superendividamento, discute o uso da internet e como ela pode ser utilizada em situações de conciliação e por fim apresenta as considerações finais e referências.

## 1. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

A busca pela resolução de conflitos é uma iniciativa que visa aproximar as duas partes, possibilitando que os problemas oriundos das relações entre ambos sejam resolvidos, evitando que tais problemas acabem no poder judiciário.

A resolução de conflitos no poder judiciário tem crescido nos últimos anos, fazendo com que muitos problemas, cuja natureza não apresenta a real necessidade de confronto jurídico, acabem por tomar o lugar de litígios de maior gravidade (MACHADO, MENEGAZZI E CORRÊA, 2013).

Além de possibilitar que os problemas sejam resolvidos mais rapidamente, evitando o acúmulo de processos nos tribunais, os impactos dos litígios também são reduzidos, uma vez que a solução dos mesmos se dá por meio de um acordo amigável, a relação entre ambas as partes oportuniza ser reestruturada e melhorada para que conflitos da mesma espécie não voltem a ocorrer.

Na resolução de conflitos há duas possibilidades: a conciliação e a mediação. Quanto à mediação, Mello e Baptista (2011) afirmam que

A mediação judicial está associada aos princípios colocados em prática no interior das instituições judiciais, ou seja, quando partes em conflito são encaminhadas por um juiz para sessões de mediação, no contexto do processo judicial; e, por oposição, a mediação extrajudicial está ligada ao que ocorre fora dos muros dessas instituições e dos processos judiciais propriamente ditos. (p.99).

Nos casos que envolvem o superendividamento, elas podem:

[...] ampliar a possibilidade de o devedor conseguir adimplir suas obrigações, pois os litigantes têm independência para formular um acordo ou um plano de pagamento realmente viável; situação bem distinta daquela em que há uma condenação unilateral ao pagamento integral da dívida ou em poucas parcelas (como ocorre na jurisdição tradicional), o que geralmente inviabiliza o pagamento do débito e a reinserção do consumidor no mercado (PICON; NASCIMENTO, 2018, p. 41).

Essa situação difere da jurisdição tradicional, onde há uma condenação unilateral ao pagamento integral da dívida ou em poucas parcelas, o que geralmente inviabiliza o pagamento do débito e a reinserção do consumidor no mercado.

O superendividamento é uma problemática que representa uma parcela significativa dos conflitos tratados no Brasil e, “[...] portanto leva a crer que a inserção de novos consumidores no mercado deve ser acompanhada por medidas de proteção e educação aos mesmos.” (MACHADO, MENEGAZZI, CORREA, 2013, p.3).

O público superendividado não é uniforme, pelo contrário: são de faixas etárias, classe econômica, gênero e demais aspectos sociais distintos. Assim, algumas alusões à problemática serão trabalhados na próxima sessão.

## 2. REFLEXOS DO SUPERENDIVIDAMENTO: ALGUMAS CONSIDERAÇÕES

Para compreensão dos reflexos do superendividamento para o cidadão e a sociedade, é importante se ter em mente a conceituação deste fenômeno.

Conforme Picon e Nascimento (2018), o superendividamento é caracterizado pelo estado de insolvência do consumidor diante da manifesta incapacidade de cumprir com o pagamento de seus débitos (p. 26). Neste caso, o consumidor encontra-se numa situação delicada, pois o acúmulo de dívidas prejudica o custeio de necessidades básicas e, por consequência, sua dignidade. Assim, o superendividamento afeta as relações de compra e venda do mercado.

O endividamento sempre existiu, e diz respeito ao fato de que podemos fazer aquisições com recursos que não dispomos. O consumo de bens e serviços pode vir acompanhado de endividamento o qual não será quitado no curto, médio ou longo prazo, o que compromete toda a vida familiar. Deste modo, ele acaba gerando consequências para toda a sociedade, como por exemplo aumento dos juros e da inflação.

Wodtke (2014) afirma que

O superendividamento pode ser definido como impossibilidade global do devedor-pessoa física, consumidor, leigo e de boa-fé, de pagar todas as suas dívidas atuais e futuras de consumo (excluídas as dívidas com o Fisco, oriundas de delitos e de alimentos) em um tempo razoável com sua capacidade atual de rendas e patrimônio. (p.3).

Wodtke (2014) pontua ainda que o superendividamento constitui um

Fenômeno comum nas sociedades de consumo, de acesso ao crédito facilitado, democratizado e pautado no pagamento em prestações, o endividamento crônico possui várias denominações over-indebtedness (para os anglo-saxões), überschuldung (no alemão), sobreendividamento (em Portugal) e superendividamento (no Brasil).

A definição mais prestigiada, elaborada pela jurista Cláudia Lima Marques, refere o superendividamento como a impossibilidade total de o consumidor, pessoa física, devedor, leigo e de boa-fé, pagar suas dívidas atuais e futuras decorrentes do consumo (excluídas as dívidas com o Fisco, oriundo de delitos e de alimentos). (p.2-3).

No que se refere ao Código de Defesa do Consumidor - CDC, a Lei nº 8.078 de 11 de Setembro de 1990, atualizada pela Lei nº 14.181, de 2021, o conceito de superendividamento encontra-se no art. 54A:

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)

§ 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. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021). (CDC, 2021).

Ou seja, o superendividamento é a impossibilidade de o consumidor, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial. É importante salientar que as dívidas referidas no CDC englobam quaisquer compromissos financeiros assumidos decorrentes de relação de consumo, inclusive operações de crédito, compras a prazo e serviços de prestação continuada.

Conforme Magatão (2021), entende-se que a nova Lei visa proteger o consumidor superendividado, uma vez que objetiva prevenir e tratar o superendividamento de pessoas de boa-fé, que devido a algum incidente da vida, como doença, divórcio, perda de emprego, morte na família, nascimento de uma criança ou problemas impulsividade, chegaram a essa situação de superendividamento. A Lei pontua que em muitos casos isso se dá por conta da concessão irresponsável do crédito pelos fornecedores.

O processo de decisão de compra do consumidor pode ser racional, ou mesmo irracional. No caso deste consumidor estar adquirindo dentro de suas possibilidades a escolha resultará de uma função de utilidade se deslocando positivamente à direita à

medida que consegue adquirir uma maior quantidade de bens dentro de sua renda. Assim, “ [...] a opção de compra será realizada considerando essa análise, visando à maximização da utilidade, assim como do seu bem-estar” (HALL; LIEBERMAN, 2003).

Por outro lado, existem situações, não racionais e estão associadas ao consumo prazeroso e de baixo controle cognitivo, sendo nomeado como compras por impulso (BILLIEUX et al., 2007). Este fenômeno é o mais complexo, pois o consumidor não necessita de um produto de forma imediata, mas se comporta como se precisasse do mesmo, assim as compras ocorrem por impulso e as consequências são o endividamento.

Ou seja, o processo de decisão de compra traz consequências, sobretudo as compras por impulso: entre estas estão a tendência a contrair empréstimos para bens de consumo, assim como endividar-se de um modo geral.

Magatão (2021) pontua que uma das consequências do superendividamento é a exclusão social e do mercado, fenômeno que pode levar a um estado de ruína da pessoa, comparado até com sua morte civil. Isso porque o excesso de dívidas, nome sujo e a impossibilidade de obter crédito, podem além de afetar a sobrevivência da pessoa, ocasionar o seu banimento social, afetando a dignidade da pessoa humana.

Nesse sentido, a Lei 14.181 de 1º de julho de 2021 trata os casos de superendividamento, garantindo o mínimo existencial ao consumidor e permitindo a sua recolocação no mercado de consumo, enquanto sujeito de direitos, apto à aquisição de produtos e serviços necessários à sua existência.

Outro fato importante apontado por Bonomo, Mainardes e Laurett (2017) é que:

[...] a inovação de produtos, meios de comunicação, assim como a influência dos grupos de referências sociais, podem ser determinantes no aumento do endividamento individual, compras de bens de consumo, presentes em grande parte do comércio varejista (tais como: roupas, calçados, entre outros). (p.55).

Assim, é importante entender o que causou o superendividamento para tratá-lo de maneira adequada, prevenindo que mesmo após a conciliação ele ocorra novamente.

A fim de ilustrar a situação do endividamento no Brasil, a próxima seção apresenta dados sobre o endividamento no Brasil no período de uma década.

### 3. ENDIVIDAMENTO NO BRASIL: JANEIRO/2012 A AGOSTO/2022

A fim de diagnosticar o nível de endividamento e inadimplência do consumidor, no Brasil é realizada a Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (PEIC). Conforme a Agência Brasil,

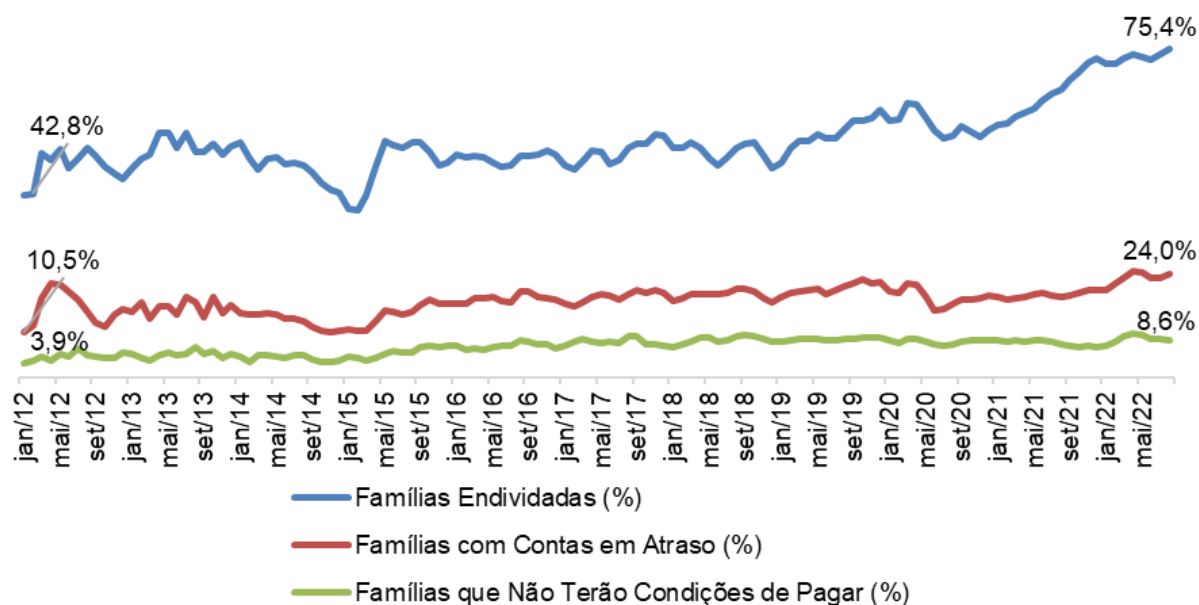
Os dados da Peic são coletados em todas as capitais e no Distrito Federal, com cerca de 18 mil consumidores. Os principais tipos de dívida levantados são cartão de crédito, cheque especial, cheque pré-datado, crédito consignado, crédito pessoal, carnês, financiamento de carro e financiamento de casa.

A partir das informações coletadas pela PEIC são apurados importantes indicadores, como por exemplo, o nível de endividamento, percentual de inadimplentes, intenção de pagar dívidas em atraso e nível de comprometimento da renda.

A figura 1, ilustra o percentual mensal do total de famílias endividadas, famílias com contas em atraso e famílias que não terão condições de pagar suas dívidas no Brasil de janeiro de 2012 até agosto de 2022.



Figura 1 - Percentual mensal do total de Famílias Endividadas, Famílias com Contas em Atraso e Famílias que Não Terão Condições de Pagar no Brasil de janeiro de 2012 agosto de 2022



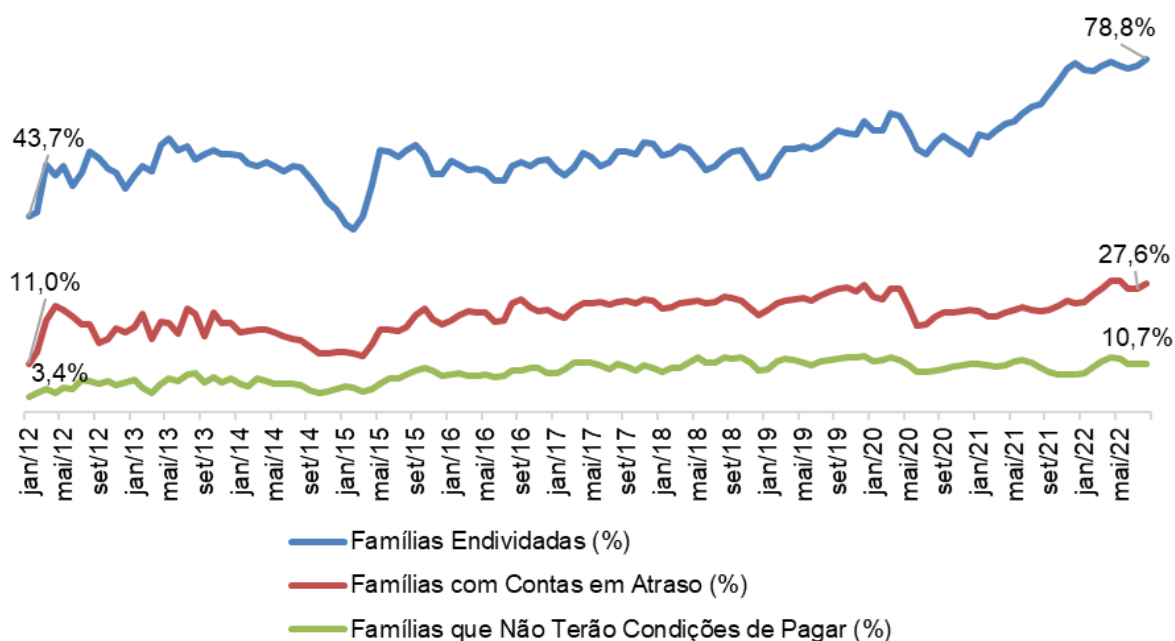
Fonte: Elaborado pelos autores a partir dos dados disponibilizados em <https://www.fecomercio.com.br/pesquisas/indice/peic> acessados em 21/09/2022.

Observa-se pela figura 1 que, embora entre setembro de 2014 e janeiro de 2015 haja uma pequena queda no percentual, depois há um crescimento moderado, mas que se acentua entre setembro de 2021 a maio de 2022.

Ao considerar o período de 10 anos, se observa que o percentual de famílias endividadas subiu de 42,8% para 75,4%, o de famílias com contas em atraso de 10,5% para 24% e o de famílias que não terão condições de pagar, subiu de 3,9% para 8,6%.

Já a figura 2, apresenta a situação das famílias no Brasil, com renda de até 10 salários mínimos, que estão endividadas, ou com contas em atraso ou que não terão condições de pagar, considerando o período de janeiro de 2012 até agosto de 2022.

Figura 2 - Percentual mensal das famílias com renda até 10 salários mínimos endividadas; com contas em atraso; e que não terão condições de pagar, no Brasil, de janeiro de 2012 até agosto de 2022



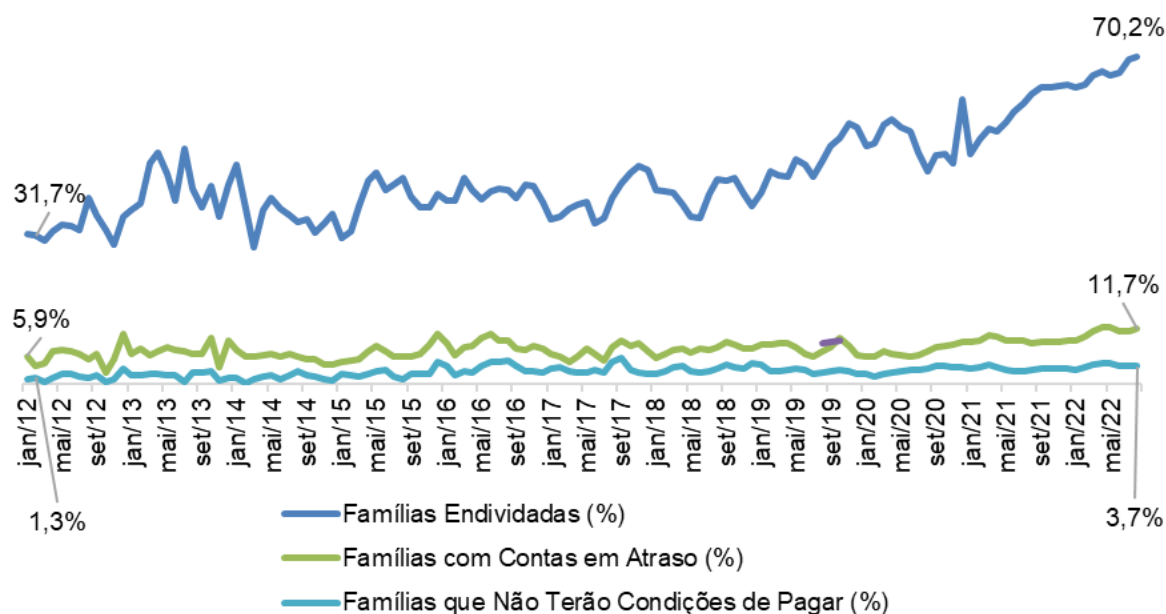
Fonte: Elaborado pelos autores a partir dos dados disponibilizados em <https://www.fecomercio.com.br/pesquisas/indice/peic> acessados em 21/09/2022.

Observa-se, após uma leve estabilidade entre setembro de 2016 e setembro de 2018, uma tendência de crescimento, acentuada após setembro de 2021.

Ao considerar o período de 10 anos, se observa que o percentual de famílias endividadas subiu de 43,7% para 78,8%, o de famílias com contas em atraso de 11% para 27,6% e o de famílias que não terão condições de pagar, subiu de 3,4% para 10,7%.

A figura 3 apresenta o mesmo estudo da figura 2, mas para o caso das famílias com renda de mais de 10 salários mínimos.

Figura 3- Percentual mensal das famílias com renda de mais de 10 salários mínimos Endividadas, com Contas em Atraso e que Não Terão Condições de Pagar no Brasil de janeiro de 2012 até agosto de 2022



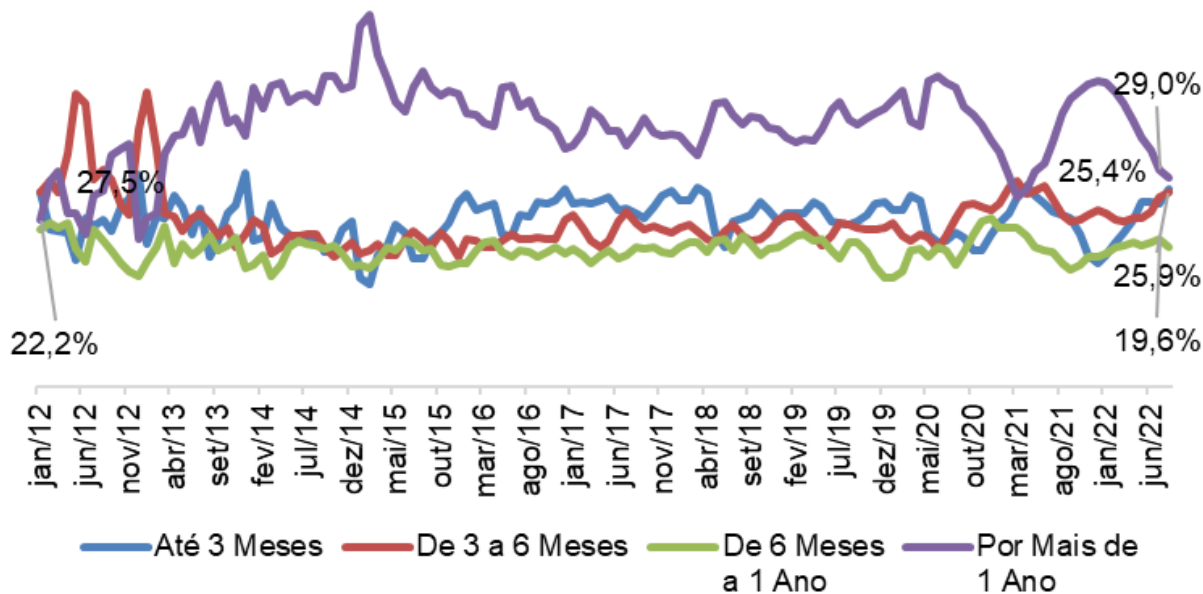
Fonte: Elaborado pelos autores a partir dos dados disponibilizados em <https://www.fecomercio.com.br/pesquisas/indice/peic> acessados em 21/09/2022.

Observa-se que a série temporal de famílias endividadas é bastante irregular com períodos de aumento e de queda, tendo um aumento acentuado após maio de 2021. Quanto às famílias com contas em atraso ou que não terão condições de pagar, após uma leve estabilidade, apresentam uma tendência de crescimento, acentuada após janeiro de 2021.

Ao considerar o período de 10 anos, se observa que o percentual de famílias endividadas subiu de 31,7% para 70,2%, o de famílias com contas em atraso de 5,9% para 11,7% e o de famílias que não terão condições de pagar, subiu de 1,3% para 3,7%.

A figura 4 apresenta o percentual mensal de comprometimento da renda, separado por intervalos de tempo deste comprometimento.

Figura 4 - Percentual mensal das famílias por Prazo de Comprometimento da Renda: de Até 3 Meses, De 3 a 6 Meses, De 6 Meses a 1 Ano e Por Mais de 1 Ano no Brasil de janeiro de 2012 até agosto de 2022.



Fonte: Elaborado pelos autores a partir dos dados disponibilizados em <https://www.fecomercio.com.br/pesquisas/indice/peic> acessados em 21/09/2022.

Ao olhar a figura é possível ver que o percentual mensal das famílias por prazo de comprometimento da renda de até 3 meses, cresce no período analisado passando de 22,2% para 25,4%, sentido inverso ocorre com o prazo de 3 a 6 meses, que passa de 27,5% para 25,4%. Já os prazos de 6 meses a 1 ano e por mais de 1 ano, tem oscilações ao longo do tempo mas se percebe uma estabilidade ao final do período.

#### 4. A TECNOLOGIA NO TRATAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO

Uma das formas de agilizar os problemas que surgem, judicialmente, em razão do superendividamento é a conciliação entre as partes no sentido de ajustar o lado da demanda e da oferta.

Por outro lado, sabe-se que as tecnologias apresentaram um crescimento significativo nas últimas décadas, sobretudo após a pandemia de Covid-19, impactando diversas áreas da sociedade, incluindo a área jurídica.

O Juizado Especial Cível, antes conhecido como Juizado de Pequenas Causas, recebe ações de menor complexidade, sem necessidade de representação por advogado quando o valor da causa é de até 20 salários mínimos através do peticionamento eletrônico.

No entanto, a maior agilidade poderia ocorrer se, antes de entrar com o pedido judicial, ambos os lados considerassem

[...] alternativas pré-processuais, em locais que atuam na busca por um acordo entre as partes. A solução é mais rápida e com alta taxa de efetividade. Entre eles estão os Centros Judiciários de Solução de Conflitos (Cejuscs), Procon, agências reguladoras, consumidor.gov.br, entre outros. (TJSP, 2022).

Estas opções somente são viáveis com o uso crescente dos recursos da informática e seu uso pelo judiciário, além de outras esferas o que possibilita a interligação de dados e ações entre eles.

Borges (2015) aponta que

O processo eletrônico se apresenta como uma inovação para ordenamento jurídico brasileiro, primando pela celeridade e melhora na qualidade dos serviços oriundos do Poder Judiciário. Assim, foi pensado neste sentido: melhorar o sistema para que as pessoas, cada vez mais, pudessem ter seu acesso à justiça ampliado. (p. 86).

A tecnologia pode baratear o custo dos créditos perdidos, assim como facilitar a negociação entre as partes, visto que, entre outras coisas não é preciso estar fisicamente no mesmo espaço.

Pode-se acreditar que uma maior celeridade da justiça pode trazer benefícios para o mercado consumidor, organizando e programando tanto os devedores quanto os credores organizando o fluxo de caixa de ambos, outro benefício e recolocar o indivíduo como consumidor. Desta forma retoma-se a rotina de compra e venda, de pagamento e recebimento no mercado, fazendo com que as expectativas de ambos sejam positivas, resultando um círculo virtuoso.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho procurou problematizar como a forma como cada indivíduo lida com suas finanças pessoais e a falta de um planejamento adequado para lidar com situações inesperadas, pode levar ao superendividamento. Que segundo a Lei 14.181 de 1º de julho de 2021, no Art. 54-A, informa que o superendividamento é “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”. Desta forma discutiu-se sobre o conceito de resolução de conflitos, considerações sobre o superendividamento, o uso da internet e como ela pode ser utilizada em situações de conciliação

Pode-se perceber ao longo do texto que o percentual mensal do total de famílias endividadas, famílias com contas em atraso e famílias que não terão condições de pagar suas dívidas no Brasil de janeiro de 2012 até agosto de 2022, apresenta um crescimento moderado, mas que se acentua entre setembro de 2021 a maio de 2022. Ao considerar o período de 10 anos, se observa que o percentual de famílias endividadas subiu de 42,8% para 75,4%, o de famílias com contas em atraso de 10,5% para 24% e o de famílias que não terão condições de pagar, subiu de 3,9% para 8,6%.

Quando se evidencia a situação das famílias no Brasil, com renda de até 10 salários mínimos, que estão endividadas, ou com contas em atraso ou que não terão condições de pagar, no período de janeiro de 2012 até agosto de 2022. Observa-se, após uma leve estabilidade entre setembro de 2016 e setembro de 2018, uma tendência de crescimento, acentuada após setembro de 2021.

Já o percentual mensal das famílias por prazo de comprometimento da renda de até 3 meses, cresce no período analisado passando de 22,2% para 25,4%, sentido inverso ocorre com o prazo de 3 a 6 meses, que passa de 27,5% para 25,4%. Já os prazos de 6 meses a 1 ano e por mais de 1 ano, tem oscilações ao longo do tempo, mas se percebe uma estabilidade ao final do período.

Por fim acredita-se que pode baratear o custo dos créditos perdidos, assim como facilitar a negociação entre as partes, visto que, entre outras coisas não é preciso estar

fisicamente no mesmo espaço, e desta forma proporcionar maior celeridade da justiça pode trazer benefícios para o mercado consumidor, organizando e programando tanto os devedores quanto os credores organizando o fluxo de caixa de ambos, recolocando o indivíduo como consumidor. Desta forma retoma-se a rotina de compra e venda, de pagamento e recebimento no mercado, fazendo com que as expectativas de ambos sejam positivas, resultando um círculo virtuoso.

## REFERÊNCIAS DAS FONTES CITADAS

AGÊNCIA BRASIL. Percentual de famílias com dívidas a vencer atinge recorde de 78%. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2022-08/percentual-de-familias-com-dividas-vencer-atinge-recorde-de-78>. Acesso em 15 out. 2022.

BILLIEUX, J.; ROCHAT, L.; REBETEZ, M. M. L.; VAN DER LINDEN, M. Are all facets of impulsivity related to self-reported compulsive buying behavior? *Personality and Individual Differences*, v. 44, n. 6, p. 1432-1442, 2008.

BONOMO, Brunno; MAINARDES, Emerson Wagner; LAURETT, Rozélia. Compra não Planejada e Endividamento Pessoal: Uma Análise de Relação. *Revista Administração em Diálogo: RAD*. Programa de Estudos Pós-Graduados em Administração. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Vol.19, n.3, Set/Out/Nov/Dez 2017, p.49-69. Disponível em <https://revistas.pucsp.br/index.php/rad/article/view/32758/23545>. Acesso em: 15 out. 2022.

BORFE, Debora Camila; RODRIGUES, Alexandra Gato. **A mediação como alternativa na resolução de conflitos decorrentes da administração pública**. V Seminário internacional de direitos humanos e democracia- UNIJUÍ. 2017. Disponível em: <https://publicacoeseventos.unijui.edu.br> Acesso em: 02 out. 2022.

BORGES, Catharina Passos. Uma Análise do Direito ao Acesso À Justiça ante o Advento do Processo Eletrônico no Âmbito do Juizado Especial Cível do Estado da Bahia. Monografia apresentada ao curso de graduação em Direito, Faculdade Baiana de Direito, como requisito parcial para obtenção do grau de bacharel em Direito. Salvador, Bahia, 2015. Disponível em <http://portal.faculdadebaianadedireito.com.br/portal/monografias/Catharina%20Passos%20OBorges.pdf>. Acesso em 15 out. 2022.

BRASIL. Ministério da Educação. Base Nacional Comum Curricular: Ensino Médio. Brasília, DF: MEC, 2018. Disponível em [http://basenacionalcomum.mec.gov.br/images/historico/BNCC\\_EnsinoMedio\\_embaixa\\_site\\_110518.pdf](http://basenacionalcomum.mec.gov.br/images/historico/BNCC_EnsinoMedio_embaixa_site_110518.pdf). Acesso em: 05 out. 2022.

BRASIL. **Lei nº 14.181/2021**, de 01 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: 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: 05 out. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Cartilha sobre o Tratamento do Superendividamento do Consumidor. Brasília: 2022. Disponível em <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/08/cartilha-superendividamento.pdf>. Acesso em 05 out. 2022.

HALL, R. E.; LIEBERMAN, M. **Concorrência perfeita**. In: HALL, RE; LIEBERMAN, M. Microeconomia: princípios e aplicações. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

MACHADO, Fernando Theobald; MENEGAZZI, Joseane; CORRÊA, Tobias Damião. **Direitos Humanos e Conflitos Sociais: A Resolução de Conflitos no Âmbito do Balcão do Consumidor**. Salão do Conhecimento: Ciência, Saúde e Esporte. Unijuí, 2013.

MAGATÃO, Karina da Silva. A Lei do Superendividamento e a Ação de Repactuação de Dívidas: o processo civil e a tutela dos direitos do consumidor superendividado. Disponível em: <https://processualistas.jusbrasil.com.br/artigos/1276932936/a-lei-do-superendividamento-e-a-acao-de-repactuacao-de-dividas-o-processo-civil-e-a-tutela-dos-direitos-do-consumidor-superendividado>. Acesso em: 15 out. 2022.

MELLO, Kátia Sento Sé; BAPTISTA, Bárbara Gomes Lupetti. **Mediação e conciliação no Judiciário: Dilemas e significados**. DILEMAS: Revista de Estudos de Conflito e Controle Social - Vol. 4 - no 1 - JAN/FEV/MAR 2011 - pp. 97-122.

PICON, Leila Cássia; NASCIMENTO, Aline Trindade. **A conciliação e a mediação como alternativas para os conflitos decorrentes do superendividamento nas relações de consumo**. In: SOBRINHO, Liton Lanes Pilau; ZIBETTI, Fabíola Wüst; SILVA, Rogerio da(org). Balcão do Consumidor [recurso eletrônico]: coletânea. Passo Fundo: Ed. Universidade de Passo Fundo, 2018. Disponível em: [https://www.upf.br/uploads/Conteudo/Balc%C3%A3o%20do%20Consumidor/2019/cidadania\\_mediacao\\_e\\_conciliacao.pdf#page=26](https://www.upf.br/uploads/Conteudo/Balc%C3%A3o%20do%20Consumidor/2019/cidadania_mediacao_e_conciliacao.pdf#page=26). Acesso em 09 out. 2022.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO. Peticionamento eletrônico JEC E JEFAP. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/PeticionamentoJEC>. Acesso em 10 de Outubro de 2022.

WODTKE, Guilherme Domingos Gonçalves. **O Superendividamento do Consumidor: as possíveis previsões legais para seu tratamento**. Disponível em [https://www.pucrs.br/direito/wp-content/uploads/sites/11/2017/03/guilherme\\_wodtke\\_2014\\_2.pdf](https://www.pucrs.br/direito/wp-content/uploads/sites/11/2017/03/guilherme_wodtke_2014_2.pdf). Acesso em: 15 out. 2022.