

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
CURSO DE DIREITO

DEISIANE MAIARA MACHADO CRUZ

**OS MEIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS DE
SUPERENDIVIDAMENTO DO CONSUMIDOR BRASILEIRO**

São Luís
2015

DEISIANE MAIARA MACHADO CRUZ

**OS MEIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS DE
SUPERENDIVIDAMENTO DO CONSUMIDOR BRASILEIRO**

Monografia apresentada ao Curso de
Direito da Universidade Federal do
Maranhão para obtenção do grau de
Bacharel em Direito.

Orientador: Prof. Ms. Felipe Costa
Camarão

São Luís
2015

Cruz, Deisiane Maiara Machado

Os meios alternativos de resolução de conflitos de superendividamento do consumidor brasileiro / Deisiane Maiara Machado Cruz. — São Luís, 2015.

55f.

Orientador: Felipe Costa Camarão

Monografia (Graduação) – Universidade Federal do Maranhão, Curso de Direito, 2015.

1. Consumidor – Superendividamento . 2. Solução de conflitos – Meios alternativos. 3. Código de Defesa do Consumidor. I. Título.

CDU 330.567.22

DEISIANE MAIARA MACHADO CRUZ

**OS MEIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS DE
SUPERENDIVIDAMENTO DO CONSUMIDOR BRASILEIRO**

Monografia apresentada ao Curso de Direito da
Universidade Federal do Maranhão, para
obtenção do grau de Bacharel em Direito.

Aprovada em: / /

BANCA EXAMINADORA

Prof. Ms. Felipe Costa Camarão (Orientador)
Universidade Federal do Maranhão

(Examinador)
Universidade Federal do Maranhão

(Examinador)
Universidade Federal do Maranhão

À minha mãe, Maria Machado, mulher
guerreira e forte, exemplo de vida,
dedicação e persistência.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus por me proteger e abençoar em todas as horas, pois sem ele jamais conseguiria conquistar mais essa vitória em minha vida.

Aos meus pais o meu agradecimento mais genuíno pelos esforços desmedidos dedicados ao meu sucesso; por isso, não bastaria um muito obrigado.

À minha mãe, especificamente, rendo todos os meus aplausos, pelas razões que só a maternidade explica.

Aos meus irmãos Daliane, Daniele, Denise e David pela constante parceria. Aproveito essa oportunidade para homenageá-los, e continuarei homenageando-as em todas as outras que vierem.

Aos amigos que me acompanharam durante a graduação, compartilhando dramas e alegrias, em especial, Joana, Marx, Liz, Samantha, Jéssica, Moacir, Laís, Marcela, Ana Paula, Carol Rios e Layane.

Aos amigos pessoais Louisi, Cinthia, Joana Campelo, Dayane, Andressa e Gleydson, pelo incentivo constante e pelo laço inabalável.

Aos professores e demais servidores da Universidade Federal do Maranhão, em especial ao Prof. Ms. Felipe Costa Camarão, por se dispor a orientar este trabalho monográfico.

Aos funcionários, estagiários e advogados do escritório Macieira, Nunes e Zagallo e Advogados Associados, pela oportunidade de aprendizado, em especial a Arnaldo Vieira, meu supervisor de estágio.

A todos que de alguma forma contribuíram para que essa graduação fosse possível.

“Mude suas opiniões, mantenha seus
princípios. Troque suas folhas, mantenha
suas raízes.”

Victor Hugo

RESUMO

Este trabalho tem por objetivo principal destacar os meios alternativos de resolução de conflitos de superendividamento do consumidor brasileiro. Contextualizou-se o trabalho realizando uma pesquisa bibliográfica sobre o superendividamento do consumidor brasileiro, bem como sobre as normas, leis e princípios que regem a relação entre o consumidor e o fornecedor, e por fim, sobre os meios alternativos de resolução de conflitos. Tomando como base a literatura especializada sobre o tema, primeiramente foi feito um breve relato sobre os princípios do direito do consumidor relacionados ao endividamento, demonstrando que estes possuem força normativa. Deu-se destaque para o princípio da vulnerabilidade, princípios do equilíbrio, princípio da intervenção do estado e para o princípio da harmonia nas relações de consumo. Esse estudo revelou que o superendividamento está se expandido, e que, na ausência de uma legislação normativa específica sobre o superendividamento, tem-se aplicado o código de defesa do consumidor para resolver os conflitos. Fez-se uma breve explanação sobre o projeto de lei nº 283/2012 do senado federal para alteração do código de defesa do consumidor, visando a proteção do superendividamento. Em seguida, mostrou-se os meios alternativos de solução de conflitos, a saber: a mediação, a arbitragem, a conciliação e a negociação. Os resultados revelam que a ausência de uma legislação específica prejudica o consumidor, causa exclusão social e fere a dignidade da pessoa humana; mas também revelou que os meios alternativos são eficazes, e podem ajudar a sanar muitas relações conflituosas entre consumidor e fornecedor.

Palavras-chave: Fornecedor. Consumidor. Superendividamento. Resolução de Conflitos.

.

ABSTRACT

This work has as main objective to highlight alternative means of resolving disputes over-indebtedness of the Brazilian consumer. The work is contextualized-conducting a literature search on the indebtedness of Brazilian consumers, as well as on the rules, laws and principles governing the relationship between the consumer and the supplier, and finally, on alternative means of conflict resolution. Based on the literature on the subject, it was first made a brief account of the principles of consumer rights related to debt, showing that they have normative force. It gave prominence to the principle of vulnerability, balance principles, principle of state intervention and the principle of harmony in consumer relations. This study found that over-indebtedness is expanding, and that in the absence of a specific regulatory legislation on indebtedness, has applied the consumer protection code to resolve conflicts. There was a brief explanation of the bill 283/2012 of the Federal Senate to change the consumer protection code, aiming at the over-indebtedness of protection. Then showed up alternative means of conflict resolution, namely: mediation, arbitration, conciliation and negotiation. The results reveal that the absence of specific legislation affect consumers, because social exclusion and wounds the dignity of the human person; but also revealed that alternative means are effective, and can help solve many conflicting relationships between consumer and supplier.

Keywords: Provider. Consumer. Indebtedness . Conflict Resolution.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	9
2 OS PRINCÍPIOS DO DIREITO DO CONSUMIDOR RELACIONADOS AO SUPERENDIVIDAMENTO DO CONSUMIDOR.....	13
2.1 A força normativa dos princípios	13
2.2 Princípio da vulnerabilidade	14
2.4 Do princípio do equilíbrio.....	18
2.5 Do princípio da intervenção do estado.....	20
2.6 Do princípio da harmonia nas relações de consumo	21
2.7 O superendividamento e os princípios consumeristas	22
3 SUPERENDIVIDAMENTO DO CONSUMIDOR BRASILEIRO.....	24
3.1 Conceito de superendividamento.....	24
3.2 O superendividamento como causa de exclusão social.....	26
3.3 Ausência de legislação normativa específica sobre o superendividamento - aplicação do código de defesa do consumidor	28
3.3 Projeto de Lei 283/2012 do Senado Federal para alteração do CDC visando a proteção do superendividado	31
4 OS MEIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITO DE SUPERENDIVIDAMENTO DO CONSUMIDOR BRASILEIRO.....	35
4.1 Dos meios alternativos de solução de conflito	35
4.2 Mediação.....	36
4.3 Arbitragem.....	38
4.4 Conciliação.....	43
4.5 Negociação	46
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	48
REFERÊNCIAS	50

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho versa sobre os meios alternativos de resolução de conflitos de superendividamento do consumidor brasileiro. A escolha do tema deu-se por conta do crescente aumento de pessoas que endividaram-se, perderam a capacidade de pagar suas dívidas, e sentem-se totalmente desamparadas, pois inexistente uma lei específica que disponha sobre o superendividamento.

Nesse sentido, na ausência de uma lei específica sobre o tema, busca-se respaldo na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor, estabelecendo normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos da nossa Carta Magna. Consumidor, conforme o art. 2º da referida Lei, “é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”. Em regra, somos todos consumidores, pois estamos sempre adquirindo ou utilizando um serviço de terceiros mediante pagamento. Adquirimos produtos quando vamos ao mercado ou a uma loja de eletrodomésticos fazer compras. Adquirimos um serviço quando, por exemplo, fechamos contrato com uma fornecedora de internet ou serviços telefônicos, ou ainda quando nos matriculamos numa instituição de ensino.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços. (BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990).

O consumidor, ao contratar um serviço, ou comprar um produto, deve ater-se para as características que os envolvem, bem como para o fornecedor dos mesmos. O fornecedor do serviço ou produto deve mostrar-se apto e qualificado para tal. As regras da relação consumidor x fornecedor devem ser claras e justas, obedecendo sempre às normas impostas pelo Código de Defesa do Consumidor e pela Constituição Federal, bem como devem obedecer e respeitar os princípios que norteiam essa relação.

O grande problema está no fato de que as regras dessa relação impostas pela Lei Maior e pelo Código de Defesa do Consumidor nem sempre são respeitadas, e o consumidor, muitas vezes, têm seus direitos ignorados;

muitas vezes, é vítima de abusos por parte do fornecedor de produtos ou serviços e, por não conhecer seus direitos, deixa de defendê-los; e o fornecedor, prevalecendo-se da fraqueza do consumidor, tendo em vista fatores diversos como idade, saúde, falta de conhecimento do produto ou serviço, ou mesmo de sua posição social, impõe-lhe produtos ou serviços sem necessidade e de qualidade duvidosa.

Além disso, o fornecedor, abusando de sua posição e conhecimento do produto ou serviços, incute no consumidor a ideia de comprar ou consumir um produto ou serviço sem que exista, de fato, uma necessidade de tal consumo, o que leva esse consumidor ao endividamento, e este, conseqüentemente, passa a ter sua imagem e nome manchados. Essa manobra de marketing ou impressionismo por conta do fornecedor, que a cada dia faz propagandas mais tentadoras sobre seus produtos e serviços, leva o consumidor ao consumo exagerado e ao superendividamento.

As técnicas e métodos destinados ao desenvolvimento das vendas por parte dos fornecedores levam os consumidores a achar que precisam de determinado produto e que não conseguem viver sem ele. Contudo, depois de efetuada a venda, o consumidor parece ficar totalmente à mercê do fornecedor.

É fundamental que o consumidor conheça bem o produto que deseja adquirir, o serviço que deseja contratar, e mais, que seja conhecedor, principalmente dos seus direitos antes, durante e depois de efetuada a relação de troca. Conforme destaca a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, em seu artigo 3º, § 1º, “Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial”. O produto, não precisa, necessariamente ser algo tangível, algo que você possa tocar, ou algo que você tenha que leva-lo de um lugar para outro. Ele pode ser imóvel e imaterial. Mais adiante no § 2º desse mesmo artigo, a lei diz: “Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista”. Conhecer o conceito do que vem a ser um produto ou um serviço, é tão importante quanto conhecer os direitos e obrigações de cada parte numa relação contratual.

Uma das funções do marketing é maximizar o consumo, e para isso, ele induz o consumidor a pensar que necessita de um determinado produto ou serviço. É um jogo de manipulação, de ilusionismo. No momento de uma compra

ou da contratação de um serviço, é mister que, ambas as partes conheçam bem seus deveres, direitos e obrigações; e mais ainda, que o contrato firmado esteja embasado na lei, e seguindo bons princípios.

Nesse sentido, Pimentel et. al., afirma:

A Constituição Federal deve ser entendida como a lei fundamental e suprema de um Estado, que contém normas referentes à estruturação do Estado, à formação dos Poderes públicos, à forma de governo e à aquisição do poder de governar, à distribuição de competências, direitos, garantias e deveres dos cidadãos. (2009, p. 2).

Infelizmente, para muitos cidadãos, esses direitos e garantias não passam de utopia, estão bem distantes da realidade. A relação entre fornecedor e consumidor deve ser da forma mais justa e proporcional possível, livre de vantagens exageradas ou desproporcionais para uma das partes. É preciso que a dignidade da pessoa humana seja respeitada. O consumidor não pode ser levado a comprar um produto, ou mesmo a contratar um serviço, e depois, no primeiro momento de dificuldade, ter sua honra, imagem e dignidade desrespeitadas.

Ademais, as relações de consumo devem ser ajustadas, em harmonia, com a honestidade e lealdade das partes, e o Código de Defesa do Consumidor veio para dar um norte na delicada relação entre o consumidor e o fornecedor. Mas, infelizmente, não está preparado para ajudar as pessoas quando o assunto é o superendividamento.

Nesse sentido, busca-se neste trabalho abordar os reflexos da concessão de crédito de forma fácil e ilimitada, e os meios alternativos de resolução de conflitos relacionados ao superendividamento do consumidor brasileiro. Pretende-se evidenciar que a oferta abundante de crédito fácil no país vem causando a falência financeira do consumidor, e, em consequência, o número de pessoas que perderam a capacidade de pagamento das dívidas contraídas.

A construção desta pesquisa se deu sob a forma de uma pesquisa essencialmente bibliográfica.

Rudio (1990, p. 28) assim a define:

[...] é aquela onde ocorre utilização total ou parcial de conjuntos escritos/gravados, mecânico ou eletronicamente que contém informações já elaboradas e publicadas por outros autores podem ser fontes bibliográficas como livros; (de leituras correntes ou de referências tais como dicionários enciclopédias, anuários etc.) publicações periódicas (jornais, revistas, panfletos, etc.) fitas gravadas de áudio e vídeo páginas da Web sites.

Esta pesquisa bibliográfica deu-se da forma supracitada, mas ateve-se principalmente aos livros, à Constituição Federal, às leis e ao Código de defesa do Consumidor. Assim, a escolha desta pesquisa deu-se pela confiabilidade dada a essa metodologia, pois como salienta Barros e Lehfeld (1990, p. 34) “[...] é de grande valia e eficácia ao pesquisador porque permitem obter conhecimentos já catalogados em bibliotecas, editoras, Internet, videotecas dentre outras”.

Desse modo, este trabalho está estruturado da seguinte forma: o Capítulo 2 faz uma abordagem sobre os princípios do direito do consumidor relacionados ao seu superendividamento, onde se dá destaque à força normativa dos princípios da vulnerabilidade, da boa-fé, do equilíbrio, da intervenção do estado, e da harmonia nas relações de consumo; ainda nesse capítulo ver-se um pouco sobre o superendividamento e os princípios consumeristas.

Em seguida, o Capítulo 3 versa de modo geral sobre o superendividamento do consumidor brasileiro, mostra que o mesmo é um forte causador de exclusão social; e que, na ausência de legislação normativa específica sobre o superendividamento, aplica-se o código de defesa do consumidor; cita o projeto de Lei nº 283/2012 do Senado Federal para alteração do CDC visando a proteção do superendividado.

Já o capítulo 4 revela os meios alternativos de resoluções de conflito de superendividamento do consumidor brasileiro, a saber, a Mediação, a Arbitragem, a Conciliação e a Negociação.

2 OS PRINCÍPIOS DO DIREITO DO CONSUMIDOR RELACIONADOS AO SUPERENDIVIDAMENTO DO CONSUMIDOR

2.1 A força normativa dos princípios

Os princípios integram o direito tanto quanto a norma, uma vez que dependendo do caso concreto, apenas as regras não resolvem a situação. Desse modo, foi consolidado na teoria geral do direito que as normas jurídicas se subdividem em regras e princípios.

Princípios são padrões que, funcionalmente, orientam na formulação de decisões em situações específicas e, em seu caráter norteador e condutor decisório, agem como meios de fundamentação de argumentos utilizados por especialistas nos tribunais, tornando possível, mesmo, a geração de novas regras. Mas a regra não existe antes do caso ser decidido; o tribunal cita princípios para justificar a adoção e a aplicação de uma nova regra (DWORKIN, 2002).

No âmbito jurídico, as regras possuem um caráter vinculante de obrigação. Muito se discute a respeito do papel desempenhado pelos princípios em decisões judiciais específicas; discute-se se estes devem ser tratados como as regras jurídicas, possuindo obrigatoriedade de lei. Ao aderir à concepção da não obrigatoriedade dos princípios, admite-se que os juízes se utilizam de meios extralegais em ocasiões decisórias.

A Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, entrou no ordenamento pátrio, com caráter principiológico, visando proteger o consumidor conforme preceitua a Constituição Federal. Os princípios do direito do consumidor que são conhecidos através do Código de Defesa do Consumidor refletem nas relações de consumo, objetivando a correta aplicação e interpretação das regras que a regem.

Neste sentido, o direito do consumidor é sustentado por uma base principiológica de fundamental relevância para a aplicação, interpretação e compreensão de suas normas, e estão previstos no Código de Defesa do Consumidor (MIRAGEM, 2014).

Deste modo, a proteção do Código de Defesa do consumidor além de normativa, é principiológica, uma vez que o Código do Consumidor institui normas

específicas para regular a atuação no mercado e expandir os preceitos gerais de proteção ao consumidor, para que assim a lei seja mais ampla possível.

2.2 Princípio da vulnerabilidade

O Código de Defesa do Consumidor pressupõe que o consumidor é a parte vulnerável da relação de consumo. Por ter uma definição essencial para o Código de Defesa do Consumidor, a vulnerabilidade irradia de modo direto ou indireto, e de forma integral todas as formas de proteção do consumidor.

O princípio da Vulnerabilidade é fundamental para o direito do consumidor, ou seja, é o ponto de partida de toda a sua utilidade, especialmente quando o assunto refere-se a contratos. Corroborando com este entendimento, Miragem (2014) ressalta que este princípio básico embasa a aplicação do direito do consumidor, designando, portanto, que o direito se aproprie da proteção ao consumidor.

Neste sentido, convém citar a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça:

[...] O ponto de partida do CDC é a afirmação do princípio da Vulnerabilidade do Consumidor, mecanismo que visa a garantir igualdade formal-material aos sujeitos da relação jurídica de consumo, o que não quer dizer compactuar com exageros que, sem utilidade real, obstem, o progresso tecnológico, a circulação dos bens de consumo e a própria lucrativa dos negócios. (BRASIL, STJ, REsp 586316, Rel. Min. Herman Benjamin, 2009).

O princípio da vulnerabilidade não se limita a hipossuficiência, tendo em vista que independentemente dos dois institutos revelarem que o consumidor é a parte mais frágil da relação no mercado de consumo, a hipossuficiência é ocorrência de direito processual com presunção relativa. Enquanto a vulnerabilidade é fenômeno de direito material com presunção absoluta (BOLZAN, 2015).

Assim, é possível afirmar que todos os consumidores pessoas físicas são vulneráveis no âmbito do direito material. Entretanto só podem ser considerado hipossuficientes aqueles que efetivamente demonstrem na via processual sua fragilidade.

Coadunando-se a este entendimento Nunes preleciona que:

O inciso I do art. 4º reconhece: o consumidor é vulnerável. Tal reconhecimento é uma primeira medida de realização da isonomia

garantida na Constituição Federal. Significa que ele o consumidor é a parte fraca da relação jurídica de consumo. Essa fraqueza, essa fragilidade, é real, concreta e decorre de dois aspectos: um de ordem técnica e outro de cunho econômico. (NUNES, 2012 p. 178).

Dessa forma, percebe-se que a vulnerabilidade se subdivide em duas espécies: técnica e econômica. A primeira é consequência do consumidor não dispor de informações especializadas sobre o serviço ou produto que compra ou manuseia, enquanto o fornecedor possui o monopólio dos meios de produção, ou seja, possui um vasto conhecimento com relação ao produto ou serviço que disponibiliza. A segunda, por sua vez, decorre do poderio econômico que, geralmente, representa domínio do fornecedor com relação ao consumidor. Entretanto, destaca-se que há situações excepcionais em que os consumidores individuais possuem capacidade econômica superior a do fornecedor.

Nesse sentido, colaciona-se decisão do Tribunal do Rio Grande do Sul que corrobora com esse entendimento:

[...] Vulnerabilidade. Art. 4º do CDC. (1) o CDC não faz distinção entre pessoa física ou jurídica, ao formular o conceito de consumidor, quando estes adquirem serviços na qualidade de destinatário final, que buscam o atendimento de sua necessidade própria; ainda mais quando se trata de bem de consumo, além de haver um desequilíbrio entre as partes' [...]. Ainda, impõe-se dizer que o demandante, conforme o art. 4º do CDC é vulnerável, pois não possui conhecimento técnico-científico do serviço que contratou, este conceito diz respeito à relação de direito material, tendo presunção absoluta, não admitindo prova em contrário'. (BRASIL, Recurso 71000533554, 3ª Turma Recursal Cível, TJRS, j. 13.07.2004, unânime, Rel. Dra. Maria de Lourdes Galvão Braccini de Gonzalez). (TJRS – Recurso Cível 71000533554, Porto Alegre – Terceira Turma Recursal Cível – Rel. Des. Maria de Lourdes Galvão Braccini de Gonzalez – j. 13.07.2004).

Para Bolzan (2015), acrescentam-se mais duas espécies de vulnerabilidade do consumidor: jurídica/científica e informacional. Aquela seria a fragilidade do consumidor com relação à ausência de sapiência sobre matéria jurídica específica, ou até mesmo de outros ramos como a economia ou contabilidade. Essa por sua vez, aduz sobre a relevância da informação a respeito dos bens de consumo e transparência, uma vez que o consumidor é frequentemente convencido em sua liberdade de opinião, pelas estratégias e práticas agressivas de oferta, sendo geralmente o fornecedor o manipulador da relação de consumo.

Já para Benjamin (2013), a vulnerabilidade se desdobra em três tipos: a fática, a técnica e a jurídica. Expõe ainda, uma quarta espécie, a informacional.

Essa classificação vem sendo aceita pelo STJ, que em seus últimos julgados, admite as quatro classificações de vulnerabilidade, deixando claro que outros tipos de vulnerabilidade podem se manifestar, dependendo do caso concreto apresentado.

2.3 Princípio da boa-fé

Oportuno salientar que o Código de defesa do consumidor possui como um de seus objetivos principais equiparar e harmonizar as relações de consumo, trazendo-lhes transparência. Entretanto, para alcançar esse propósito, as normas do Código de Defesa do Consumidor inseriram no regramento jurídico pátrio dois princípios basilares: o da transparência e o da boa fé objetiva na constituição dos contratos de consumo.

Busca-se, desse modo, evitar que quaisquer das partes envolvidas na relação de consumo obtenha vantagens exacerbadas em detrimento da outra, impedindo-se o enriquecimento sem causa do fornecedor em prejuízo do consumidor.

De acordo com Benjamin (2013), o artigo 6º, inciso IV, do CDC não admite abuso de direito e estabelece a boa fé objetiva e a transparência, uma vez que esta é reflexo daquela, imposta às partes da relação de consumo. Ademais, afirma que o princípio da boa fé é o orientador supremo da Lei 8.078/90.

Nesse sentido, o princípio da boa fé determina que as relações de consumo, devem ser ajustadas, em harmonia, com a honestidade e lealdade das partes.

As partes do contrato se submetem a deveres implícitos que não necessariamente devem estar positivados na lei ou escritos no contrato, mas que decorrem dos deveres gerais de lealdade, honestidade, ética, transparência, confiança. Consistindo tal premissa numa exigência, pois nas relações de consumo a vontade do consumidor tem pouca relevância (BESSA; FAIAD, 2010).

O princípio da boa fé é um dos princípios primordiais do Código de Defesa do Consumidor, assim como é no direito privado. Ressalta-se que o princípio da boa fé está previsto de forma expressa no artigo 4º, inciso III do CDC. Acrescenta-se que é indispensável diferenciar a boa fé objetiva da boa fé

subjetiva. Aquela integra de fato o princípio do direito do consumidor, enquanto essa não se refere a um princípio do CDC.

Neste entendimento Miragem esclarece:

Quando se trata do princípio da boa fé, faz-se referência necessariamente à boa-fé objetiva. Isto porque a boa fé subjetiva não se trata de um princípio jurídico, mas tão somente de um estado psicológico que se reconhece à pessoa e que constitui requisito presente no suporte fático presente em certas normas jurídicas, para produção de efeitos jurídicos. A boa-fé subjetiva, neste sentido, diz respeito, invariavelmente, à ausência de conhecimento sobre determinado fato, ou simplesmente a falta de intenção de prejudicar outrem. (MIRAGEM, 2014, p.134).

Imperioso, pois, que sempre que for discutido o tema boa-fé, deve-se saber se o contexto refere-se à espécie subjetiva ou objetiva, pois apesar da falta de previsão expressa da modalidade, é importante ressaltar que a boa fé prevista no Código de Defesa do Consumidor é a objetiva.

A boa fé objetiva pode ser conceituada como uma norma de comportamento, isso significa que o equilíbrio nas relações de consumo será obtido a partir da submissão de seus sujeitos a patamares mínimos de honestidade e lealdade. Reitera-se que o equilíbrio pretendido refere-se a equiparação das forças das partes envolvidas, o que não necessariamente se confunde com equilíbrio econômico como querem alguns (NUNES, 2012).

É impossível o interprete determinar de forma antecipada o que seja a boa fé, uma vez que, não é simples determinar por si só, quais comportamentos são permitidos e quais não são aceitáveis. Nesse caso, compete ao magistrado definir de acordo com as peculiaridades do caso concreto, utilizando-se, quando necessário, da discricionariedade (MATSUMOTO, 2010).

A boa fé objetiva passa a ideia de comportamento honesto, leal, dos contratantes e fornecedores, afim de não haver lesão para nenhuma das partes, corroborando para a consecução do fim ao qual se destina o contrato. A partir daí desenrola-se os múltiplos deveres anexos, laterais ou secundários, normas de comportamento estabelecidas às partes, mesmo que diante de omissão legislativa; ainda assim, os contratantes devem agir com lealdade.

Nessa esteira, o precedente do Tribunal de Justiça do Distrito Federal defende:

[...] O princípio da boa-fé objetiva, previsto no art. 422, do CC, e no art. 4º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor, de observância obrigatória nos contratos de consumo, consubstancia fonte criadora de deveres anexos de cooperação, lealdade, informação, dentre outros

elencados pela doutrina [...]. (Acórdão n.º 793664, 20100710331636APC, Relatora: ANA CANTARINO, Revisora: VERA ANDRIGHI, 6ª Turma Cível, Data de Julgamento: 28. 05. 2014, Publicado no DJE: 03/06/2014. Pag. 172).

Como anota Tartuce e Neves:

A boa-fé objetiva tem relação direta com os deveres anexos ou laterais de conduta, que são deveres inerentes a qualquer negócio, sem a necessidade de previsão no instrumento. Entre eles merecem destaque o dever de cuidado, o dever de respeito, o dever de lealdade, o dever de probidade, o dever de informar, o dever de transparência, o dever de agir honestamente e com razoabilidade. (TARTUCE; NEVES, 2014, p. 44).

Desse modo, esse princípio representa a noção de equilíbrio negocial que na perspectiva do direito do consumidor impõem-se continuamente, requerendo a necessidade de um maior intervencionismo estatal na hora de sopesar o fenômeno negocial entre fornecedores e consumidores.

Diante do exposto, se na relação de consumo existem deveres principais, quais seja, o dever do fornecedor prestar o serviço e o do consumidor pagar pelo fornecimento da realização do serviço, não se pode olvidar dos deveres anexos, laterais ou secundários, que são essencialmente a informação, cooperação e proteção (BOLZAN, 2015).

2.4 Do princípio do equilíbrio

O princípio do equilíbrio decorre da supramencionada vulnerabilidade do consumidor, bem como do caráter desigual da relação de consumo em razão da posição que o fornecedor ocupa.

O princípio do equilíbrio afiança igualdade de condições entre as partes no momento do contrato, deixando-o com o conteúdo mais controlado. Deste modo, a Lei 8.078/90 consagra a igualdade nas contratações, uma vez que, prever em seu art. 6º, II, a obrigação tratamento igualitário a todos os consumidores (TARTUCE; NEVES, 2014).

Nesse sentido Miragem alude:

Este parte, exatamente, do pressuposto da vulnerabilidade do consumidor e, portanto, sustenta a necessidade de reequilíbrio da situação fática de desigualdade por intermédio da tutela jurídica do sujeito vulnerável. Da mesma forma, o princípio do equilíbrio incide sobre as consequências patrimoniais das relações de consumo em geral para o consumidor, protegendo o equilíbrio econômico das prestações do contrato de consumo. (MIRAGEM, 2014, p. 137).

Desse modo, conforme se observa, é cristalino o desequilíbrio nas relações de consumo, onde o consumidor se encontra em uma situação vulnerável com relação ao fornecedor do produto ou serviço. Sendo necessário, portanto, a busca da reconstituição do equilíbrio, quer seja apresentando mecanismos ou instrumentos ao consumidor para que ele possa alcançar a situação de equilíbrio.

Segundo corrobora Braga Neto (2015), não terão validade os contratos ou cláusulas que coloquem o consumidor em situação de desequilíbrio na relação de consumo. Logo, se o negócio jurídico posiciona o consumidor em condição desigual, tal negócio não poderá prosperar, sendo sua validade judicial anulável, devendo determinada cláusula que promove o desequilíbrio ser excluída.

De acordo com o entendimento desse princípio basilar o consumidor possui o direito de requerer judicialmente a anulação da cláusula contratual que apresente desvantagens ao consumidor em detrimento do fornecedor. Demonstrando que assim, deve-se aplicar o preceito do *pacta sunt servanda*. Portanto, sempre que o contrato for oneroso de forma excessiva para o consumidor, ele será passível de anulação (DENSA, 2011).

Sendo assim, as cláusulas que submetem o consumidor a situação excessivamente onerosa com relação a do fornecedor, são nulas de pleno direito, conforme reza o artigo 51, IV, do CDC:

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:
IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

Assim, de acordo com a redação do art. 51, IV, do CDC, as cláusulas contratuais que impliquem onerosidade excessiva para o consumidor, serão consideradas nulas, uma vez que não apresentam compatibilidade com o princípio do equilíbrio e da boa fé. Salieta-se que, embora os contratos tenham como objetivo principal, auferir lucro, ainda assim deve-se respeitar o princípio do equilíbrio (BENJAMIN, 2013).

Seguindo essa esteira de raciocínio, o princípio do equilíbrio, é um dos princípios que busca sensivelmente a concretização do princípio magno da justiça, previstos no art. 3º, I da Constituição Federal. Desse modo, as relações de

consumo equilibradas, se pautam em resolução de abordagem justa (NUNES, 2012).

Assim, de acordo com Tartuce e Neves (2014), essa igualdade com fundamento na isonomia da Constituição Federal, veda cláusulas que oneram o consumidor. Porém, é aceito no máximo, vantagens que beneficie o consumidor que precise de proteção especial, como é o caso de crianças e adolescentes, idosos, portadores de deficiência, que são tido como hipervulneráveis.

2.5 Do princípio da intervenção do estado

O princípio da intervenção do Estado é consequência do reconhecimento da primordialidade do exercício do Estado em defesa da parte mais vulnerável, a saber, o consumidor.

Deste modo, Nunes assevera:

O inciso II do art. 4º autoriza a intervenção direta do Estado para proteger efetivamente o consumidor, não só visando assegurar-lhe acesso aos produtos e serviços essenciais como para garantir qualidade e adequação dos produtos e serviços (segurança, durabilidade, desempenho). (NUNES, 2012, p. 179).

Este princípio também conhecido como ação governamental, está fundamentado nos arts. 5º, XXXII, e 170 da Lei Maior, que estabelecem que o Estado tem a obrigação de proteger a parte mais fraca da relação de consumo. O art. 4º, II do CDC, também determina que o Estado atue de forma efetiva em defesa do consumidor. Salienta-se ainda que esses dispositivos não delimitam o poder de atuação do Estado (BOLZAN, 2015).

Portanto, ainda que o Direito do Consumidor e que o Direito Econômico tenham amparo no texto constitucional, o primeiro apresenta-se como limite do segundo, de modo a impedi-lo de gerar prejuízos ao consumidor (OLIVEIRA, 2011).

Na esteira desse raciocínio, com o advento da Constituição Federal de 1988, o consumidor ganhou maior evidência, uma vez que o contratante hipossuficiente passou a ser protegido pelo Estado, para alcançar assim o equilíbrio entre as partes.

Miragem (2014), salienta que ao dotar de fundamentalidade os direitos do consumidor, o texto constitucional estabeleceu ao Estado a obrigação de

proteção deste direito. Logo, determina por meio da norma jurídica que o Estado deve intervir para defender o direito do consumidor. Deste modo, não se espera que o Estado fique neutro ao interferir, por meio de criação de leis ou decisões judiciais na relação de consumo.

Tal entendimento advém da superação do Estado Liberal, que deu lugar ao protagonismo estatal na promoção dos direitos fundamentais, sociais e econômicos. Desse modo, hoje o Estado não pode se desvincular da prestação desses direitos, sendo facultado aos indivíduos, nesse sentido, inclusive socorrer-se ao judiciário para implementação deles.

2.6 Do princípio da harmonia nas relações de consumo

O princípio da harmonia das relações de consumo, conhecido também como princípio da harmonização, está insculpido no art. 4º, *caput* e inciso III. Possuindo como um de seus fundamentos a justiça distributiva, deixando em posição equiparada os fins almejados pelas partes da relação jurídica.

Nesse sentido, Nunes menciona:

Outro princípio do *caput* do art. 4º aparece também no inciso III deste mesmo artigo. A harmonia das relações de consumo nasce dos princípios constitucionais da isonomia, da solidariedade e dos princípios gerais da atividade econômica. (NUNES, 2012, p. 178).

O princípio da harmonização de acordo com o dispositivo supracitado exhibe dois fins jurídicos legais a serem obtidos. O primeiro é a conformação dos interesses dos fornecedores e consumidores das relações de consumo, enquanto o segundo é a adequação da defesa do consumidor com a obrigação de desenvolvimento tecnológico e econômico (BOLZAN, 2015).

O primeiro objetivo busca a real igualdade entre as partes, sendo imposto deveres aos fornecedores e direitos aos consumidores para que assim se possa alcançar a isonomia material. Enquanto o segundo desígnio do princípio da harmonia não acolhe que a vulnerabilidade do consumidor obstaculize o desenvolvimento tecnológico.

Deste modo, mesmo reconhecendo a vulnerabilidade do consumidor, que acaba resultando na sua proteção, ainda assim o CDC não permite que o fornecedor seja tratado de forma ultrajante, uma vez que a perfeição é o equilíbrio nas relações de consumo (BRAGA NETTO, 2014).

2.7 O superendividamento e os princípios consumeristas

O superendividamento diz respeito aos casos em que o devedor de boa fé está impossibilitado, de forma duradoura, de proceder ao pagamento de uma ou mais dívidas. No Brasil o artigo 52 da lei 8.078/90 retrata de forma tímida o assunto, demonstrando que não é suficiente para proteger o consumidor dos riscos de superendividamento, com repercussão na qualidade de vida do consumidor.

O fenômeno do superendividamento é frequente na sociedade moderna, uma vez que há uma desenfreada e irresponsável concessão de crédito sem um controle efetivo da condição de restituição por parte do consumidor.

Nesse sentido, nos estudos de Carpena (2005), o superendividamento acomete aquele indivíduo que adquire crédito a fim de comprar produtos ou serviços para satisfação de necessidades pessoais, contudo, acaba se sobrecarregando com as dívidas assumidas vindo-se impossibilitado em que pese a sua manifesta boa fé, de quitar os débitos não profissionais exigíveis ou a vencer.

A boa fé é uma das principais características dessa condição do consumidor, que deve sempre agir com honestidade.

Os ensinamentos de Porto e Butelli (2014), referem que a boa fé no contexto do superendividamento significa a presunção de que o consumidor tem interesse em saldar as dívidas não o fazendo por condições alheias a sua vontade, não restando caracterizado, portanto, dolo de fraude. Constitui ainda, a imputação aos fornecedores da obrigação de colaborar para impedir o comprometimento da subsistência e dignidade desses consumidores.

O superendividamento não se compatibiliza com o princípio da dignidade da pessoa humana¹, pois, compromete as condições mínimas de uma

¹ Considerando a importância e a amplitude do conteúdo do princípio da dignidade da pessoa humana, não pretende-se neste trabalho esgotar seu conceito, contudo faz-se necessário tecer breves comentários.

A dignidade da pessoa humana é uma garantia que aclara todos os demais princípios do ordenamento jurídico brasileiro. Constitui, pois, valor supremo, de cunho axiológico que deve nortear a interpretação e aplicação de todas as normas internas.

Este princípio exige que tanto o Estado quanto os particulares respeitem as condições do ser humano, seja enquanto profissional, político ou ser social. Isto porque, tais condições são inerentes a qualquer indivíduo, independentemente das diferenças existentes entre eles. Ainda, a dignidade da pessoa humana pressupõe a defesa e garantia dos direitos fundamentais (MATTAR, 2010, p. 5).

existência digna. Isto porque a sobrecarga de dívidas limita as condições materiais do consumidor, levando inclusive a assumir mais dívidas a fim de quitar os débitos anteriores e, a qualquer custo retirar seu nome do cadastro de devedores (OLIBONI, 2005).

Em síntese, além de comprometer a subsistência gera constrangimentos ao consumidor que se ver impedido de honrar os seus compromissos.

Ademais, agrava a situação de vulnerabilidade do consumidor, enfraquecendo ainda mais esse polo da relação de consumo, requerendo, portanto, da intervenção estatal para garantir que o fornecedor não fique em posição extremamente vantajosa em detrimento do consumidor.

Neste sentido, Ramos (2014, p. 70) destaca a íntima vinculação entre o princípio da dignidade da pessoa humana e a garantia do mínimo existencial, cujo escopo é a proteção do indivíduo contra práticas ofensivas e ultrajantes à sua condição humana.

O princípio supracitado vem expresso no art. 1º, III, da Carta Maior, servindo como alicerce para todo o Ordenamento Jurídico. Esta dignidade deve ser vista enquanto conjectura da vida do homem, e não apenas como um direito individual. Na Lei 8.078/90, este princípio se apresenta no art. 4º caput, uma vez que a Política Nacional das Relações de Consumo possui como finalidade auxiliar na necessidade dos consumidores (GONÇALVES, 2014, p. 16).

O Supremo Tribunal Federal e o Superior Tribunal de Justiça reconhecem a relevância da dignidade da pessoa humana. Este princípio incorpora em sua volta de forma uniforme todos os direitos e garantias individuais humanas, insculpidas na Carta Magna. Deste modo, quando a Constituição Federal anuncia o princípio da dignidade da pessoa humana, ela reconhece um valor constitucional maior (BULOS, 2014, p. 512).

Isso indica que o texto constitucional quando promulga o princípio da dignidade da pessoa humana na esfera de ponderação de valores ou bens, fundamenta, ou até mesmo determina a contenção de outros bens defendidos pela Constituição Federal, ainda que sejam normas que representam direitos fundamentais. Assim, esse princípio oferece de maneira segura, sensatez para a solução de conflitos.

Cumprido esclarecer que o princípio da dignidade da pessoa humana possui três dimensões: fundamentadora, orientadora e crítica. A primeira revela a essência estrutural e elucidativa de todo o ordenamento jurídico. A segunda determina a intenção ou propósito prefixado, que constitui ilegítima a disposição normativa que crie embaraços ao êxito dos fins prometidos pelo sistema axiológico constitucional. A última funciona como parâmetro de verificação da legitimidade das variadas espécies normativas (BULOS, 2014, p. 512).

Portanto, o princípio da dignidade da pessoa humana orienta o regramento legal interno, vinculando as normas consumeristas e condicionando a sua validade à conformação com os preceitos de respeito das condições inerentes à pessoa humana.

3 SUPERENDIVIDAMENTO DO CONSUMIDOR BRASILEIRO

3.1 Conceito de superendividamento

O superendividamento é um fenômeno do capitalismo moderno que afeta variadas classes sociais e perfis intelectuais. Os cidadãos, por mais cuidados que possam ser, acabam adquirindo mais do que o necessário, isso devido às estratégias de marketing do mercado, tendo como possível consequência o superendividamento.

Segundo os ensinamentos de Dorini (2010) o crédito e o consumo estão interligados a atual sociedade, não podendo ser dissociado do universo capitalista, em que as pessoas precisam consumir bens que lhes assegure uma vida digna.

Devido à falta de fundamentação legal específica, os doutrinadores brasileiros debruçaram-se sobre o tema e se esforçaram para produzir uma definição sobre o superendividamento. Para Schmidt Neto o Brasil se inspirou na legislação francesa para conceituar o superendividamento:

O Brasil se baseou na lei francesa até mesmo para nomear o instituto, pois o termo superendividamento vem da tradução do neologismo *surendettement*, traduzindo-se sur que vem do latim e tem o significado de “super”. (SCHMIDT NETO, 2009, p. 2).

Esse fenômeno é conceituado como a impossibilidade do devedor, pessoa física de boa fé de quitar suas dívidas exigíveis ou a vencer, não o fazendo por condições alheias a sua vontade. Nesse sentido Marques assevera:

Podemos definir este fenômeno como a 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). (MARQUES, 2006a, p. 256).

Em outras palavras, o indivíduo de boa fé assume um compromisso de obrigação de pagar, sem, entretanto, nenhuma presunção real de receita para efetuar o pagamento de seu conjunto de dívidas no momento em que elas se tornarem exigíveis. Esse débito tende a aumentar na medida do atraso da inadimplência, comprometendo a dignidade do indivíduo que padece, uma vez que sua condição de vida fica extremamente rebaixada.

Ratificando esse entendimento Bauermann (2014) deixa a entender que o superendividamento destaca sérios riscos a dignidade da pessoa humana,

uma vez que o consumidor quando for saldar sua dívida, o seu mínimo existencial fica comprometido.

Nesse passo, insta salientar que não é definida uma quantia específica de dívida mínima a partir do qual o indivíduo devedor poderá ser considerado como um superendividado. É necessário, portanto, analisar o passivo e ativo do consumidor e sua família, bem como para as especialidades do caso (SCHMIDT NETO, 2009).

As pesquisas apontam que o superendividamento ocorre devido problemas mundiais causados pelo crédito disponibilizado desenfreadamente aos consumidores que não recebem nenhuma proteção legislativa no Brasil capaz de interromper o fenômeno da dívida de origem, nem tampouco de promover qualquer tipo de possibilidade de acordo pacífico e vantajoso para credor e consumidor.

A esse respeito, Lima e Bertoncello (2010) pontuam que a expansão de crédito no Brasil, juntamente com a liberação financeira, é algo contemporâneo, uma vez que ocorreu em 1994 como resultado do Plano Real:

No Brasil a liberalização financeira e a expansão do crédito é bastante recente, ocorrendo somente após 1994 com a edição do Plano Real e, mais acentuadamente, nos últimos cinco anos, devido á estabilidade econômica e a descoberta de uma parcela da população que estava excluída do sistema formal de crédito. (LIMA; BERTONCELLO, 2010, p. 25)

Diante disso, foi facilitado pelas instituições financeiras o crédito de maneira exacerbada para uma grande parte da população brasileira antes suprimida pelo sistema de crédito formal. Sendo este crédito liberado agora sem nenhuma fiscalização rigorosa, o que acaba comprometendo o sustento do consumidor superendividado, bem como de sua família.

Registre-se, portanto que o consumidor superendividado é aquele indivíduo de boa fé, persuadido pelo fornecedor, que o faz acreditar que pode assumir mais dívidas devido às facilidades de liberação de crédito, conferido sem critérios pela instituição financeira, mesmo com o consumidor não tendo patrimônio para garantir a dívida.

Essa situação de facilidade de liberação do crédito juntamente com a cultura de consumo que Gardino (2011) denomina de patologia do crédito, na qual o individuo devedor de boa fé não pode arcar com a obrigação que contraiu.

3.2 O superendividamento como causa de exclusão social

O superendividamento se classifica em dois tipos: ativo ou compulsório e passivo. No primeiro, o consumidor se endivida propositadamente, sem nenhuma responsabilidade, gastando muito mais do que ganha com frequência. Por sua vez, no segundo o indivíduo usa o crédito com responsabilidade. Todavia, é surpreendido por algum evento alheio a sua vontade, que o impossibilita de cumprir com suas obrigações de saldar suas dívidas, sem comprometer seu mínimo existencial.

Na mesma linha de raciocínio Oliboni (2005) alude que o fenômeno do superendividamento pode surgir de duas circunstâncias. Sendo que o superendividamento ativo é o primeiro deles e ocorre devido o acúmulo várias dívidas contraídas pelo consumidor de boa fé. Esse excesso de dívidas deve resultar de um endividamento compulsório.

A segunda circunstância é o superendividamento passivo, causado por um encolhimento significativo nos recursos do consumidor devido algum evento inesperado como perda de emprego, morte familiar, que acabe impossibilitando o consumidor de quitar suas dívidas.

Impende destacar ainda que o superendividamento ativo se desdobra em consciente e inconsciente. Esse ocorre quando o indivíduo de má fé adquire dívidas, sem ter nenhuma intenção de saldá-las, objetivando enganar o credor. Logo, esse devedor superendividado não tem nenhuma proteção do Estado para se restaurar economicamente, uma vez que não agiu com boa fé. De outra banda, o superendividamento ativo inconsciente ocorre com o consumidor que acaba se endividando por uma má gestão no orçamento, não havendo dolo em enganar o credor (SCHIMIDT NETO, 2009).

Nessa medida, no superendividamento ativo consciente tem-se a presença do consumidor de má fé, que visa ludibriar o credor, não cumprindo com a sua obrigação de quitar a dívida existente. Portanto, não recebe nenhuma ajuda estatal. Enquanto que no superendividamento ativo inconsciente o devedor de boa fé age pelo impulso da compra, uma vez que é enganado pelas estratégias de marketing que o induz a aquisições desnecessárias. Nesse caso, recebe auxílio do Estado para se restaurar.

Essas situações, seja o superendividamento ativo, seja o passivo, causam a exclusão social do consumidor superendividado, que vive um desespero existencial, sentindo-se impotente, uma vez que sobrevive abaixo do padrão de dignidade. Devendo por isso ser tratada essa situação, caso contrário o superendividamento se intensificará mais ainda devido o abundante apelo ao crédito fácil (OLIBONI, 2005).

Seguindo a mesma linha de raciocínio Araújo asseverou:

A consequência é que, incapacitado de saldar seus débitos presentes e futuros, em razão do alto nível de endividamento em que se encontra, o consumidor é posto para fora do mercado de consumo. A partir daí seus problemas se agravam. A falta de crédito decorrente das negativas em bancos de restrição cadastral e outros males atrelados ao superendividamento acabam por gerar uma classe de segregados sociais, dos quais se retira, num primeiro momento, o poder de prover a si e a família e, a posteriori, a própria dignidade enquanto pessoa e sujeito de direitos. (ARAÚJO, 2011, p. 69).

Com base nessas premissas, o fenômeno do superendividamento passa a ser um problema social. Pois, esse instituto afeta a dignidade da pessoa humana na medida em que compromete o mínimo indispensável para a sobrevivência do consumidor, causando a sua exclusão social.

Assim, o superendividamento traz consequências destruidoras. Pois, além do embaraço econômico causado pelo volume de dívida superior ao de crédito disponível, o consumidor superendividado carrega consigo o estigma de arruinado e falho. Logo, esse indivíduo fica com sua autoestima seriamente abalada, ou seja, perde a confiança em sua capacidade de se recuperar economicamente.

Ademais, já se tornou prática comum de algumas empresas não contratarem pessoas que estão inscritas em cadastros de proteção ao crédito, por mais que isso não influencie na função que irá ocupar. Isso vem corroborar para a exclusão total do devedor:

A massificação do acesso ao crédito, que se observa nos últimos anos; a forte privatização dos serviços essenciais e públicos, agora acessíveis a todos, com qualquer orçamento; as duras regras do mercado, em que os nomes nos bancos de dados negativos pode significar a impossibilidade de conseguir novo emprego [...]. (MARQUES, 2010, p.6).

Nesse sentido, o consumidor em crise de solvência e liquidez, passa por diversos conflitos. É excluído do mercado de consumo, podendo-se comparar essa situação a uma morte civil. Pois, numa situação normal, o cidadão

econômico ativo precisa consumir os benefícios do mercado liberal. Caso contrário não estará em igualdade com os demais, uma vez que o consumo é uma forma de inclusão na sociedade.

Diante disso, deve haver o acolhimento do estudo do superendividamento no universo jurídico, para que assim se tenha a reinserção do consumidor sem nenhum poder de compra no mercado de consumo de maneira digna, assegurando-lhe também uma realidade de vida decente (OLIBONI, 2005).

Nesse sentido, em meio à realidade do superendividamento, deve-se reconhecer a falta de proteção jurídica e procurar mecanismos para reduzi-los.

3.3 Ausência de legislação normativa específica sobre o superendividamento - aplicação do código de defesa do consumidor

A doutrina brasileira tem avisado sobre a necessidade da realização de uma lei especial ou mesmo de uma atualização do Código de Defesa do Consumidor para integrar mecanismos efetivos de resguardo e tratamento de circunstâncias que envolvam o superendividamento. Pois, a legislação brasileira não tem regramento normativo específico para solucioná-lo.

A ausência do regramento jurídico para regular o superendividamento não ocorre devido a ausência dessa problemática, uma vez que o superendividamento se faz presente na realidade brasileira.

Corroborando com esse entendimento, o STJ disponibilizou em seu portal eletrônico, dados que demonstram que o superendividamento é realidade para mais de 9% das famílias brasileiras:

Desde a crise de 2008, quando o governo federal decidiu aumentar a oferta de crédito para manter a economia aquecida, os brasileiros nunca deveram tanto e nunca comprometeram parcela tão grande do salário para pagar dívidas. Pesquisa recentemente divulgada pelo Banco Central revela que cada brasileiro deve atualmente cerca de 42% da soma dos salários de um ano inteiro, o que representa um recorde. As pessoas físicas devem quase R\$ 716 bilhões aos bancos em operações simples, como o microcrédito e o cheque especial, até financiamentos longos, como o imobiliário e de veículos, passando pelo cartão de crédito. (SUPERENDIVIDAMENTO: UMA REALIDADE PARA MAIS DE 9% DOS BRASILEIROS. PORTAL ELETRÔNICO DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA, 2011).

Diante disso, constata-se que o fenômeno do superendividamento está se expandindo. Sendo necessário uma regulamentação jurídica específica sobre essa realidade.

No entendimento de Bauermann (2014), a sociedade atual é pautada no consumo e no crédito. Todavia, o mercado de crédito, que com o passar dos dias se fortalece cada vez mais, se utiliza de propaganda mercadologia altamente agressiva, estimulando e conferindo crédito sem fiscalização da capacidade de reembolso desse devedor. Além disso, assevera a ausência de medidas de prevenção e tratamento ao consumidor superendividado.

Nesse sentido, embora a acessibilidade do crédito ao indivíduo tenha trazido pontos positivos, como a possibilidade do consumidor adquirir bens de consumo de maneira facilitada e o incitamento da economia. O superendividamento é visto também como uma faceta negativa da facilitação do crédito ao consumidor. Sendo necessário a adoção de medidas de prevenção e tratamento do superendividamento, uma vez que não se tem no Brasil uma tutela legal específica a respeito.

A Constituição Federal em seu artigo 5º, XXXII, colocou como direito fundamental a defesa do consumidor. Assim, o sujeito consumidor é o receptor da legislação infraconstitucional, o Código de Defesa do Consumidor (MARQUES, 2006b).

Segundo Gaulia (2010) o Código de Defesa do Consumidor destaca algumas normas legais em favor do cidadão com relação ao superendividamento, como o art. 1º do CDC que determina normas de defesa e proteção do consumidor:

Art. 1º- o presente Código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições transitórias. (BRASIL. Lei nº 8.078 de 11 de 1990).

Destaca ainda o artigo 6º, inciso V da lei consumerista que assegura ao consumidor a alteração de cláusulas contratuais que apresentem prestações em desigualdade, bem como a revisão de cláusulas em caso de incidente que a torne onerosa (GAULIA, 2010).

Assim, o Estado pode intervir no contrato firmado entre os litigantes, sempre que houver uma cláusula contratual onerosa que colocar o consumidor em condição de desvantagem na relação de consumo.

Em seus estudos Carpena (2005), sugere que a Lei 8.078/90 com relação à informação alude que o fornecedor tem o dever de prestá-la de maneira cognoscível ao consumidor, ou seja, de forma transparente, para que o consumidor entenda efetivamente o que está sendo anunciado. Assim, merece destaque os arts. 6º, incisos II, III, IV, 30 a 38, alusivos a assuntos de publicidade e oferta.

Em outras palavras, a informação deve ser passada de forma clara e transparente, para que o consumidor seja instruído de forma consciente no processo de compra, reduzindo potencialmente a frustração de expectativas.

Nesse sentido, promover a defesa do consumidor, é equilibrar a relação de consumo entre as partes, uma vez que o artigo 4º, inciso I, do Código de Defesa do consumidor assevera de maneira expressa que o consumidor é a parte mais fraca da relação de consumo.

Portanto, a Lei consumerista 8.078/90 se faz necessária para impedir situações que levem o consumidor ao superendividamento quer seja na fase pré contratual, contratual e pós contratual. Sendo indispensável que se observe nessas três fases as causas que podem levar o consumidor ao superendividamento:

Causas pré-contratuais: oferta de crédito e práticas abusivas na oferta de crédito.

Causas contratuais: durante a fase contratual – taxa de juros/correção monetária.

Causas pós-contratuais: cobrança abusiva do consumidor (constrangimento do consumidor). (MACEDO, 2015, p. 37).

Assim, na fase pré contratual são fatores que influenciam no superendividamento as ofertas de créditos, bem como a ocorrência de práticas abusivas. Por sua vez, na fase contratual, depara-se com a presença de juros excessivos, correção monetária, multas, em via de regra tudo de forma onerosa e abusiva, o que contribui para suscitar a inadimplência do indivíduo. Por fim, na fase pós contratual são causas que influenciam no superendividamento da pessoa física a inscrição do nome do devedor no banco de dados e as cobranças. Tudo isso como forma de coagir o consumidor a quitar a dívida contraída.

Assim, muito embora, a jurisprudência e os princípios do Código de Defesa do Consumidor, venham tentando proteger o consumidor superendividado, ainda se tem uma defasagem legislativa no que se refere ao superendividamento do consumidor. Sendo necessário, portanto, a regulamentação específica do superendividamento (CAMPOS; MIGUEL, 2013).

3.3 Projeto de Lei 283/2012 do Senado Federal para alteração do CDC visando a proteção do superendividado

No Brasil, o fenômeno do superendividamento não é um assunto recente. Atualmente está em pauta à atualização da lei consumerista para regulamentar o tema, uma vez que a legislação brasileira não se refere especificamente para esse caso.

O Senado Federal sob a diretriz de atualizar a codificação consumerista, constituiu o PLS nº 283/2012, fruto do trabalho da Comissão de Juristas estabelecida em 02 de dezembro de 2010. Esse projeto de lei tem como foco introduzir o tema do superendividamento no Código de Defesa do Consumidor (MARQUES; MIRAGEM, 2012).

Nessa toada, Sarney afirma:

A proposta atualiza as normas já existentes no CDC quanto aos direitos do consumidor e á prescrição e complementa as já existentes, incluindo nova seção no capítulo V: da Proteção Contratual. Esta nova seção do CDC tem a finalidade de prevenir o superendividamento da pessoa física, promover o acesso ao crédito responsável e à educação financeira do consumidor, de forma a evitar a sua exclusão social e o comprometimento de seu mínimo existencial. Sempre com base nos princípios da boa-fé, da função social do crédito do consumidor e do respeito á dignidade da pessoa humana, a proposta regula o direito a informação, a publicidade, a intermediação e a oferta de crédito aos consumidores. (SARNEY, 2012, p. 10).

Nesse sentido, como o CDC, instrumento importante para a proteção do consumidor não possui preparo para defender o consumidor superendividado diante das inúmeras práticas abusivas do mercado. O PLS nº 283 tem como objetivo introduzir na Lei nº 8078/90 a disciplina do crédito de maneira aperfeiçoada e determinar sobre a prevenção do superendividamento.

Segundo Campos e Miguel (2013) o projeto de lei pode ser subdividido em prevenção do superendividamento que engloba o capítulo VI, Seção IV e a

solução, também denominada de conciliação, no fenômeno do superendividamento, que abarca o capítulo V.

Assim, o Projeto de Lei tutela a proteção do consumidor superendividado desde a fase da publicidade até na renegociação da dívida, ou seja, tem por finalidade regular de forma eficaz esse fenômeno em seus mais diversos aspectos.

Como o superendividamento é um fenômeno social que vem se intensificando paulatinamente na sociedade de consumo, para que sua prevenção seja eficaz, é necessário que sua regulamentação ocorra desde a fase da oferta, especialmente no que compete a publicidade.

Nesse sentido, Campos e Miguel (2013) ressaltam que com base nos princípios orientadores como a boa fé, o respeito da dignidade da pessoa humana e a função social do crédito ao indivíduo superendividado, o artigo 54- A, do Projeto de Lei 283, é o escopo da seção “da prevenção do superendividamento”:

Art. 54- A Esta seção tem a finalidade de prevenir o superendividamento da pessoa física promover o acesso ao crédito responsável e a educação financeira do consumidor, de forma a evitar a sua exclusão social e o comprometimento de seu mínimo existencial, sempre com base nos princípios da boa fé, da função social do crédito ao consumidor e do respeito à dignidade da pessoa humana. (BRASIL. Projeto de Lei do Senado nº 283/2012).

De acordo com Fossá (2012) o Projeto de Lei esclarece ainda que os fornecedores de crédito além de ter que cumprir com o que vem imposto no art. 52 do CDC, devem obedecer ao acrescido no art. 54-B. Explicitando de forma cristalina quanto a execução da entrega da cópia do contrato ao consumidor, que deverá constar informações com detalhes dos elementos que o compõe, a despesa concreta total, as reais taxas e encargos que vão incidir em caso de atraso no pagamento, o valor total das prestações, seu tempo de vencimento de oferta que deve ter o tempo mínimo de dois dias, nome do fornecedor, endereço físico e eletrônico do fornecedor e por fim o direito do consumidor pagar antecipadamente o seu débito.

Nesse passo, o art. 54-B do Projeto de Lei, impõe as medidas que devem ser tomadas pelos contratantes no momento da pactuação.

Salienta-se que entre os principais pontos do Projeto de Lei nº 283, merece destaque o artigo 54-D, uma vez que se destina a prevenção do

superendividamento, pois limita os descontos em 30% (trinta por cento) dos vencimentos do indivíduo superendividado:

Art. 54-D Nos contratos em que o modo de pagamento da dívida envolva autorização prévia do consumidor pessoa física para débito direto em conta bancária oriundo de outorga de crédito ou financiamento, consignação em folha de pagamento ou qualquer forma que implique cessão ou reserva de parte de sua remuneração, a soma das parcelas reservadas para pagamento de dívidas não poderá ser superior a trinta por cento da sua remuneração mensal líquida, para preservar o mínimo existencial. (BRASIL. Projeto de Lei do Senado nº 283/2012).

Insta frisar que a jurisprudência vem consolidando esse entendimento, no sentido da impossibilidade de ser descontado mensalmente do consumidor superendividado, parcela referentes a crédito consignado acima de 30% dos seus vencimentos ou proventos:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA CUMULADA COM OBRIGAÇÃO DE FAZER. SUPERENDIVIDAMENTO. BLOQUEIO INTEGRAL DOS VENCIMENTOS. CLÁUSULA ABUSIVA. **RETENÇÃO DE SALDO EM CONTA-CORRENTE LIMITADA A 30%**. LIMITAÇÃO DOS DESCONTOS A PARTIR DA INTIMAÇÃO DA DECISÃO QUE ANTECIPOU OS EFEITOS DA TUTELA. DESPROVIMENTO DO RECURSO. 1. A retenção dos vencimentos do correntista para suprir saldo devedor encontra expressa vedação nos arts. 5º, LIV, e 7º, X, da Constituição Federal e art. 649, IV, do CPC. 2. Não pode a instituição financeira apropriar-se integralmente do salário do correntista para compensação de dívidas, deixando o cliente desprovido de meios básicos para seu sustento. 3. É razoável a limitação do desconto em conta-corrente no percentual de 30% do salário da autora depositado em conta-corrente, conforme entendimento jurisprudencial, a partir da intimação da decisão que antecipou os efeitos da tutela. 4. Desprovemento do recurso. (BRASIL. TJ - APL: 741422120108190001 RJ 0074142-21.2010.8.19.0001, Relator: DES. ELTON LEME, Data de Julgamento: 08/02/2012, DECIMA SETIMA CAMARA CIVEL, Data de Publicação: 16/02/2012).

APELAÇÃO CIVEL. AÇÃO REVISIONAL DE CONTRATO BANCÁRIO COM PEDIDO DE DANOS MORAIS. SENTENÇA QUE ACOLHE O PLEITO DE REVISÃO, MAS REFUTA O COMPENSATÓRIO. REBELDIA DO AUTOR. MÚLTIPLOS EMPRÉSTIMOS. **DESCONTO DIRETO EM CORRENTE-CORRENTE. RETENÇÃO DA INTEGRALIDADE DO SALÁRIO DO AUTOR PARA PAGAMENTO DAS PARCELAS CONSIGNADAS NA CONTA-CORRENTE. INOBSERVÂNCIA DO PRINCÍPIO DO CHAMADO MÍNIMO EXISTENCIAL. SUPERENDIVIDAMENTO. ABUSO DO DIREITO DE CONCESSÃO DE CRÉDITO. LIMITAÇÃO A 30% DOS VENCIMENTOS BRUTOS MENSAIS, APÓS DEDUZIDOS OS DESCONTOS OBRIGATÓRIOS.** Analogia DA LEI N. 10.820/2003. DANO MORAL IN RE IPSA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. (BRASIL. TJ - AC: 20130839384 SC 2013.083938-4 (Acórdão), Relator: Altamiro de Oliveira, Data de Julgamento: 21/07/2014, Quarta Câmara de Direito Comercial Julgado)

Assim, observa-se que o consumidor superendividado não pode ter descontado mensalmente valor acima de 30% de seus rendimentos ou proventos. Caso contrário, configura-se medida abusiva, que fere a dignidade da pessoa humana.

Todavia, cumpre ressaltar que a Medida Provisória nº 681 publicada no Diário Oficial da União no dia 13 de julho de 2015, alterou o limite do crédito consignado para 35% com relação as dívidas de cartão de crédito que poderão ser pagas com desconto em folha.

De acordo com o art. 1º, parágrafo 1º, da Medida Provisória, esse percentual a mais, de 5% deverá ser destinado exclusivamente para pagar as dívidas contraídas por meio do cartão de crédito.

Assim, servidores públicos, funcionários regidos pela CLT, aposentados e pensionistas do INSS, poderão aumentar a sua capacidade de endividamento.

Assim, Wodtke (2014), em seu relato menciona que o Projeto de Lei traz a proposta de atualização do CDC criando o capítulo V com o título “da Conciliação no Superendividamento”, realizando a conciliação com todos os credores do indivíduo devedor. Tal procedimento planeja a produção de um plano para solver dívidas, sempre preservando o mínimo existencial, fazendo com que o consumidor superendividado seja reincluído ao mercado de consumo.

Segundo o art. 104-A do Projeto de Lei 283, a conciliação tem sua abertura com a ação inicial do consumidor, sendo instaurado pelo magistrado que designará a data de audiência de conciliação. A audiência poderá ser presidida pelo próprio juiz de direito ou por um conciliador credenciado no juízo. Ademais, caberá ao indivíduo devedor exibir proposta para quitar seus débitos com todos os seus credores, onde é fixado um prazo para tal intento, não superior a cinco anos.

4 OS MEIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITO DE SUPERENDIVIDAMENTO DO CONSUMIDOR BRASILEIRO

4.1 Dos meios alternativos de solução de conflito

Vem sendo difundido no Brasil e no mundo a primordialidade de serem implantados métodos alternativos na resolução de conflitos, para desmitificar a ideia de que os conflitos devem ser solucionados apenas pela justiça estatal, uma vez que a sociedade brasileira vem se mostrando altamente litigante.

Ratificando esta linha de raciocínio Calheiros (2013, p. 235) alude:

O poder Judiciário brasileiro possui hoje aproximadamente noventa milhões de causas para julgar. O significativo nesse cenário, entretanto, não são os números adamantinos, mas o aspecto humano, que envolve pessoas, famílias, empregadores, empregados, consumidores, convivendo dia após dia, mês após mês, ano após ano, com a angústia da prolongada indefinição de seus problemas. O contexto é alimentado pela cultura da litigância, da qual apenas um bem conduzido processo educativo dará cabo.

Com isso, faz-se mister aludir que dentre os incontáveis problemas que devastam o Judiciário brasileiro – como ocorre com a morosidade nas resoluções dos processos, os altos custos processuais, dentre outros –, ainda assim todos os processos devem ser tratados de maneira igualitária, o que estenderá ainda mais os prazos judiciais.

Nesse sentido, é importante ressaltar que o acesso à justiça não se dá apenas por meio do acesso ao judiciário, de modo que os meios alternativos também devem ser incentivados, como a mediação, arbitragem, conciliação e negociação.

Segundo Denadai et al. (2010), os métodos extrajudiciais de resolução de controvérsias exibem soluções céleres e eficazes, sendo uma opção à justiça estatal:

Os Métodos Extrajudiciais de Solução de Controvérsias - MESCs, constituem um meio ágil e democrático de acesso à justiça, e se caracterizam pela atuação do terceiro ou dos terceiros que, de confiança e livre escolha das partes, colaboram para a resolução de um conflito de interesses, fora do judiciário. (DENADAI et al., 2010, p.17).

Nesse sentido, os métodos alternativos de resoluções de controvérsias auxiliam no desembaraçamento da justiça estatal, posto que, desenvolvem o processo de acordo entre os indivíduos e agilizam a solução de conflitos.

4.2 Mediação

O projeto de Lei, nº 517 de 2011 foi aprovado no dia 2 de junho de 2015 pelo Plenário do Senado, e disciplina sobre a mediação na prevenção e resoluções de conflitos judiciais e extrajudiciais. Tal instituto tem como proposta evitar o prosseguimento de ações judiciais onde é possível realizar acordo e assim reduzir a demanda do judiciário (JUNGMANN, 2015).

A mediação é definida como um meio consensual de pacificação social, de natureza auto compositiva e voluntária, que emprega técnicas psicológicas, para que o mediador, ou seja, uma terceira pessoa (agente público ou privado), imparcial, intervenha na comunicação entre as partes que estão em litígio, ajudando-as a entender o real motivo do conflito e a incapacidade de concordância entre elas.

Coadunando-se a este entendimento Sales conceitua a mediação como:

[...] procedimento consensual de solução de conflitos por meio do qual uma terceira pessoa imparcial – escolhida ou aceita pelas partes – age no sentido de encorajar e facilitar a resolução de uma divergência. As pessoas envolvidas nesse conflito são as responsáveis pela decisão que melhor a satisfaça. A mediação representa um mecanismo de solução de conflitos utilizado pelas próprias partes que, motivadas pelo diálogo, encontram uma alternativa ponderada, eficaz e satisfatória. O mediador é a pessoa que auxilia na construção desse diálogo. (SALES, 2007, p. 23).

No mesmo sentido, Vasconcelos (2008) define a mediação como um método pelo qual a solução de conflitos é realizada por uma pessoa que não tenha relação com a causa, sendo assim, imparcial e apto no momento da resolução do conflito em disputa. Ademais, ela ocorre por meio do diálogo entre as partes, que será coordenado por um mediador previamente escolhido ou aceito pelos litigantes:

Mediação é um meio geralmente não hierarquizado de solução de disputas em que duas ou mais pessoas, com a colaboração de um terceiro, o mediador – que deve ser apto, imparcial, independente e livremente escolhido ou aceito –, expõem o problema, são escutadas e questionadas, dialogam construtivamente e procuram identificar os interesses comuns, opções e, eventualmente, firmar um acordo (VASCONCELOS, 2008, p. 36).

Portanto, a mediação é uma técnica de baixo custo, voluntária e consensual de solução de controvérsias. Essa técnica privada possibilita às partes escolherem o mediador, de acordo com a sua convicção, que no caso, é

uma terceira pessoa, neutra, com instrução adequada à resolução do problema apresentado. Sendo que o principal objetivo do mediador é facilitar a comunicação entre as partes, possibilitando que elas mesmas solucionem a contenda enfrentada (CALHEIROS, 2013).

Corroborando com essa tese Carvalho (2012, p. 28) menciona:

Na mediação o que se intenta não é tão somente a solução do conflito de interesse existente, mas também reestruturar laços estremecidos, de modo a estabelecer uma convivência harmônica no futuro. Em razão dessa característica é que, em muitas ocasiões, alcançada a solução da lide, reunidas restam as condições para que se mantenham as relações precedentes ao conflito, sejam elas de caráter familiar, comercial ou obrigacional.

Desse modo, a mediação se propõe a retomar a conversação entre as partes, uma vez que elas são promotoras de suas próprias soluções. Isto é, o objetivo é pacificar o futuro da relação, ao invés de um rancor típico das decisões judiciais transitadas em julgado. Logo, na mediação existe a possibilidade concreta de que se permaneça e se recupere a relação interpessoal que existia antes do litígio.

Assim cabe ao mediador criar um ambiente propício à comunicação entre as partes, para que elas próprias resolvam as questões controvertidas, respeitando a posição do outro.

A mediação no Brasil pode ser aproveitada por qualquer pessoa capaz, não interferindo se pública ou privada, física ou jurídica.

Nesse sentido Denadai et al., destaca:

De modo geral, é lícita a mediação em toda matéria que admita conciliação, reconciliação, transação ou acordo, com observância dos princípios fundamentais de direito, da ordem pública e do integral respeito aos valores humanos. (DENADAI et al., 2010, p. 43).

Nesse sentido, tal meio extrajudicial pode ser aplicado em grande parte dos conflitos. Entretanto, em alguns casos é obrigatório que seja direcionada ao Poder Judiciário, para conseguir validade no âmbito jurídico.

Não há nenhum dispositivo legal que regulamente quais conflitos são passíveis do emprego da mediação. Logo, ela pode ser aplicada em casos familiares, de consumo (buscando resgatar o equilíbrio contratual entre consumidor vulnerável e fornecedor), penais (quando a questão envolver crianças e adolescentes infratores e crimes de menor potencial ofensivo), comerciais, ambientais, conflitos condominiais, comunitários, escolares entre outros.

Conforme estudos de Sales (2007), no Brasil, para se obter a formação completa de um mediador, é exigido primeiramente a matéria prima, devendo esta ser obrigatoriamente um ser humano. Em segundo lugar, a pessoa que será a mediadora deverá apresentar um conhecimento sobre a mediação. Por fim, o mediador deve apresentar conhecimento prático, demonstrando experiência nesse meio extrajudicial.

Dessa forma, não se impõe que o mediador tenha curso superior ou técnico. Todavia é necessário que seja independente e respeite dois requisitos: o material e o formal. O primeiro determina que o mediador demonstre destreza como ouvir atentamente o outro, humildade, paciência, tranquilidade, etc. Por seu turno, o segundo exige que o terceiro imparcial, isto é, o mediador, apresente formação teórica (sessenta horas de carga horária de curso) e prática (cinquenta horas de curso supervisionado por profissional que tenha instrução no meio).

Assim, com os três componentes supracitados, matéria prima, teoria e prática, deve o mediador independentemente de sua profissão, ser neutro, auxiliando apenas os mediados, sem emitir opiniões profissionais na forma de resolução de conflito, uma vez que a decisão cabe apenas às partes.

A mediação demonstra-se na atual realidade como instrumento apto a combater o superendividamento, pois seus procedimentos e técnicas levam em conta, na análise dos conflitos, questões legais, emocionais, sociais, econômicas, financeira, etc, permitindo, assim, o acesso à justiça e um provimento jurisdicional mais eficaz (SOARES; JAEGER; SILVA, 2012). Diferentemente do que ocorre com a via judicial que se apresenta para o contendor de modo lento e oneroso, não garante nenhuma segurança de decisão favorável para ambas as partes da relação de consumo, como ocorre com a mediação, que oferece solução que resolverá de forma equilibrada o superendividamento.

4.3 Arbitragem

No Brasil a arbitragem é regulamentada pela Lei Federal 9.307, de 23 de setembro de 1996. Esse diploma legal trouxe grandes inovações no cenário jurídico, sendo uma delas a de nivelar à sentença arbitral a decisão judicial, não sendo mais necessário, portanto que o Poder Judiciário realize sua homologação:

Regulamentada no Brasil através da Lei Federal 9.307/96, a lei de arbitragem inovou ao equiparar os efeitos jurídicos da sentença arbitral aos de uma sentença judicial, não sendo mais necessária a sua homologação perante o Poder Judiciário, exceção feita às decisões arbitrais estrangeiras, sujeitas, unicamente, à homologação do Superior Tribunal de Justiça. (DENADAI et al., 2010, p. 19).

A arbitragem é um meio privado e alternativo de solução de conflitos, no qual os litigantes envolvidos sujeitam a lide a uma terceira pessoa, geralmente especialista na matéria que apresenta contradições, sendo este denominado de árbitro, que será estabelecido pelas partes interessadas:

Em linhas gerais, a arbitragem consiste numa modalidade técnica, rápida e eficiente de solucionar litígios, própria da área privada, sem qualquer interferência estatal, não se aplicando aos direitos indisponíveis. Funda-se na autonomia da vontade das partes, as quais escolhem uma ou mais pessoas estranhas ao conflito, versadas no objeto do litígio, designadas árbitros ou juízes arbitrais, para soberanamente resolver a divergência em caráter definitivo. (WALD, 2013, p. 236).

Nesse sentido, Sales (2007, p. 46) define a arbitragem como:

[...] é um procedimento em que as partes escolhem uma pessoa capaz e de sua confiança (árbitro) para solucionar os conflitos. Na arbitragem, ao contrário da conciliação e da mediação, as partes não possuem a poder de decisão. O árbitro é quem decide a questão.

Segundo sugere Carmona (2009), a arbitragem é um meio extrajudicial de solução de conflitos, no qual são transferidos poderes de decisão a duas ou mais pessoas através de uma convenção privada. A decisão emanada não tem intervenção estatal, entretanto, a sentença emitida pelo árbitro tem a mesma força da decisão judicial.

Desse modo, a arbitragem é um instrumento compositivo de solução de controvérsias e ocorre quando os litigantes não resolvem o problema de maneira consensual. Isto é, permitem que o árbitro, um terceiro, dissolva as desavenças que por ventura não conseguiram solucionar. Ademais, a decisão emanada pelo árbitro tem eficácia de sentença, não sendo permitido o uso de recursos, salvo o referente a retificação de erro material e esclarecimentos.

Logo, as partes de forma espontânea e livre poderão por intervenção da convenção de arbitragem solucionar seus conflitos referentes a direitos patrimoniais disponíveis. Em outras palavras, conflitos atinentes a bens que têm valor econômico e que podem ser matéria de compra e venda sujeitam-se ao juízo arbitral.

A convenção de arbitragem representa uma via de solução de conflitos alternativa à provocação do Judiciário e se dá no âmbito privado, baseando-se na manifestação da vontade das partes. Cumpre ressaltar que, embora não se dê no âmbito estatal, em decorrência de previsão legal expressa possui a mesma extensão e eficácia do provimento jurisdicional (CARREIRA ALVIM, 2004).

Insta salientar que, segundo o artigo 3º da Lei de Arbitragem, a convenção de arbitragem abarca tanto o compromisso arbitral como a cláusula compromissória. Sendo que a cláusula compromissória deve ser pactuada antes mesmo do surgimento de qualquer problema, pois pressupõe que as partes envolvidas em uma relação jurídica planejam antecipadamente que o conflito será solucionado através do procedimento arbitral. Por seu turno, o compromisso arbitral só tem origem depois que o conflito está instalado e as partes de espontânea vontade decidem que a via que irá dirimir o conflito é a arbitral (TAVARES, 2010).

A cláusula arbitral, também denominada de cláusula compromissória, vem determinada no artigo 4º, da Lei 9.307/96: “a cláusula compromissória é a convenção, através da qual as partes em um contrato comprometem-se a submeter à arbitragem os litígios que possam vir a surgir, relativamente a tal contrato”.

Deste modo, constata-se que através dessas cláusulas, as partes se comprometem de maneira preventiva à decisão do juízo arbitral, referente a qualquer imprecisão no contrato. Cumpre esclarecer ainda que a cláusula compromissória deve ser assinada pelas partes, demonstrando a sua vontade em instituir o compromisso arbitral, caso contrário o negócio não terá validade.

Assim, depois que as partes voluntariamente decidirem que irão utilizar a convenção arbitral, a partir desse momento não poderá mais haver desistências. Portanto, com o início do procedimento arbitral, caso um dos litigantes de forma isolada se recuse a comparecer, a outra parte pode solicitar ao juiz que o desistente assine obrigatoriamente em Juízo a combinação (VASCONCELOS, 2008).

É o que esclarece o artigo 7º da Lei nº 9.307/96:

Existindo cláusula compromissória e havendo resistência quanto à instituição da arbitragem, poderá a parte interessada requerer a citação da outra parte para comparecer em juízo a fim de lavrar-se o

compromisso, designando o juiz audiência para tal fim. (BRASIL. Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996).

Desse modo, uma vez firmada a convenção de arbitragem, não poderão mais as partes optar pelo abandono do procedimento, tendo em vista que nessa oportunidade ela já será obrigatória, salvo a exceção ao contrato de adesão que permite sua aplicação por meio da realização de algumas condições impostas presentes na lei 9.307/96.

Por sua vez, o compromisso arbitral é uma das maneiras da convenção arbitral se apresentar. Sendo que o compromisso arbitral ocorre quando as partes entram em acordo e decidem levar o conflito já existente para ser resolvido através da arbitragem (SCAVONE JUNIOR, 2012).

Nesse sentido, o compromisso arbitral é ato consensual, no qual as partes de forma livre e espontânea sujeitam o conflito atual a arbitragem, conforme determina o artigo 9º *caput*, da Lei de Arbitragem: “O compromisso arbitral é a convenção através da qual as partes submetem um litígio à arbitragem de uma ou mais pessoas, podendo ser judicial ou extrajudicial”.

Questão de alta importância nesse mecanismo extrajudicial de composição de conflito é a escolha do árbitro, uma vez que este garantidor da paz social cria soluções adequadas para dirimir o litígio, pautado sempre em conformidade com as regras éticas (WALD, 2013).

Segundo o artigo 13 da lei 9.307/96, qualquer pessoa poderá exercer o papel de árbitro, uma vez que estes são escolhidos pelas partes. Porém, desde que sejam capazes e tenham a confiança dos litigantes. Verifica-se, pois, que não é necessário que o árbitro tenha formação em curso superior, mas apenas conhecimentos acerca do assunto objeto de controvérsias (BACELLAR, 2012).

Desse modo, mesmo sem ter formação em curso superior, o árbitro precisará assimilar e empregar matéria de direito material e processual, de acordo com a vontade dos litigantes para solucionar o conflito apresentado. Além disso, deverá basear-se ainda nos princípios gerais do direito, bem como nos costumes e regras internacionais de comércio.

Insta salientar, que a escolha do árbitro é de suma importância, tendo em vista que, diferente do que ocorre na mediação, o árbitro é que irá resolver o problema. Assim, as partes escolherão o árbitro, podendo inclusive ser mais de um, no caso de tribunal composto. Porém determina-se que seja sempre em

número ímpar, para assim se evitar um possível empate na decisão arbitral (ROCHA, 2008).

Nessa perspectiva, constata-se que o árbitro é uma peça fundamental no método da arbitragem, considerando que ao proferir a sentença arbitral, deve fazê-la de modo imparcial e independente, dentro do prazo legal, uma vez que a Lei de Arbitragem preconiza que o processo arbitral deve ter uma durabilidade de no máximo seis meses após a instituição da arbitragem, embora os árbitros e partes possam acordar de modo diverso.

A arbitragem exhibe ainda inúmeras vantagens às partes com relação ao processo judicial, uma vez que ela apresenta uma maior rapidez na resolução dos conflitos, confidencialidade, menor custo, linguagem simples, escolha das normas, simplificação e flexibilidade do procedimento (já que pode ser determinado pelos próprios litigantes, sem a possibilidade de inúmeros recursos como ocorre na via judicial) (SCAVONE JUNIOR, 2012).

Nesta senda, percebe-se que a arbitragem traz uma grande liberdade para as partes que estão em conflito, posto que elas têm o poder de eleger o julgador, de escolher o procedimento a ser adotado, bem como optar pela regra a ser empregada. Esta regra está prevista inclusive no artigo 2º da Lei de Arbitragem, segundo o qual as partes tem total liberdade de escolha das normas que irão ajudar a dirimir a contenda, desde que não violem a ordem pública e os bons costumes.

Com relação à arbitragem no contexto da relação de consumo, o Código de Defesa do Consumidor explicitou-a em seu artigo 4º, inciso V, na Política Nacional das Relações de Consumo, ao tratar do estabelecimento de meios alternativos de solução de conflitos de consumo, já percebendo os obstáculos que o consumidor enfrenta no Poder Judiciário para pleitear seus interesses.

Segundo Scavone Junior (2012, p. 25), o tema apresenta controvérsias. Todavia, expõe como resposta para as dúvidas o estudo do artigo 51, VII, do CDC: “são nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: (...) VII- determinem a utilização compulsória de arbitragem”.

Nesta senda, é evidente que o legislador quis proteger o consumidor que é a parte mais frágil da relação de consumo, que diante do negócio jurídico

intrínseco poderia ser submetido a acolher a cláusula arbitral, independentemente de sua vontade. Assim, o legislador não admitiu a imposição da arbitragem compulsória ao consumidor.

Porém, nada impede que o consumidor, depois que o superendividamento se faz existente, opte por pactuar um compromisso arbitral, no qual as partes declarem seu interesse de livre vontade em ter seu conflito solucionado por meio arbitral, afastando assim, a jurisdição estatal.

4.4 Conciliação

A conciliação compreende um dos meios alternativos mais aplicados para a solução de conflitos, seja como um meio mais célere de se chegar a uma solução, ou até mesmo como forma de evitar a provocação do judiciário.

Sales conceitua esse meio alternativo de pacificação social como:

[...] meio de solução de conflitos em que as pessoas buscam sanar as divergências com o auxílio de um terceiro, o qual recebe a denominação de conciliador. A conciliação em muito se assemelha à mediação. A diferença fundamental está na forma de condução do diálogo entre as partes. (SALES, 2007, p. 42).

Nesse sentido, a conciliação compreende um meio autocompositivo, no qual as partes adversas tentam encontrar uma solução eficaz para a resolução do conflito, que ocorre com o auxílio de um terceiro, o conciliador, que participa de maneira ativa nesse instituto, orientando, sugerindo possibilidades que atendam aos anseios de ambas as partes, objetivando assim a realização de acordo.

Os meios alternativos de conflito como a conciliação e mediação se inspiram no mecanismo de composição de litígio de autocomposição, o que significa dizer que as próprias partes que irão resolver a lide por possuírem o poder de decisão, limitando-se o conciliador e mediador a sugerir possibilidades de soluções e orientações, respectivamente, não podendo impor qualquer decisão, como fazem os juízes e árbitros (SCAVONE, 2014).

A conciliação, por possuir características parecidas com a mediação, não raro é confundida com esta última. Necessário se faz, portanto, esclarecer que esses dois institutos são distintos, uma vez que na mediação o mediador apenas facilita a comunicação, para que as próprias partes cheguem em um acordo. Por seu turno, na conciliação o conciliador ocupa uma posição superior,

posto que interfere no diálogo indicando possíveis soluções, cabendo às partes aceitarem ou não.

A conciliação é uma espécie de mediação que dá ênfase ao acordo. “Este instrumento se adequa a soluções de conflitos que envolvam relações consumeristas ou eventuais, nas quais não há interesse na continuidade da relação, mas tão somente em resolver interesses materiais” (VASCONCELOS, 2008, p. 39).

Assim, faz-se mister esclarecer que a conciliação é utilizada em conflitos ocasionais, ou seja, naqueles em que o litigantes não possuem vínculo emocional. Sendo aplicado, via de regra, para resolver litígios patrimoniais.

No ordenamento jurídico brasileiro a conciliação pode ocorrer de modo judicial ou extrajudicial, ou seja, ela pode ocorrer no curso de um processo judicial, ou mesmo prevenir o ajuizamento de uma ação.

Nesse diapasão, Cintra, Grinover e Dinamarco pontuam:

[...] a conciliação pode ser extraprocessual ou endoprocessual. Em ambos os casos, visa a induzir as pessoas em conflito a ditar a solução para a sua pendência. O conciliador procura obter uma transação entre as partes, ou a submissão de um à pretensão do outro, ou a desistência da pretensão. Tratando-se de conciliação endoprocessual, pode-se chegar à mera desistência da ação, ou seja, revogação da demanda inicial para que o processo se extinga sem que o conflito receba solução alguma. (CINTRA; GRINOVER; DINAMARCO, 2007, p. 34).

Desse modo, a conciliação judicial ou endoprocessual ocorre nos processos já ajuizados, sendo a função do conciliador exercida pelo juiz que preside o processo ou por um conciliador por ele nomeado, uma vez que é dever legal do juiz promover a conciliação. Enquanto que na conciliação extrajudicial ou pré-processual existe um terceiro, que busca a aproximação das partes, para que elas próprias cheguem em um acordo justo para ambas as partes, sem a necessidade de se socorrer a via judicial.

O Código de Processo Civil em seu artigo 331 caput e parágrafos primeiro e segundo orientam a realização de uma audiência de conciliação antes do início da fase de produção de provas, bem como antever a viabilidade do magistrado, a qualquer momento, realizar a conciliação entre as partes (CABRAL, 2013).

Art. 331: Se não ocorrer qualquer das hipóteses previstas nas seções precedentes, e versar a causa sobre direitos que admitam transação, o juiz designará audiência preliminar, a realizar-se no prazo de 30 (trinta) dias, para a qual serão as partes intimadas a comparecer, podendo

fazer-se representar por procurador ou preposto, com poderes para transigir.

§ 1.º Obtida a conciliação, será reduzida a termo e homologada por sentença. § 2.º Se, por qualquer motivo, não for obtida a conciliação, o juiz fixará os pontos controvertidos, decidirá as questões processuais pendentes e determinará as provas a serem produzidas, designando audiência de instrução e julgamento, se necessário. (BRASIL. Lei nº 5.869, de 11 de janeiro de 1973).

Desse modo, o Código de Processo Civil reconhece nesse dispositivo legal a conciliação como uma das formas de resolução de conflitos que são levadas a justiça estatal.

No mesmo contexto, Caetano (2010, p.14) ressalta que a Constituição Federal designou em seu artigo 98, inciso I, a criação necessária de juizados especiais civis e criminais com competência para conciliar, processar e julgar causas de baixa complexidade e infrações de menor potencial ofensivo nos procedimentos sumaríssimo e oral, oferecendo destaque à transação, que é aplicado no processo cível e criminal:

Art. 98. A União, no Distrito Federal e nos Territórios, e os Estados criarão:

I – juizados especiais, providos por juízes togados, ou togados e leigos, competentes para a conciliação, o julgamento e a execução de causas cíveis de menor complexidade e infrações de menor potencial ofensivo, mediante os procedimentos oral e sumaríssimo, permitidos, nas hipóteses previstas em lei, a transação e o julgamento de recursos por turmas de juízes de primeiro grau. (BRASIL. Constituição de 1988).

Nesse sentido, os juizados especiais objetivam simplificar a prestação jurisdicional à sociedade, tentando sempre o acordo entre os litigantes. O artigo 2º da Lei 9.099/95 corrobora com esse entendimento, ressaltando que os juizados buscam sempre que possível à conciliação e o fim do conflito: “o processo orientar-se-á pelos critérios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, buscando sempre que possível a conciliação ou a transação”. Portanto os juizados especiais são regidos pelos fundamentos da simplicidade, informalidade, celeridade, oralidade, destacando-se a conciliação e transação quando possível, antes de partir para os fatos e provas.

No contexto do superendividamento, devido o ordenamento jurídico brasileiro ainda não ter uma legislação específica sobre este instituto, a conciliação e a mediação são instrumentos hábeis para o consumidor superendividado acessar a justiça com o objetivo de solucionar ou reduzir os problemas advindos do superendividamento.

Assim, Lima e Bertonecello (2010) aludem que a conciliação por dar ênfase ao acordo, apresenta benefícios relevantes, uma vez que amaina o estigma pessoal e social da pessoa que está devendo e não possui condições de pagar, bem como evita o registro do nome do indivíduo devedor do cadastro de superendividado. Ademais, como o processo judicial costuma ter valor mais elevado que a conciliação, ocorre um incentivo aos credores e devedores a exibirem ofertas melhores para quitação do débito e extinção do problema.

4.5 Negociação

A negociação é um dos meios enraizados nas práticas diárias da sociedade em geral em busca da resolução de conflitos. Ela institui uma comunicação voltada ao induzimento, uma vez que as partes resolvem diretamente as suas divergências.

No processo de negociação, os negociadores devem atentar-se para que ambas as partes atinjam o máximo de ganhos, não tendo que necessariamente ocorrer prejuízo para uns e vantagens para outros, tendo em vista que um negócio bem sucedido é capaz de fomentar benefícios mútuos para as partes da relação (PINHO, 2013). Corroborando com esse entendimento Silva e Leite conceituam a negociação:

[...] é um processo dinâmico de busca de um acordo mutuamente satisfatório para se resolver conflitos, onde cada parte obtenha um grau de satisfação, devendo ser adotados padrões corretos, sem considerar propostas puramente individuais. Pode-se dizer que é um diálogo, onde o resultado é o “ganha-ganha”. (SILVA; LEITE, 2008, p. 27).

Desse modo, o instituto depende especificamente dos litigantes com a finalidade de produzir um resultado que seja benéfico para ambas às partes. É necessário, portanto que, para que a negociação ocorra se faça presente tais práticas: confiança, cooperação e a intenção de solução do litígio.

A negociação diferentemente da arbitragem, mediação e conciliação não se utiliza de uma terceira pessoa neutra para ajudar na composição do litígio.

Coadunando-se a esse entendimento, Vasconcelos esclarece:

É lidar diretamente, sem a interferência de terceiros, com pessoas, problemas e processos, na transformação ou restauração de relações, na solução de disputas ou trocas de interesses. A negociação, em seu sentido técnico deve estar baseada em princípios. Deve ser cooperativa, pois não tem por objetivo eliminar, excluir ou derrotar a outra parte. (VASCONCELOS, 2008, p. 35).

Porém, a falta desse terceiro, imparcial e conhecedor dos fatos, por vezes, pode acabar provocando possíveis falhas no processo de negociação. As partes nem sempre irão agir com o ânimo de buscar um acordo mútuo, dependendo em algumas ocasiões da animosidade dos litigantes que pode ser de raiva e ressentimentos, o que causará sérios prejuízos para a negociação (SOUZA et al., 2013).

Nesse sentido, se os litigantes não conseguirem obter um resultado aceitável por meio da negociação devido às partes não conseguirem agir com cautela, é possível que se use um dos outros meios alternativos de resolução de conflitos, quais sejam, a conciliação, a mediação ou a arbitragem.

Ratificando essa informação, Vasconcelos, (2008, p. 35) ressalta: “Nem sempre é possível resolver uma disputa negociando diretamente com a pessoa envolvida. Nesses casos, para retomar o diálogo será preciso contar com a colaboração de uma terceira pessoa, que atuará como mediadora”.

No contexto do superendividamento a renegociação tem sido encontrada na rotina jurídica, devido a ausência de regulamentação específica sobre o superendividamento.

Assim, Lima e Bertoncello asseveram:

Por fim, destacamos que no Brasil experiências de renegociação de dívidas, direcionadas ao tratamento do superendividamento, têm ocorrido em âmbito extrajudicial a exemplo do trabalho desenvolvido na Defensoria Pública do Rio de Janeiro e no PROCON de São Paulo. Estas experiências apresentam origem comum, uma vez que inspiradas na pesquisa de campo coordenada pela Prof. Dra. Cláudia Lima Marques da Universidade Federal do Rio Grande do Sul em parceria com a Defensoria Pública do mesmo Estado. (LIMA; BERTONCELLO, 2010, p. 65).

Essas experiências de renegociação tem por escopo intermediar as dívidas de relação de consumo do indivíduo devedor, de boa fé, que não tem condições de efetuar o pagamento de suas dívidas vencidas ou vincendas, sem comprometer o seu mínimo vital.

O procedimento de renegociação é amigável e simples, necessitando obrigatoriamente da voluntariedade das partes. Onde o seu conteúdo poderá ser parcelado, sofrer redução de juros, ou até mesmo o perdão parcial da dívida, preservando sempre o mínimo vital do superendividado (BAUERMANN, 2014).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo principal deste trabalho foi demonstrar os meios alternativos de resolução de conflitos de superendividamento do consumidor brasileiro, a fim de evidenciar suas particularidades, bem como tornar mais evidente, a relevância de cada um. Como objetivos específicos, fazer um estudo sobre as principais causas do superendividamento do consumidor e analisar as leis e o Código de Defesa do Consumidor, bem como os princípios que regem a relação entre consumidor e fornecedor.

No intuito de alcançarmos tal objetivo, fez-se um breve estudo sobre o superendividamento, que é um fenômeno do capitalismo moderno e que tem afetado muitos consumidores, sejam eles pessoas físicas ou jurídicas. O endividamento se dá, muitas vezes, pelo fato dos cidadãos, adquirirem mais do que necessitam devido as estratégias de marketing do mercado, e o resultado disso é o desequilíbrio financeiro o consumidor.

Cabe ressaltar que o consumidor superendividado é aquele indivíduo de boa fé, que muitas vezes é persuadido pelo fornecedor, que o faz acreditar que precisa e pode assumir mais dívidas. Viu-se então, que devido às facilidades de liberação de crédito, conferido sem critérios pelas instituições financeiras, o consumidor brasileiro tem a sua vida financeira e sua dignidade cada vez mais afetadas. Ademais verificou-se que o consumidor, em alguns casos, se endivida propositadamente, sem nenhuma responsabilidade, gastando muito mais do que ganha com frequência; em outros, ele usa o crédito com responsabilidade, todavia, é surpreendido por algum evento alheio a sua vontade, que o impossibilita de cumprir com suas obrigações. Tudo isso contribui para o desequilíbrio nas relações de consumo, onde o consumidor se encontra em uma situação vulnerável com relação ao fornecedor do produto ou serviço.

A proposta lançada foi que por meio de lei ou dos meios alternativos de resolução de conflitos de superendividamento, o consumidor brasileiro pudesse resgatar sua dignidade e tivesse uma nova chance de refazer sua vida financeira e reconquistar seu equilíbrio.

A pesquisa demonstrou que inexistente lei que verse sobre o superendividamento, e que, no Senado, corre o Projeto de Lei nº 283/2012, para

alteração do Código de Defesa do Consumidor, visando a proteção do superendividado. Vale destacar que o Código de defesa do consumidor possui como um de seus objetivos principais equiparar e harmonizar as relações de consumo, trazendo-lhes mais transparência. Além disso, o princípio da boa fé determina que as relações de consumo, devem ser ajustadas, em harmonia, com a honestidade e lealdade das partes.

Nesse sentido, enquanto não existe uma lei própria para o superendividamento, busca-se respaldo no Código de Defesa do Consumidor e nos princípios que o regem. E, afim de dar mais celeridade nos processos que envolvem pendências entre consumidor e fornecedor, busca-se soluções nos meios alternativos de resolução de conflitos, a saber: a mediação, a arbitragem, a conciliação e a negociação.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Fábio José de Oliveira Araújo. **Superendividamento como fator de exclusão da cidadania: reflexões à luz do direito à educação para o consumo**. Paraíba, 2012.

BACELLAR, Roberto Portugal. **Mediação e arbitragem**. São Paulo: Saraiva, 2012.

BARROS, A. de J. P. de; LEHFELD, N. A. de S. **Projeto de pesquisa: propostas metodológicas**. Rio de Janeiro: Vozes, 1990.

BAUERMANN, Sandra. Implantação e experiência do projeto de tratamento ao superendividamento do consumidor no poder judiciário do Paraná. **Revista de Direito do Consumidor**. Ano 23, set/out., 2014.

BENJAMIN, Antônio Herman V. **Manual de Direito do Consumidor**. 5 ed. Ver., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

BESSA, Leonardo Roscoe; FAIAD, Walter José. **Manual de defesa de direito do consumidor**. Escola Nacional de Defesa do Consumidor. 3º ed. Brasília: SDE/DPDC, 2010.

BOLZAN, Fabricício. **Direito do consumidor esquematizado**. 3º ed. São Paulo: Saraiva, 2015.

BRAGA NETTO, Felipe Peixoto. **Manual do direito do consumidor: à luz da jurisprudência do STJ**. Salvador: Juspodivm, 2014.

BRASIL. Constituição de 1988. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 5 out. 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm >. Acesso em: 23 jun 2015.

_____. **Lei nº 8.078**, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF, 11 set. 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/leis/L8078.htm >. Acesso em: 23 jun 2015.

_____. **Lei nº 9.099**, de 26 de setembro de 1995. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais, DF, 26 set. 1995. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9099.htm >. Acesso em: 10 jun 2015.

_____. **Lei nº 9.307**, de 23 de setembro de 1996. Dispõe sobre a arbitragem. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9307.htm>. Acesso em: 10 jun 2015.

_____. **Lei nº 5.869**, de 11 de janeiro de 1973. Institui o Código de Processo Civil. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L5869.htm>. Acesso em: 10 jun 2015.

_____. **Medida Provisória nº 681**, de 10 de julho de 2015. Dispõe sobre desconto em folha de valores destinados ao pagamento de cartão de crédito, e altera dispositivos das Leis nº 10.820, de 17 de dezembro de 2003, nº 8.213, de 24 de julho de 1991, e nº 8.112, de 11 de dezembro de. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 13 de julho de 2015. Disponível em: < <http://presrepublica.jusbrasil.com.br/legislacao/207568242/medida-provisoria-681-15> >. Acesso em: 13 jul 2015.

_____. **Projeto de Lei do Senado nº 283/2012**, Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção do superendividamento. Disponível em: < <http://www.senado.gov.br/atividade/materia/getPDF.asp?t=112479&tp=1> >. Acesso em: 20 jun 2015.

_____. Superior Tribunal de Justiça (Segunda Turma). **Recurso Especial nº. 586316 MG (2003/0161208-5)**. Recorrente: MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS. Recorrido: ABIA- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS INDUSTRIAS DE ALIMENTAÇÃO. Relator: Ministro Herman Benjamin. Minas Gerais, 19 de Março de 2009. Disponível em: < <http://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/4092403/recurso-especial-resp-586316> >. Acesso em: 20 jun de 2015.

_____. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (Décima sétima câmara cível). **Apelação Cível nº. 741422120108190001 RJ (0074142-21.2010.8.19.0001)**. Recorrente: AMANDA DOS REIS TAVARES. Recorrido: BANCO SANTANDER BRASIL S A. Relator: DES. ELTON LEME. Rio de Janeiro, 08 de Fevereiro de 2012. Disponível em: < <http://tj-rj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/21284473/apelacao-apl-741422120108190001-rj-0074142-2120108190001-tjrj> > Acesso em: 20 jun 2015.

_____. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (Terceira Turma Recursal Cível). **Recurso Cível nº. 71000533554 RS**. Recorrente: TIM CELULAR S/A. Recorrido: GILSON DE OLIVEIRA ROXO. Relator: Dra. Maria de Lourdes Galvão Braccini de Gonzalez. Rio Grande do Sul, 13 de Julho de 2004. Disponível em: < <http://tj-rs.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/5557266/recurso-civel-71000533554-rs> > Acesso em: 20 jun de 2015.

_____. Tribunal de Justiça do Distrito Federal (Sexta Turma Cível). **Apelação Cível nº. 793664 DF (20100710331636APC)**. Relator: Ana Cantarino. Distrito Federal, 28 de Maio de 2014. Disponível em: <<http://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaosweb/sistj?visaoid=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordaoGet&idDocument o=793664> > Acesso em: 20 jun 2015.

_____. Tribunal de Justiça de Santa Catarina (Quarta Câmara de Direito Comercial). **Apelação Cível nº. 20130839384 SC 2013.083938-4**. Recorrente: Pedro Aldo Ribeiro. Recorrido: Banco Santander Brasil S/A. Relator: Altamiro de Oliveira. Santa Catarina, 21 de Julho de 2014. Disponível em: < <http://tj->

sc.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/25212507/apelacao-civel-ac-20130839384-sc-2013083938-4-acordao-tjsc > Acesso em: 20 jun 2015.

BULOS, Uadi Lammêgo. **Curso de Direito Constitucional**. 8 ed. Editora Saraiva, 2014.

CABRAL, Marcelo Malizia. Os meios alternativos de resolução de conflitos: instrumentos de ampliação do acesso à justiça. **Coleção Administração Judiciária**. Porto alegre, v. XIV, jun., 2013.

CAETANO, Raimundo Carlos. **Juizados especiais cíveis, como mecanismo de resolução rápida de litígios**. Joao Pessoa, 2010.

CALHEIROS, Renan. Arbitragem e mediação: meios alternativos de solução de controvérsias. **Revista de Arbitragem e Mediação**. São Paulo, ano 10, vol. 38, jul/set, 2013.

CAMPOS, Fanora Almeida; MIGUEL, Laila Natal. **O superendividamento à luz do projeto de lei de reforma do código de defesa do consumidor**. Rio de Janeiro, 2013.

CARMONA, Carlos Alberto. **Arbitragem e processo: um comentário à Lei 9307/96**. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2009. Pág. 31.

CARPENA, Heloisa. Superendividamento: proposta para um estudo empírico e perspectiva de regulação. **Revista de Direito do Consumidor**. Vol. 55, jul., 2005.

CARREIRA ALVIM, J. E. . **Direito arbitral**. 2. Ed. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2004. p. 46

CARVALHO, Raphael Franco Castelo Branco. **A medição de conflitos na atuação do Ministério Público do Estado do Ceará**. Fortaleza, 2012.

CINTRA, Antônio Carlos de Araújo; DINAMARCO, Cândido Rangel; GRINOVER, Ada Pellegrini. **Teoria Geral do Processo**. São Paulo: Malheiros Editores, 2007.

DENADAI, Marcelo Carlos. et al. **Cartilha de mediação e arbitragem**. p. 21, 2010.

DENSA, Roberta. **Direito do Consumidor**. 7ª ed. São Paulo: Atlas, 2011.

DORINI, João Paulo de Campos. Direito de acesso ao consumo. **Revista de Direito do Consumidor**. São Paulo. Ano. 19, n. 75 , jul/set. 2010.

DWORKIN, Ronald. **Levando os direitos a sério**. 1. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2002.

FOSSÁ, Carolina Olivaes. **O superendividamento de acordo com o projeto de lei de reforma do código de defesa do consumidor**. Rio Grande do Sul, 2012.

GARDINO, Adriana Valeria Pugliesi. **Superendividamento do consumidor: breves reflexões**. **AJURIS**, Porto Alegre. V. 38, n. 121. mar., 2011.

GAULIA, Cristina Tereza. As diversas possibilidades do consumidor superendividado no plano judiciário. **Revista de Direito do consumidor**. Vol. 75, jul., 2010.

GONÇALVES, Renato Afonso. **Como se preparar para o exame da ordem: direito do consumidor**. São Paulo: método, 2014.

JUNGMANN, Mariana. **Projeto de Lei que regulamenta a mediação judicial é aprovada no senado**. Disponível em: <<http://www.ebc.com.br/noticias/politica/2015/06/projeto-de-lei-que-regulamenta-mediacao-judicial-e-aprovado-no-senado>>. Acesso em: 04 jul 2015.

LIMA, Clarissa Costa; BERTONCELLO, Káren. **Prevenção e Tratamento do Superendividamento**. Brasília: Escola Nacional de Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça, 2010. (Caderno de Investigações Científicas, Vol. I).

MACEDO, Maria Fernanda Soares. Superendividamento do consumidor e Teoria do Patrimônio mínimo. **Revista Páginas de Direito**. Porto Alegre, ano 15, nº 1220, març., 2015. Disponível em: <<http://www.tex.pro.br/index.php/artigos/303-artigos-mar-2015/7025-superendividamento-do-consumidor-e-teoria-do-patrimonio-minimo>>. Acesso em: 04 jul 2015.

MARQUES, Cláudia Lima. **Direitos do consumidor endividado**. São Paulo: Ed. RT, 2006a.

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 de Direito do Consumidor**, São Paulo: Revista dos Tribunais, nº. 55, p. 11-52, jul./set. 2006b.

MARQUES, Claudia Lima. Algumas perguntas e respostas sobre prevenção e tratamento do superendividamento dos consumidores pessoas físicas. **Revista de Direito do Consumidor**. Vol. 75, jul, 2010.

MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno. Anteprojetos de Lei de Atualização do Código de Defesa do Consumidor. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 82, abr-jun, 2012.

MATSUMOTO, Caio César. **A abusividade da equiparação de preços em vendas parceladas e à vista nas relações de consumo**. Florianópolis, 2010, p.35.

MATTAR, Joaquim José Marques. A dignidade da pessoa humana como fundamento do estado democrático de direito. **Revista Eletrônica de Direito do Estado**. Salvador, nº23, jul/set, ISSN 1981-187-X, 2010.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 5 ed., 2014).

NUNES, Luis Antonio Rizzato. **Curso de direito do consumidor**. 7ª ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

OLIBONI, Marcella Lopes de Carvalho Pessanha. O superendividamento do consumidor brasileiro e o papel da defensoria pública: criação da comissão de defesa do consumidor superendividado. **Revista de Direito do Consumidor**. v.55, jul. 2005.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. A mediação e a necessidade de sua sistematização no processo civil brasileiro. **Revista Eletrônica de Direito Processual**. Rio de Janeiro, v. V, ano 4, jan/jun, 2010.

PORTO, Antônio José M.; BUTELLI, Pedro Henrique. **O superendividado brasileiro: uma análise introdutória e uma nova base de dados**. Revista de Direito do Consumidor. v.95, p. 9, set., 2014.

OLIBONI, Marcella Lopes de Carvalho Pessanha. O superendividamento do consumidor brasileiro e o papel da defensoria pública: criação da comissão de defesa do consumidor superendividado. **Revista de Direito do Consumidor**. vol. 55, p.2, jul. 2005.

OLIVEIRA, Dinara de Arruda. **A intervenção do Estado na ordem econômica e a Constituição de 1988**. 2011. Disponível <http://www.conteudojuridico.com.br/artigo,a-intervencao-do-estado-na-ordem-economica-e-a-constituicao-de-1988,33127.html>. Acesso em: 09 jun, 2014.

PIMENTEL, Ernani et. al. **Apostila para concursos: TRE/MA**. Brasília: Vestcon, 2009.

RAMOS, André de Carvalho. **Curso de direitos humanos**. São Paulo: Saraiva, 2014.

ROCHA, José de Albuquerque. **Lei da arbitragem: uma avaliação crítica**. São Paulo: Atlas, 2008.

RUDIO, F. V. **Introdução ao projeto de pesquisa científica**. Petrópolis: Vozes, 1990.

SALES, Lília Maia de Moraes. **Mediação de Conflitos: Família, Escola e Comunidade**. Florianópolis: Conceito Editorial, 2007.

SARNEY, José. Projeto de Lei do Senado nº. 283 de 2012. **Justificação**. Disponível em: <<http://www.senado.gov.br/atividade/materia/getPDF.asp?t=112479&tp=1>> Acesso em: 20 jun 2015.

SCAVONE JUNIOR, Luiz Antônio. **Manual de Arbitragem**. Rio de Janeiro: Forense, 2014.

SCHMIDT NETO, André Perin. Superendividamento do consumidor: conceito, pressupostos e classificação. **Revista de Direito do Consumidor**. Vol, 71, jul, 2009.

SILVA, Antônio Hélio; LEITE, Eduardo de Oliveira (Coord.). **Mediação, arbitragem e conciliação**. Rio de Janeiro: Forense, 2008.

SOARES, Paulo Brasil Dill; JAEGER, Amanda Marçal Sève; SILVA, Gisele Loureiro da. A mediação como solução dos conflitos decorrentes do superendividamento nas relações de consumo estudo comparativo dos sistemas americano e europeu. **Revista de Direito em (Dis)curso**. Londrina, v.5, n.2, p.114-129, jul/dez. 2012.

SOUZA, Aiston Henrique de, et al. **Manual de mediação judicial**. Brasil, 2013.

SUPERIOR Tribunal de Justiça. Superendividamento: uma realidade para mais de 9% dos brasileiros. **Portal eletrônico do Superior Tribunal de Justiça**. Disponível em: http://stj.jus.br/portal_stj/objeto/texto/impressao.wsp?tmp.estilo=&tmp.area=448&tmp.texto=104055. 2011. Acesso em: 02 jul 2015.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito do consumidor**. 3 ed. Rio de Janeiro: Forense, São Paulo: Método, 2014.

TAVARES, Paulo Vitor de Sousa. **Arbitragem no Brasil**. Rio de Janeiro, 2010.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. São Paulo: método, 2008.

WALD, Arnaldo. A ética e a imparcialidade na arbitragem. **Revista de Arbitragem e Mediação**. São Paulo, ano 10, vol. 39, out/dez, 2013.

WODTKE, Guilherme Domingos Gonçalves. **O superendividamento do consumidor: as possíveis previsões legais para seu tratamento**. Rio Grande do Sul, 2014.