



Programa de Combate ao **Superendividamento**

Conciliação e mediação para solução de conflitos entre devedores e credores

1ª edição

Manual de tratamento do superendividamento



Apresentação

Cejuscom é o Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania em Matéria Consumerista. Foi criado pelo Tribunal de Justiça de São Paulo em parceria com a Fundação Procon através do Convênio n. 000.148-2024-CV, com instalação e início de funcionamento em 7 de outubro de 2024.

Seu objetivo é prestar serviços de apoio técnico-jurídico em demandas envolvendo as relações de consumo, inclusive aquelas decorrentes do “Programa de Apoio ao Superendividado” (desenvolvido e coordenado pelo ProconSP) e do “Programa Estadual de Combate ao Superendividamento” (do Tribunal de Justiça de São Paulo).

Trata-se de um trabalho integrado e de cooperação, que pretende unir esforços de agentes do Procon e do TJSP com vistas à prevenção, orientação, educação, renegociação e reinserção do consumidor superendividado no mercado de crédito (sendo aplicável tanto a pessoas físicas, quanto a comerciantes individuais e microempresários), promovendo com isto o necessário e urgente resgate de sua cidadania.

Busca-se promover a solução pacífica de demandas referentes às relações de consumo, através de métodos autocompositivos (conciliação e mediação), bem como o tratamento e combate do superendividamento de pessoas físicas, comerciantes individuais e microempresários.

Os consumidores selecionados (a partir do preenchimento dos requisitos legais) serão entrevistados e preparados para que possam compreender sua real situação financeira, e para que tenham condições de negociar com seus credores de maneira digna e consciente.

Os fornecedores também receberão orientação acerca da necessidade de observar as normas de concessão de crédito responsável, para que possam atuar na prevenção do superendividamento. Serão instruídos, ainda, a preparar seus prepostos, capacitando-os para a negociação e a obtenção de acordos que garantam o cumprimento dos contratos já celebrados.

Em paralelo a isto, as entidades parceiras cuidarão de promover a qualificação de seus agentes para que possam fornecer um tratamento adequado e eficiente ao público, auxiliando na obtenção de resultados capazes de pacificar conflitos, evitando a sua judicialização.

A quem se destina o Cejuscom

O Cejuscom destina-se às demandas de consumo em geral e, em especial, àquelas que envolvam o superendividamento.

Nos termos da Lei nº 14.181/21, superendividada é toda pessoa natural, de boa-fé, que não tem condições de pagar suas dívidas de consumo (tanto aquelas que já venceram como aquelas que ainda estão por vencer) sem comprometer o mínimo existencial.

Assim, para que uma pessoa seja considerada superendividada, e possa buscar atendimento no Cejuscom, é necessário que preencha todos os requisitos listados abaixo:

1. Se for **pessoa física, deve ser maior de dezoito anos e ter contraído as dívidas em seu próprio nome**. Admite-se, ainda, a participação de pessoas jurídicas, desde que sejam **comerciantes individuais ou microempresários** (para outros formatos empresariais não existe esta possibilidade);

2. A lei exige **boa-fé** do consumidor. Isto quer dizer que ele não pode ter celebrado o contrato que pretende renegociar já sabendo que não teria condições de cumprimento. Se assim agiu, deve buscar outro tipo de solução;
3. **Apenas as dívidas de consumo** podem ser objeto da renegociação. Desta forma, a renegociação que estudaremos adiante pode englobar todos os compromissos financeiros, incluindo operações de crédito e bancárias (problemas nas contas, com cartões de débito e crédito e alguns tipos de financiamento); compras a prazo feitas em lojas, supermercados e outros locais; serviços de prestação continuada, como água, luz, internet, telefone, escola, planos de saúde, etc. De outro lado, ela não atinge contratos de crédito com garantia real (aqueles em que o consumidor indica um bem em garantia); financiamento imobiliário e de crédito rural; dívidas tributárias (impostos e taxas); pensões alimentícias; aluguéis; verbas condominiais e quaisquer outras dívidas que não decorram de relação de consumo;
4. **Não é preciso aguardar o vencimento das parcelas** para buscar atendimento. Caso perceba que não terá condições de fazer o pagamento, o consumidor deve buscar atendimento o quanto antes para evitar a incidência de multa, juros e outros encargos;
5. Deve haver real intenção de realizar os pagamentos, uma vez que **a lei não traz a possibilidade de se impor perdão de dívidas**. A ideia é permitir que os contratos sejam renegociados (nesta fase o fornecedor é incentivado a perdoar valores e aumentar prazos, sem qualquer obrigação, com o objetivo de tornar possível o pagamento), sempre preservando o mínimo existencial, ou seja, aquele valor de que a pessoa necessita para viver com dignidade, ciente de que deverá cumprir as demais obrigações que não podem ser renegociadas aqui.

Passo a passo do procedimento

Desde 2021, com a aprovação da Lei nº 14.181 (a lei do superendividamento), existem alguns caminhos a seguir nos casos de superendividamento. Um deles é buscar o Cejuscom para a renegociação das dívidas. Trata-se de um procedimento bem simples, que pode ser assim resumido:

1. Em primeiro lugar o interessado deve fazer uma lista de todas as suas dívidas e despesas, incluindo aquelas que não poderão ser renegociadas no Cejuscom. Absolutamente todas as despesas deverão ser informadas para que possamos ajudar a compreender qual a real situação financeira da pessoa e buscar uma maneira para melhor organizá-la;
2. Depois disto, o consumidor deverá reunir todos os contratos ou documentos que se relacionarem a tais dívidas. Quanto mais completa for a informação, mais ágil será o procedimento. Nas hipóteses em que ele não tiver a documentação consigo, o Procon cuidará de solicitá-la sempre que necessário;

3. O próximo passo é anotar as informações que indiquem qual a sua renda individual e, se houver, qual a renda familiar, para que se saiba quais as efetivas possibilidades de pagamento;
4. Com isto em mãos, basta acessar o site do Tribunal de Justiça e preencher o formulário [e-SAJ \(tjsp.jus.br\)](http://e-SAJ(tjsp.jus.br)). Se a pessoa não tiver condições de cuidar do preenchimento, poderá procurar o Cejuscom de sua cidade, ou o Cejuscom da Capital, e lá encontrará um funcionário apto a prestar todo auxílio necessário;
5. Uma vez encaminhado o formulário pelo site do Tribunal de Justiça, ele será remetido ao Procon, que assumirá a sua tramitação, fazendo uma triagem para confirmar se é mesmo caso de superendividamento nos termos acima expostos;
6. Em caso positivo, quando necessário o consumidor será encaminhado a uma entrevista junto ao NTS - Núcleo de Tratamento do Superendividamento do Procon. Terá, então, a oportunidade de apresentar sua documentação para conferência, bem como de tirar quaisquer dúvidas que possam auxiliar neste processo;
7. O passo seguinte é assistir à palestra “Dívidas e Dúvidas”, ministrada pelo Procon, na qual o “Programa de Apoio ao Superendividado” será apresentado, com todas as informações necessárias sobre o seu funcionamento. Nela também serão fornecidas dicas de orientação financeira, de planejamento familiar, de psicologia econômica e comportamental. Além disto, serão expostas algumas práticas de mercado que contribuem para o superendividamento, tudo para que as pessoas possam compreender de que maneira chegaram a esta situação e como podem tratá-la. Por fim, serão apresentados esclarecimentos sobre como ocorrerá a renegociação da dívida e como se preparar para aquele momento, indicando como deve ser preenchida a planilha orçamentária, que será o ponto de partida para as tratativas;

8. Na sequência, o Procon encaminhará propostas de pagamento a cada um dos credores e cuidará de reencaminhar eventuais contrapropostas. Esta fase de tramitação perante o Procon poderá levar até 30 dias (entre recebimento dos pedidos e devolução com ou sem acordo);

9. Encerrado aquele prazo, surgem algumas possibilidades;

9.1 **ACORDO TOTAL:** Se houver acordo (ainda que apenas com parte dos credores), ele será encaminhado ao juiz coordenador do Cejuscom para homologação, para que passe a ter força de título executivo e força de coisa julgada.;

9.2 **ACORDO PARCIAL e INTERESSE NO PROSSEGUIMENTO:** Já se o acordo for parcial, o consumidor será questionado quanto ao interesse em seguir na negociação com os demais credores não aderentes. Feito isto, o Procon devolverá o procedimento ao Cejuscom para prosseguimento com relação aos demais credores, se for esta a intenção do consumidor. Também será proferida sentença, homologando o acordo que já tiver ocorrido;

9.3 **ACORDO PARCIAL, SEM INTERESSE NO PROSSEGUIMENTO COM RELAÇÃO AOS DEMAIS CREDORES NÃO ADERENTES:** Se o acordo for parcial e o consumidor não desejar prosseguir na negociação, o Procon devolverá o procedimento ao Cejuscom para prosseguimento com relação aos demais credores, se for esta a intenção do consumidor. Também será proferida sentença, homologando o acordo que já tiver ocorrido;

9.4 **COM ACORDO:** Se as tentativas de conciliação tiverem sido proveitosas, o procedimento será devolvido ao Cejuscom para que o juiz coordenador profira sentença de homologação .

9.5 **SEM ACORDO:** Se não houver acordo, o Procon preencherá o termo de devolução (do qual constará necessariamente a planilha

orçamentária elaborada pelo consumidor). Recebido o feito, competirá ao Cejuscom agendar a sessão de conciliação coletiva e encaminhar as cartas convites, que serão acompanhadas de cópia do plano de pagamento (a planilha preenchida pelo consumidor) para que os credores tenham dela inequívoca ciência.

10. Caso o feito siga para tramitação perante o Cejuscom (porque não houve acordo integral), a **sessão de conciliação** (conduzida por conciliador indicado pelo Tribunal de Justiça dentre aqueles que tiverem sido previamente preparados para o tratamento do tema), poderá ser presencial ou online (de acordo com a disponibilidade do consumidor), sendo obrigatório o comparecimento. Abrem-se, então, as seguintes possibilidades:

10.1 **Comparecimento de todos, sem conciliação:** o procedimento será encerrado, orientando-se o consumidor quanto à possibilidade de buscar advogado (ou, caso não tenha condições, a Defensoria Pública) para solicitar a instauração de processo por superendividamento para revisão e integração dos contratos e repactuação das dívidas remanescentes mediante plano judicial compulsório (artigo 104, B, da Lei 14.181/21). Apenas a partir desse momento é que se fará obrigatória a assistência de advogado ou Defensor Público;

10.2 **Comparecimento de todos, com conciliação parcial:** o conciliador reduzirá a termo o acordo realizado (detalhando valores, prazos, sanções pelo descumprimento e eventuais atos incumbidos ao credor como, por exemplo, a baixa em restrições de crédito pré-existentes e o prazo para providenciá-la). Fará constar, ainda, eventuais propostas não aceitas (tanto por parte do consumidor, quanto do credor), bem como o fato de não terem sido ofertadas propostas por qualquer dos convidados. Orientará, ainda, o consumidor quanto à possibilidade de buscar advogado (ou, caso não tenha condições, a Defensoria Pública) para solicitar a instauração de processo por superendividamento para revisão e integração dos contratos e repactua-

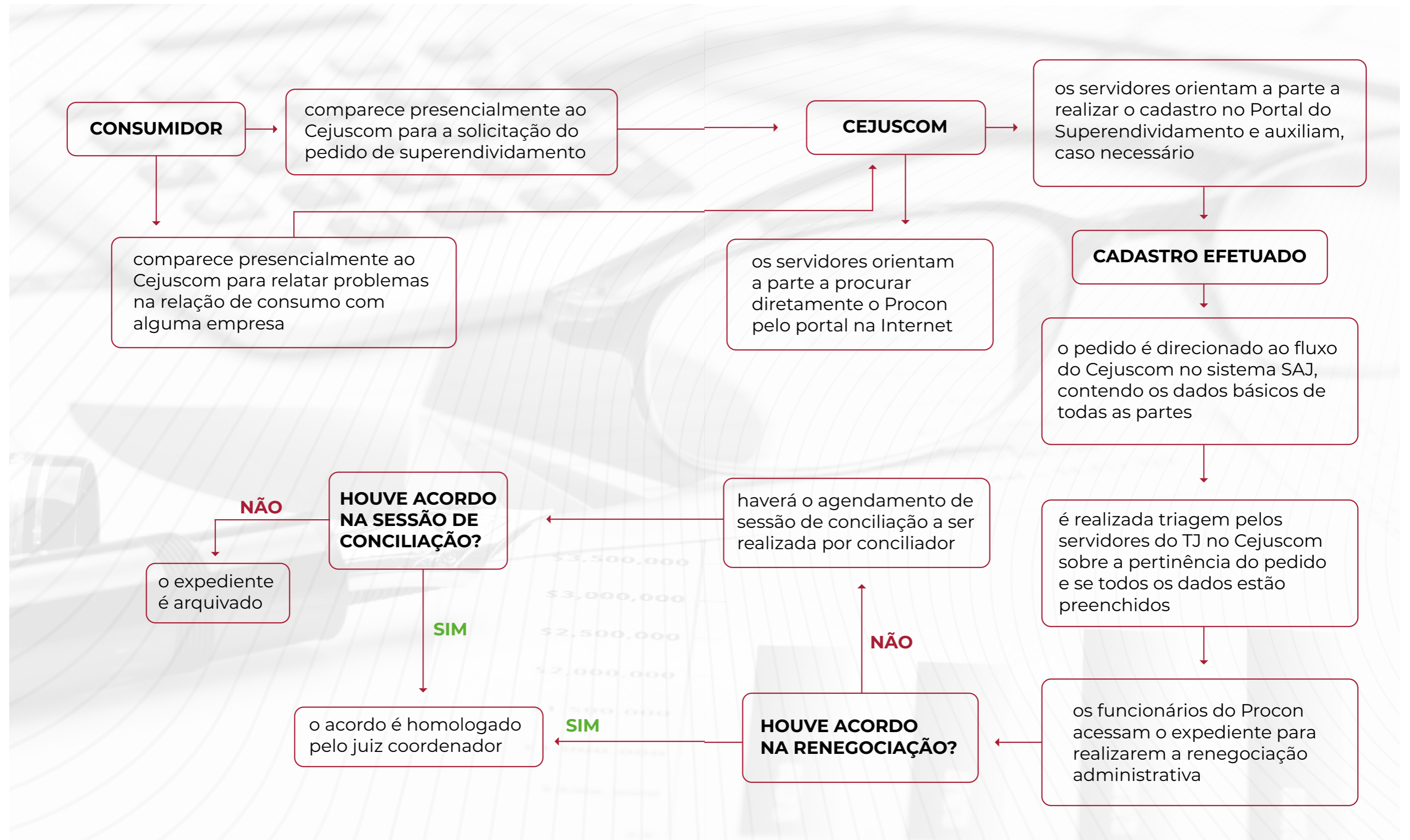
ção das dívidas remanescentes mediante plano judicial compulsório (artigo 104, B, da Lei 14.181/21). Encerrado o ato e após o recolhimento da remuneração do conciliador (a cargo dos credores), o procedimento será encaminhado ao Juiz Coordenador do Cejuscom para a devida homologação.

10.3 **Comparecimento de todos, com conciliação total:** o conciliador reduzirá a termo o acordo como acima mencionado. Encerrado o ato e após o recolhimento da remuneração do conciliador (a cargo dos credores), o procedimento será encaminhado ao juiz coordenador do Cejuscom para homologação.

10.4 **Ausência injustificada do consumidor:** o feito será arquivado;

10.5 **Ausência de algum dos credores:** a audiência será realizada normalmente com aqueles que estiverem presentes, nos moldes acima elencados. Após, o procedimento será encaminhado ao Juiz Coordenador do Cejuscom para aplicação das penalidades ao ausente, conforme previsto no artigo 104-A parágrafo 2, da Lei 14.181/21: suspensão da exigibilidade do débito, interrupção dos encargos da mora, sujeição compulsória ao plano de pagamento da dívida, devendo o pagamento a tal credor ser estipulado para ocorrer apenas após o pagamento aos credores presentes à audiência conciliatória

Fluxo de atendimento





Coordenação

Desembargadora Silvia Rocha

Elaboração do material

Juíza Mônica Di Stasi

2024

Nupemec

Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos

Fórum João Mendes Junior, 13º andar – salas 1311/1301

www.tjsp.jus.br/conciliar

conciliar@tjsp.jus.br

