

A PREVENÇÃO AO SUPERENDIVIDAMENTO POR MEIO DA PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV

Alexandre Aroxa Prudente¹ (PIBIC/CNPq); Samyle Regina Matos Oliveira² (Orientador);

¹Universidade Tiradentes/Direito/Aracaju/SE.

6.01.00.00-1 - Direito; 6.01.02.04- 7 – Direito Processual Civil

RESUMO

A Judicialização relembra a responsabilidade para o fornecedor, conforme preceitua o Código de Defesa do Consumidor (CDC). Todavia, no decorrer das últimas décadas, somou-se um alto número de litígios envolvendo as relações de consumo encaminhados ao Poder Judiciário, causando o congestionamento de muitos processos duradouros. Consoante a isso, as análises divulgadas pelo CNJ (Conselho Nacional de Justiça), apresentam um crescimento de processos instaurados na seara do direito ao consumidor, nota-se que surge uma demanda pela instauração de institutos que fortaleçam a autocomposição visando solucionar os litígios consumeristas em um prazo que busque respeitar o princípio da duração razoável do processo, assegurado pela Constituição Federal. Somado a isso, a solução de autocomposição desenvolvida pela Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) foi a plataforma digital Consumidor.gov, uma ODR (Online Dispute Resolution), desenvolvida com o intuito de criar um canal para a resolução de conflitos entre consumidores e empresas cadastradas, possibilitando os meios para resolução direta entre as partes. Ademais, as análises do CNJ indicam a área bancária como maior causadora de dissensões de consumo no Brasil, este dado corrobora com a importância da premente instauração da Lei 14.181/21 (Lei de Superendividamento), que versa acerca de métodos de prevenção e tratamento ao superendividamento ocasionado pelas relações de consumo. Haja vista, que o legislador teve a intenção de mitigar a quantidade de novos processos jurídicos, ao instituir no dispositivo legal da lei supracitada a existência de mecanismos para o tratamento e prevenção extrajudicial, no entanto, sem especificar quais seriam tais. O presente estudo tem como objetivo propor a plataforma digital Consumidor.gov como mecanismo de prevenção extrajudicial ao superendividamento, com a difusão dos métodos da autocomposição e a efetivação da razoável duração para a resolução do conflito. Quanto aos objetivos específicos, por sua vez, tem-se em vista: (I) analisar os dados divulgados pelo CNJ e pela SENACON, a fim de constatar a efetividade da plataforma; (II) compreender o impacto da autocomposição em relação a resolução de conflitos consumeristas com enfoque na área bancária; (III) sugerir a inserção da plataforma Consumidor.gov para evitar o superendividamento. Com esse propósito, a metodologia dedutiva, com ênfase exploratória, analisou a bibliografia qualitativa referente a resolução de conflitos por meio da autocomposição, conduziu-se então, para impacto causado pela plataforma Consumidor.gov nas relações de consumo, sobretudo nos conflitos que demandam parcelamento e renegociação de dívidas. Dessa forma, encabeçou-se uma apreciação de fontes particularizadas, conforme a legislação, resoluções e regulamentos do CNJ, além de teses de tribunais relevantes à temática, vide o Tema nº 91 do TJMG. Convergindo na separação e posicionamento de fontes quantitativas, a exemplo de boletins e estudos, acerca da correlação entre o índice de eficácia da plataforma Consumidor.gov, perante o comportamento dos superendividados.

¹ Graduando do 3º período do Curso de Direito da Universidade Tiradentes, Aracaju/SE. Integrante do Grupo de Pesquisa "Sistema Multiportas e os Novos Paradigmas de Justiça", cadastrado no CNPq.Voluntário do Projeto de Iniciação Científica "Desafios do direito autoral frente à produção de obras por inteligências artificiais generativas" cadastrado no CNPQ; E-mail: alexandrearoxa@proton.me;

² Advogada. Conselheira Seccional da OAB/SE. Diretora da ESA Sergipe. Doutora em Direito pela UFBA. Professora Universitária. Coordenadora da Pós-Graduação em Direitos Humanos da UNIT. Presidente do Grupo de Pesquisa "O Sistema Multiportas e os Novos Paradigmas de Justiça". E-mail: contato@samylergina.adv.br

Por fim, os resultados obtidos na pesquisa indicam um aumento na adesão da plataforma, somado a isso, os dados preconizam um aumento específico na resolução de conflitos nas áreas de renegociação e parcelamento da dívida, fatores essenciais para prevenção do superendividamento, visto que, são os maiores indicadores de endividamento.

PALAVRAS-CHAVE: Consumidor.gov, Resolução de Conflitos, Superendividamento

ABSTRACT

The judicialization process highlights the responsibility of the supplier, as stipulated by the Código do Consumidor (CDC). However, over the last few decades, a high number of disputes involving consumer relations have been brought before the Judiciary, causing congestion in many lengthy processes. In line with this, analyses published by the CNJ (Conselho Nacional de Justiça) show an increase in lawsuits filed in the area of consumer law, indicating a growing demand for the establishment of mechanisms that strengthen self-composition to resolve consumer disputes within a timeframe that respects the principle of reasonable duration of proceedings, guaranteed by the Federal Constitution. In addition, the self-composition solution developed by the Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) was the digital platform Consumidor.gov, an ODR (Online Dispute Resolution) designed to create a channel for resolving conflicts between consumers and registered companies, enabling direct resolution between the parties. Furthermore, analyses by the CNJ indicate the banking sector as the biggest cause of consumer disputes in Brazil. This data corroborates the importance of the urgent implementation of Law 14.181/21 (Lei do Superendividamento), which deals with methods of prevention and treatment of over-indebtedness caused by consumer relations. Given that the legislator intended to mitigate the number of new legal proceedings by establishing mechanisms for extrajudicial treatment and prevention in the aforementioned law, without specifying what these mechanisms would be, this study aims to propose the Consumidor.gov digital platform as an extrajudicial prevention mechanism for over-indebtedness, disseminating methods of self-composition and ensuring reasonable duration for conflict resolution. Regarding the specific objectives, the aim is to: (I) analyze the data released by the CNJ and SENACOM in order to ascertain the effectiveness of the platform; (II) Understanding the impact of self-composition in relation to the resolution of consumer disputes with a focus on the banking sector; (III) Suggesting the inclusion of the Consumidor.gov platform to prevent over-indebtedness. To this end, the deductive methodology, with an exploratory emphasis, analyzed the qualitative bibliography regarding conflict resolution through self-composition, leading to the impact caused by the Consumidor.gov platform on consumer relations, especially in disputes that require installment payments and debt renegotiation. Therefore, an assessment of specific sources was undertaken, such as legislation, resolutions and regulations of the CNJ, as well as relevant court rulings on the subject, see Topic No. 91 of the TJMG (Tribunal de Justiça de Minas Gerais). This converged on the separation and positioning of quantitative sources, such as bulletins and studies, regarding the correlation between the effectiveness index of the Consumidor.gov platform and the behavior of over-indebted individuals. Finally, the research results indicate an increase in platform adoption, and in addition, the data suggest a specific increase in conflict resolution in the areas of debt renegotiation and installment payments, essential factors for preventing over-indebtedness, since these are the biggest indicators of indebtedness.

KEYWORDS: Consumidor.gov, Conflict Resolution, Over-indebtedness

REFERÊNCIAS/REFERENCES:

ARMOND, Lorena Silveira Rezende; DE OLIVEIRA DEZIDÉRIO, Camila. A EVOLUÇÃO DO DIREITO DO CONSUMIDOR: as novidades trazidas ao direito consumerista pela plataforma consumidor.gov e pela lei do superendividamento. Revista Eletrônica de Ciências Jurídicas, v. 12, n. 1, 2022.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Endividamento de Risco no Brasil – Atualização: impacto no Sistema Financeiro Nacional e qualificação dos indicadores. **Série Cidadania Financeira Estudos sobre Educação, Proteção e Inclusão** Disponível em:

<https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/serie_cidadania/serie_cidadania_financeira_8_endividamento_risco_2ed.pdf> . Acesso em: 27 de outubro de 2025

BRASIL. **Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990.** Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 11 set. 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm>. Acesso em: 19 de outubro de 2025

BRASIL. **Lei nº 14.181, de 1 de julho de 2021.** Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto do Idoso), para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/L14181.htm>. Acesso em: 19 de outubro de 2025

BRASIL. **Decreto nº 8.573, de 19 de novembro de 2015**. Dispõe sobre o Consumidor.gov.br, sistema alternativo de solução de conflitos de consumo e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/decreto/D8573.htm. Acesso em: 19 de outubro de 2025

BRASIL. Ministério da Justiça. Institui o sistema de solução alternativa de conflitos Consumidor.gov.br. **Portaria nº 1.184, de 1 de julho de 2014**. Brasil, 2014b.

BRASIL. Secretaria Nacional do Consumidor. **Boletim Consumidor.gov 2023**. Brasília: SENACOM, 2024. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/publicacao/externo/> Acesso em: 19 de outubro de 2025

BRASIL. Secretaria Nacional do Consumidor. **Boletim Consumidor em Números 2022**. Brasília: SENACON, 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/consumidor/defesadoconsumidor/boletim-consumidor-em-numeros-2022-v4-1.pdf>. Acesso em: 19 de outubro de 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Painel Justiça em Números**. Brasília: CNJ, 2025. Disponível em: <https://justica-em-numeros.cnj.jus.br/painel-estatisticas/> . Acesso em: 27 de outubro de 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Recomendação nº 125/2021, de 24 de dezembro de 2021**. Diário da Justiça do Conselho Nacional de Justiça DJe/CNJ nº 2/2022, de 4 de janeiro de 2022, p. 2-7, Brasília, DF. Disponível em: . Acesso em: 26 de outubro de 2025

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Cartilha sobre o tratamento do superendividamento do consumidor**. 2022. Brasília: CNJ, [2022]. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/08/cartilha-superendividamento.pdf>. Acesso: 26 de outubro de 2025.

DE AMORIM, Fernando Sérgio Tenório. A resolução online de litígios (ODR) de baixa intensidade: perspectivas para a ordem jurídica brasileira. **Pensar-Revista de Ciências Jurídicas**, v. 22, n. 2, p. 514-539, 2017.

DE OLIVEIRA, Leandro Divino Miranda; DE ALMEIDA, Marcos Inácio Severo; DA SILVA, Jussara Goulart. Reclamações online no Brasil: Uma análise abrangente da plataforma Consumidor.gov.br. **Revista ADMPG**, v. 14, n. 2, 2024.

DIDIER JR, Fredie; FERNANDEZ, Leandro. O sistema brasileiro de justiça multiportas como um sistema auto-organizado: interação, integração e seus institutos catalisadores. **Revista do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Norte**, v. 3, p. 13-41, 2023.

FACHINE, Gisele Barcelos; DA SILVA, José Carlos Ribeiro. CONSUMIDOR. GOV. BR SOLUÇÃO INTELIGENTE PARA CONFLITOS DE RELAÇÃO DE CONSUMO. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, v. 10, n. 4, p. 2352-2372, 2024

MINAS GERAIS - TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas (IRDR) n. 1.0000.22.157099-7/002, Tema 91**. Relator: Des. José Marcos Vieira. Julgado em 21/10/2024. Disponível em: <https://www4.tjmg.jus.br/juridico/sf/relatorioAcordao?numeroVerificador=1000022157099700120246112985>. Acesso em: 26 de outubro de 2025.