



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2171258 - RS(2024/0354090-8)

RELATOR : **MINISTRO HUMBERTO MARTINS**
RECORRENTE : BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.
ADVOGADA : ROBERTA BEATRIZ DO NASCIMENTO - RN001121
RECORRIDO : DIEGO BOLZE CIGOLINI
ADVOGADO : CINTIA IRAMAR RIES - RS081423

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. SUPERENDIVIDAMENTO. AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO. PROCURADOR SEM PODERES PARA TRANSIGIR. SANÇÕES DO ART. 104-A, § 2º, DO CDC. APLICABILIDADE. DIVERGÊNCIA JURISPRUDENCIAL NÃO COMPROVADA.

1. Nos termos do art. 104-A, § 2º do CDC, o não comparecimento injustificado de qualquer credor, ou de seu procurador com poderes especiais e plenos para transigir, à audiência de conciliação acarretará a suspensão da exigibilidade do débito e a interrupção dos encargos da mora, bem como a sujeição compulsória ao plano de pagamento da dívida se o montante devido ao credor ausente for certo e conhecido pelo consumidor, devendo o pagamento a esse credor ser estipulado para ocorrer apenas após o pagamento aos credores presentes à audiência conciliatória.

2. Hipótese em que, conforme consignado no acórdão recorrido, a procuradora do banco credor compareceu à audiência de conciliação apenas com poderes específicos para realização de audiências, protocolos, retirada de guia, consultas do processo em cartório e carga dos autos para extração de cópias, e não para transigir, o que justifica a imposição das sanções do art. 104 - A, § 2º, do CDC.

3. A divergência jurisprudencial com fundamento na alínea "c" do permissivo constitucional requerida comprovação e demonstração, esta, em qualquer caso, com a transcrição dos trechos dos acórdãos que configurem o dissídio, mencionando-se as circunstâncias que identifiquem ou assemelhem os casos confrontados, não se oferecendo como bastante a simples transcrição de ementas, sem realizar o necessário cotejo analítico a evidenciar a similitude fática entre os casos apontados e a divergência de interpretações (arts. 1.029, § 1º, do CPC/2015 e 255, § 1º, do RISTJ)" (REsp n. 1.888.242/PR, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, DJe de 31/3/2022).

Recurso especial conhecido em parte e improvido.

ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da TERCEIRA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 03/03/2026 a 09/03/2026, por unanimidade, conhecer parcialmente do recurso, mas lhe negar provimento, nos termos do voto do Sr. Ministro Humberto Martins.

Os Srs. Ministros Ricardo Villas Bôas Cueva e Daniela Teixeira votaram com o Sr. Ministro Relator.

Presidiu o julgamento o Sr. Ministro Humberto Martins.

Impedida a Sra. Ministra Nancy Andrighi.

Não participou do julgamento o Sr. Ministro Moura Ribeiro.

Brasília, 10 de março de 2026.

Ministro Humberto Martins

Relator



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2171258 - RS(2024/0354090-8)

RELATOR : **MINISTRO HUMBERTO MARTINS**
RECORRENTE : BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.
ADVOGADA : ROBERTA BEATRIZ DO NASCIMENTO - RN001121
RECORRIDO : DIEGO BOLZE CIGOLINI
ADVOGADO : CINTIA IRAMAR RIES - RS081423

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. SUPERENDIVIDAMENTO. AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO. PROCURADOR SEM PODERES PARA TRANSIGIR. SANÇÕES DO ART. 104-A, § 2º, DO CDC. APLICABILIDADE. DIVERGÊNCIA JURISPRUDENCIAL NÃO COMPROVADA.

1. Nos termos do art. 104-A, § 2º do CDC, o não comparecimento injustificado de qualquer credor, ou de seu procurador com poderes especiais e plenos para transigir, à audiência de conciliação acarretará a suspensão da exigibilidade do débito e a interrupção dos encargos da mora, bem como a sujeição compulsória ao plano de pagamento da dívida se o montante devido ao credor ausente for certo e conhecido pelo consumidor, devendo o pagamento a esse credor ser estipulado para ocorrer apenas após o pagamento aos credores presentes à audiência conciliatória.

2. Hipótese em que, conforme consignado no acórdão recorrido, a procuradora do banco credor compareceu à audiência de conciliação apenas com poderes específicos para realização de audiências, protocolos, retirada de guia, consultas do processo em cartório e carga dos autos para extração de cópias, e não para transigir, o que justifica a imposição das sanções do art. 104 - A, § 2º, do CDC.

3. A divergência jurisprudencial com fundamento na alínea "c" do permissivo constitucional requerida comprovação e demonstração, esta, em qualquer caso, com a transcrição dos trechos dos acórdãos que configurem o dissídio, mencionando-se as circunstâncias que identifiquem ou assemelhem os casos confrontados, não se oferecendo como bastante a simples transcrição de ementas, sem realizar o necessário cotejo analítico a evidenciar a similitude fática entre os casos apontados e a divergência de interpretações (arts. 1.029, § 1º, do CPC/2015 e 255, § 1º, do RISTJ)" (REsp n. 1.888.242/PR, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, DJe de 31/3/2022).

Recurso especial conhecido em parte e improvido.

RELATÓRIO

O EXMO. SR. MINISTRO HUMBERTO MARTINS (relator):

Cuida-se de recurso especial interposto por BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A., com fundamento no artigo 105, inciso III, alíneas "a" e "c", da

Constituição Federal, contra acórdão proferido pelo TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL que julgou demanda relativa à ação de repactuação de dívidas de consumidor superendividado.

O julgado negou provimento ao recurso de agravo de instrumento do recorrente nos termos da seguinte ementa (fls. 80):

AGRAVO DE INSTRUMENTO. NEGÓCIOS JURÍDICOS BANCÁRIOS. TUTELA ANTECIPADA FORMULADA NOS AUTOS DE DEMANDA DENOMINADA DE REPACTUAÇÃO DE DÍVIDAS, SOB O RITO DA LEI 14.181/21. CONSUMIDOR EM SITUAÇÃO DE SUPERENDIVIDAMENTO. AUDIÊNCIA CONCILIATÓRIA. AUSÊNCIA DE PROCURADOR COM PODERES PARA TRANSIGIR. CABÍVEL A APLICAÇÃO DA SANÇÃO PREVISTA NO ART. 104 -A, § 2º, DO CDC, TAL COMO DETERMINADO NA DECISÃO AGRAVADA. AGRAVO DESPROVIDO.

Rejeitados os embargos de declaração opostos (fls. 112-114).

No presente recurso especial, o recorrente alega que o acórdão estadual contrariou as disposições contidas no artigo 104, §2º, da Lei n. 14.181/21, ao passo que aponta divergência jurisprudencial com arestos desta Corte.

Apresentadas as contrarrazões (fls. 163-176), sobreveio o juízo de admissibilidade positivo da instância de origem (fls. 181-182).

É, no essencial, o relatório.

VOTO

O EXMO. SR. MINISTRO HUMBERTO MARTINS (relator):

A controvérsia cinge-se a analisar a aplicabilidade da sanção prevista no artigo 104, §2º, da Lei n. 14.181/21 ao credor que comparece à audiência conciliatória sem poderes para transigir.

O artigo supracitado dispõe que "O não comparecimento injustificado de qualquer credor, ou de seu procurador com poderes especiais e plenos para transigir, à audiência de conciliação de que trata o caput deste artigo acarretará a suspensão da exigibilidade do débito e a interrupção dos encargos da mora, bem como a sujeição compulsória ao plano de pagamento da dívida se o montante devido ao credor ausente for certo e conhecido pelo consumidor, devendo o pagamento a esse credor ser estipulado para ocorrer apenas após o pagamento aos credores presentes à audiência conciliatória".

Portanto, é imperioso que o credor tenha presença "qualificada" em audiência conciliatória, não bastando que seu procurador tenha apenas poderes gerais de representação. É imprescindível a possibilidade concreta de poderes para transigir, sob pena de violar-se a própria pretensão da norma.

Nesse sentido:

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. SUPERENDIVIDAMENTO. AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO. SANÇÕES DO ART. 104-A, § 2º, DO CDC. IMPOSSIBILIDADE DE APLICAÇÃO ANALÓGICA. RECURSO PROVIDO. I. CASO EM EXAME

1. Recurso especial interposto contra acórdão do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, o qual manteve a aplicação efetuada em primeiro grau das sanções previstas no art. 104-A, § 2º, do CDC, contra credor que, embora representado por preposto e advogado com poderes para transigir na audiência de conciliação referida no caput do aludido dispositivo legal, não aderiu ao plano de pagamento, tampouco apresentou contraproposta para renegociação de débitos de consumidor superendividado.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Possibilidade de imposição das sanções do art. 104-A, § 2º, do CDC, a credores que comparecem à audiência de conciliação ou constituem representante com poderes para transigir, mas não aderem ao plano de pagamento elaborado pelo devedor, tampouco apresentam contraproposta. III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Entende-se por superendividamento a impossibilidade manifesta de o consumidor, pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas, exigíveis e vincendas, as quais englobam quaisquer compromissos financeiros assumidos em decorrência de relação de consumo, inclusive operações de crédito, compras a prazo e serviços de prestação continuada, sem comprometer seu mínimo existencial (vide Cartilha sobre o Tratamento do Superendividamento do Consumidor, do CNJ).

4. A Lei nº 14.181/2021 inovou ao introduzir, no CDC, tratamento amplo acerca do superendividamento, não mais limitado a pretensões revisionais em demandas judiciais ou renegociações individuais, em mutirões de dívidas. Nesse sentido, a novatio legis oferece uma espécie de antídoto à crise financeira do consumidor, mediante a organização de um plano para viabilizar o pagamento dos seus débitos, restabelecer seu acesso ao mercado e voltar a consumir, além de preservar o mínimo existencial.

5. O procedimento estabelecido em lei prescreve uma fase conciliatória e preventiva à repactuação de dívidas, mediante realização de audiência preliminar com todos os credores, oportunidade na qual o consumidor apresentará um plano voluntário para o pagamento dos débitos.

6. Nessa primeira etapa foram fixadas sanções contra comportamentos do credor que inviabilizem ou retirem a utilidade da própria audiência, quais sejam: o não comparecimento injustificado, ou de seu procurador com poderes especiais e plenos para transigir (art. 104-A, § 2º, do CDC).

7. Nessas hipóteses específicas, que colidem com os princípios nos quais se baseia a lei, em especial, a cooperação e a solidariedade, ocorrerá a suspensão da exigibilidade do débito e a interrupção dos encargos da

mora, bem como a sujeição compulsória ao plano de adimplemento da dívida, caso o montante devido ao ausente for certo e conhecido pelo consumidor, circunstância na qual o pagamento do respectivo crédito somente ocorrerá após saldado o débito junto aos credores presentes à audiência conciliatória.

8. Em que pese a importância da audiência e o prestígio dado pelo sistema à autocomposição, não há respaldo legal para a aplicação, por analogia, das penalidades acima referidas, isto é, caso não haja acordo entre as partes, ou na hipótese do credor não apresentar contraproposta.

9. Eventual insucesso da audiência de conciliação pode ensejar a submissão do contrato à revisão e repactuação compulsórias na fase judicial (art. 104-B, do CDC), mas não a aplicação das sanções previstas no art. 104-A, § 2º, daquele diploma legal, as quais somente incidem nas precitadas hipóteses legais ou, excepcionalmente, por força de deliberação tomada pelo magistrado em sede de tutela cautelar. IV. DISPOSITIVO E TESE

10. Recurso provido para afastar as sanções previstas no art. 104 -A, § 2º, do CDC.

Tese de julgamento: **"1. As sanções do art. 104-A, § 2º, do CDC, aplicam-se à ausência injustificada do credor, ou do seu procurador sem poderes para transigir. 2. Embora recomendável à luz dos princípios da boa-fé e da cooperação entre os litigantes, não há obrigação legal para o credor apresentar contraproposta ou aderir ao plano de pagamento formulado pelo devedor na audiência de conciliação".**

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 104-A, § 2º; Lei nº 14.181/2021.

Jurisprudência relevante citada: REsp n. 2.191.259/RS, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 20/3/2025, DJEN de 4/4/2025; REsp n. 2.168.199/RS, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 3/12/2024, DJEN de 6/12/2024.

(REsp n. 2.188.689/RS, relator Ministro Marco Buzzi, Quarta Turma, julgado em 17/6/2025, DJEN de 5/9/2025.)

Quanto ao dissídio jurisprudencial, observa-se que não foi comprovado, conforme estabelecido nos arts. 1.029, § 1º, do CPC e 255, §§ 1º e 2º, do RISTJ. É cediço que a divergência jurisprudencial deve ser demonstrada com a indicação das circunstâncias que identifiquem ou assemelhem os casos confrontados. No caso concreto, a parte recorrente, além de não proceder ao devido cotejo analítico, apontou julgados que não guardam similitude fática com a hipótese dos autos, em que o Tribunal de origem, ao apreciar as particularidades da causa, constatou que nos julgados havia procurador com poderes para transigir ou então que se aplicou a sanção supramencionada àquela situação de ausência de poderes especiais para transacionar.

Impende salientar que esta Corte superior firmou o entendimento de que não é possível o conhecimento do recurso especial interposto pela divergência jurisprudencial na hipótese em que o dissenso é apoiado em fatos, e não na interpretação da lei, como ocorreu na espécie.

Ante o exposto, conheço em parte do recurso especial e, na parte conhecida, nego-lhe provimento.

Deixo de majorar os honorários nos termos do art. 85, § 11, do CPC tendo em vista que o recurso especial foi interposto nos autos de agravo de instrumento.

Publique-se. Intimem-se.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO TERCEIRA TURMA

REsp 2.171.258 / RS
PROCESSO ELETRÔNICO

Número Registro: 2024/0354090-8

Número de Origem:
52664763820238217000

Sessão Virtual de 03/03/2026 a 09/03/2026

Relator

Exmo. Sr. Ministro HUMBERTO MARTINS

Ministra Impedida

Exma. Sra. Ministra NANCY ANDRIGHI

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro HUMBERTO MARTINS

Secretário

Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.

ADVOGADA : ROBERTA BEATRIZ DO NASCIMENTO - RN001121

RECORRIDO : DIEGO BOLZE CIGOLINI

ADVOGADO : CINTIA IRAMAR RIES - RS081423

ASSUNTO : DIREITO DO CONSUMIDOR - SUPERENDIVIDAMENTO

TERMO

A TERCEIRA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 03/03/2026 a 09/03/2026, por unanimidade, conheceu parcialmente do recurso, mas lhe negou provimento, nos termos do voto do Sr. Ministro Humberto Martins.

Os Srs. Ministros Ricardo Villas Bôas Cueva e Daniela Teixeira votaram com o Sr. Ministro Relator. Presidiu o julgamento o Sr. Ministro Humberto Martins. Impedida a Sra. Ministra Nancy Andrichi. Não participou do julgamento o Sr. Ministro Moura Ribeiro.

Brasília, 09 de março de 2026