



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2238648 - RS(2025/0397108-3)

RELATOR : **MINISTRO MOURA RIBEIRO**
RECORRENTE : BANCO DO BRASIL SA
ADVOGADOS : ELOI CONTINI - RS035912
ROBERTO DE SOUZA MOSCOSO - DF018116
MARIANY AMARAL DE FREITAS - DF023582
TALITA NEVES SODRÉ DA MOTA MOSCOSO - DF018762
RECORRIDO : LUCIANE VIANNA OLIVEIRA
ADVOGADOS : BRUNO NASCIMENTO BOL DA SILVA - RS115243
LUCAS BILHERI DORNELES - RS115614
INTERES. : NU FINANCEIRA S.A. - SOCIEDADE DE CREDITO,
FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO
INTERES. : BANCO CSF S/A
INTERES. : BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL SA
INTERES. : BANCO MÁXIMA S/A
INTERES. : BANCO PINE S/A
INTERES. : BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.
INTERES. : BRB CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S A
ADVOGADOS : JACQUES MAURICIO FERREIRA VELOSO DE MELO -
DF013558
ROBERTO DE SOUZA MOSCOSO - DF018116
MARIANY AMARAL DE FREITAS - DF023582
PAULA JULIANA PEREIRA VIEIRA - DF034707
LUCAS DE ARAÚJO DUARTE - DF052385
ANDRE RODRIGUES CAMPOS - DF030294
GABRIELE VENDRUSCOLO BRAGA - DF042797
INTERES. : JBCRED S/A SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E
INVESTIMENTO

EMENTA

PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. SUPERENDIVIDAMENTO. PROCESSO DE REPACTUAÇÃO DE DÍVIDAS. AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO. ART. 104-A, § 2º, DO CDC. SANÇÕES. COMPARECIMENTO DO CREDOR COM REPRESENTANTE DOTADO DE PODERES. INEXISTÊNCIA DE PROPOSTA. INAPLICABILIDADE DAS PENALIDADES. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. NÃO OCORRÊNCIA. DISSÍDIO

JURISPRUDENCIAL. PREJUDICADO. RECURSO ESPECIAL CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO.

1. Recurso especial interposto contra acórdão que manteve a imposição das sanções do art. 104-A, § 2º, do CDC a credor que compareceu à audiência de conciliação, representado por preposto e advogado com poderes para transigir, sem apresentar contraproposta e sem aderir ao plano de pagamento do devedor superendividado.
2. O objetivo recursal é decidir se (i) houve negativa de prestação jurisdicional, (ii) é possível aplicar as sanções do art. 104-A, § 2º, do CDC ao credor que comparece com poderes para transigir, mas não apresenta proposta, e (iii) subsiste dissídio jurisprudencial sobre o tema.
3. Não se configura negativa de prestação jurisdicional quando o órgão julgador aprecia as questões suscitadas, ainda que em sentido contrário ao interesse da parte recorrente.
4. As sanções do art. 104-A, § 2º, do CDC incidem apenas nas hipóteses legais de ausência injustificada do credor ou comparecimento sem poderes para transigir; não se aplicam quando o credor comparece à audiência munido de poderes, ainda que não apresente contraproposta ou não aceite o plano do devedor.
5. O insucesso da conciliação pode conduzir à fase judicial de revisão e repactuação compulsórias, mas não legitima, por analogia, a imposição das penalidades do § 2º do art. 104-A do CDC ao credor presente com poderes.
6. Recurso especial conhecido e parcialmente provido para afastar as sanções do art. 104-A, § 2º, do CDC.

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 05/05/2026 a 11/05/2026, por unanimidade, conhecer do recurso e lhe dar parcial provimento, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

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

Presidiu o julgamento a Sra. Ministra Daniela Teixeira.

Impedida a Sra. Ministra Nancy Andrichi.

Brasília, 11 de maio de 2026.

Ministro MOURA RIBEIRO
Relator



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2238648 - RS(2025/0397108-3)

RELATOR : **MINISTRO MOURA RIBEIRO**
RECORRENTE : BANCO DO BRASIL SA
ADVOGADOS : ELOI CONTINI - RS035912
ROBERTO DE SOUZA MOSCOSO - DF018116
MARIANY AMARAL DE FREITAS - DF023582
TALITA NEVES SODRÉ DA MOTA MOSCOSO - DF018762
RECORRIDO : LUCIANE VIANNA OLIVEIRA
ADVOGADOS : BRUNO NASCIMENTO BOL DA SILVA - RS115243
LUCAS BILHERI DORNELES - RS115614
INTERES. : NU FINANCEIRA S.A. - SOCIEDADE DE CREDITO,
FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO
INTERES. : BANCO CSF S/A
INTERES. : BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL SA
INTERES. : BANCO MÁXIMA S/A
INTERES. : BANCO PINE S/A
INTERES. : BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.
INTERES. : BRB CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S A
ADVOGADOS : JACQUES MAURICIO FERREIRA VELOSO DE MELO -
DF013558
ROBERTO DE SOUZA MOSCOSO - DF018116
MARIANY AMARAL DE FREITAS - DF023582
PAULA JULIANA PEREIRA VIEIRA - DF034707
LUCAS DE ARAÚJO DUARTE - DF052385
ANDRE RODRIGUES CAMPOS - DF030294
GABRIELE VENDRUSCOLO BRAGA - DF042797
INTERES. : JBCRED S/A SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E
INVESTIMENTO

EMENTA

PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. SUPERENDIVIDAMENTO. PROCESSO DE REPACTUAÇÃO DE DÍVIDAS. AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO. ART. 104-A, § 2º, DO CDC. SANÇÕES. COMPARECIMENTO DO CREDOR COM REPRESENTANTE DOTADO DE PODERES. INEXISTÊNCIA DE PROPOSTA. INAPLICABILIDADE DAS PENALIDADES. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. NÃO OCORRÊNCIA. DISSÍDIO

JURISPRUDENCIAL. PREJUDICADO. RECURSO ESPECIAL CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO.

1. Recurso especial interposto contra acórdão que manteve a imposição das sanções do art. 104-A, § 2º, do CDC a credor que compareceu à audiência de conciliação, representado por preposto e advogado com poderes para transigir, sem apresentar contraproposta e sem aderir ao plano de pagamento do devedor superendividado.
2. O objetivo recursal é decidir se (i) houve negativa de prestação jurisdicional, (ii) é possível aplicar as sanções do art. 104-A, § 2º, do CDC ao credor que comparece com poderes para transigir, mas não apresenta proposta, e (iii) subsiste dissídio jurisprudencial sobre o tema.
3. Não se configura negativa de prestação jurisdicional quando o órgão julgador aprecia as questões suscitadas, ainda que em sentido contrário ao interesse da parte recorrente.
4. As sanções do art. 104-A, § 2º, do CDC incidem apenas nas hipóteses legais de ausência injustificada do credor ou comparecimento sem poderes para transigir; não se aplicam quando o credor comparece à audiência munido de poderes, ainda que não apresente contraproposta ou não aceite o plano do devedor.
5. O insucesso da conciliação pode conduzir à fase judicial de revisão e repactuação compulsórias, mas não legitima, por analogia, a imposição das penalidades do § 2º do art. 104-A do CDC ao credor presente com poderes.
6. Recurso especial conhecido e parcialmente provido para afastar as sanções do art. 104-A, § 2º, do CDC.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso especial interposto por BANCO DO BRASIL S.A. (BB) contra acórdão do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, assim ementado:

AGRAVO DE INSTRUMENTO. DIREITO PRIVADO NÃO ESPECIFICADO. PROCESSO DE REPACTUAÇÃO DE DÍVIDAS. SANÇÃO DO ART. 104-A, §2º, DO CDC, POR CONCILIAÇÃO INEXITOSA. POSSIBILIDADE. PREPOSTO DA AGRAVANTE QUE NÃO DEMONSTROU ÂNIMO DE CONCILIAÇÃO. DECISÃO MANTIDA. AGRAVO DE INSTRUMENTO DESPROVIDO. (e-STJ, fl. 28)

Os embargos de declaração do BB foram rejeitados (e-STJ, fl. 35).

Nas razões do apelo nobre, interposto com fundamento nas alíneas a e c do inciso III do art. 105 da Constituição Federal, BB apontou (1) negativa de prestação jurisdicional, por violação dos arts. 1.022 e 1.025 do CPC, sob o argumento de que o acórdão dos embargos não enfrentou questões essenciais suscitadas, em especial a presença de preposto com poderes e a inexistência, em lei, de dever de apresentar proposta sob pena de sanção; (2) violação do art. 104-A, § 2º, do CDC, sustentando que as penalidades ali previstas somente incidem em caso de ausência injustificada ou comparecimento sem poderes para transigir, não se aplicando quando o credor comparece à audiência sem apresentar proposta; (3) dissídio jurisprudencial, com cotejo analítico frente julgados do Tribunal de Justiça de Mato Grosso e do Superior Tribunal de Justiça, que afastam as sanções do § 2º do art. 104-A do CDC quando o credor comparece regularmente com poderes para transigir.

Não houve apresentação de contrarrazões pela parte recorrida (e-STJ, fl. 57).

O apelo nobre foi admitido na origem, diante da plausibilidade da tese e da existência de precedentes do STJ sobre a matéria (e-STJ, fls. 57-60).

VOTO

Conheço do recurso especial e dou-lhe parcial provimento.

Contextualização fática

Em ação de repactuação de dívidas por superendividamento proposta por Luciane Vianna Oliveira, foi realizada audiência de conciliação com a presença de todos os credores, sem composição. O Juízo de primeira instância aplicou ao Banco do Brasil S.A. as sanções do art. 104-A, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor: suspensão da exigibilidade do débito, interrupção dos encargos de mora, sujeição compulsória ao plano judicial e pagamento em ordem posterior aos credores presentes, fixando prazo de 30 dias para implementação e cominando multa por descumprimento.

O BB interpôs agravo de instrumento, com pedido de efeito suspensivo, alegando que (i) compareceu à audiência representado por advogado e preposto com poderes para transigir; (ii) não há dever legal de apresentar proposta sob pena de sanção; e (iii) seria impossível repactuar contratos cedidos a Ativos S.A., pois não mais detém a cobrança desses créditos. Pleiteou a reforma da decisão para afastar as penalidades do art. 104-A, § 2º, do CDC.

A 16ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, por unanimidade, negou provimento ao agravo. Entendeu que o mero comparecimento do preposto, sem propostas concretas e sem conhecimento suficiente da causa, com

ânimo de não compor, equivale à ausência injustificada, permitindo a aplicação das sanções do art. 104-A, § 2º, do CDC; não foram apresentadas contrarrazões.

O BB opôs embargos de declaração, apontando omissão e contradição sobre a presença de preposto com poderes e a inexistência de previsão legal de sanção por não apresentação de proposta. Os embargos foram desacolhidos, sob fundamento de inexistência dos vícios do art. 1.022 do Código de Processo Civil e vedação à rediscussão da matéria; registrou-se o prequestionamento pelo art. 1.025 do CPC.

O BB interpôs recurso especial, com fundamento nas alíneas a e c do art. 105, III, da Constituição Federal, sustentando violação do art. 104-A, § 2º, do CDC, negativa de prestação jurisdicional (arts. 1.022 e 1.025 do CPC) e dissídio jurisprudencial. Requereu o afastamento das sanções impostas.

O recurso foi admitido pela 3ª Vice-Presidência do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul.

Da violação dos arts. 1.022 e 1.025 do CPC

Argumenta o BB que o acórdão dos embargos de declaração não enfrentou questões essenciais suscitadas, em especial a presença de preposto com poderes e a inexistência, em lei, de dever de apresentar proposta sob pena de sanção.

No entanto, ao contrário do alegado, o Tribunal estadual apreciou a matéria adequadamente, proferindo decisão contrária à tese defendida pelo BB, o que não significa que houve omissão no julgado. Transcreve-se abaixo trecho pertinente do acórdão recorrido:

(...)

Muito embora haja absoluta razoabilidade nas razões do agravante, insta ressaltar que o feito conexo integra o programa de resolução do superendividamento, instituído a partir de Lei Federal 14.181/21, programa que perderia toda sua essência na resistência dos credores em compor.

Nesse contexto, não flagro ilegalidade da medida adotada pela Magistrada da origem e que ora examino em sede de agravo, até porque vem ele lastreado em dispositivo legal inserido no CDC exatamente pela Lei que institui mencionada possibilidade aos devedores e não se está compelindo o credor a adoção de posição que não lhe seja possível assumir.

Por evidente, as instituições financeiras; e aqui não afirmo nada que não seja público, basta ver o programa atual, Desenrola Brasil, em que as pessoas resgatam seus débitos por menos de 10% do capital; possuem margem para composição e a postura hermética que ostentam não se sustenta, frente à possibilidade de vir a acordar a melhor forma de possibilitar aos superendividados os pagamentos.

Veja-se, não se está aqui determinando aos credores uma "composição compulsória", pois violaria sua autonomia; mas sim, apenas e tão somente dando a correta interpretação à norma, pois o mero comparecimento de preposto sem propostas concretas e sequer conhecimento da causa, com óbvio ânimo de não composição, como se a audiência de conciliação mera formalidade fosse, equivale a não comparecer, possibilitando assim a aplicação da sanção nos termos do art. 104-A, §2º, do CDC.

(...)

[sem destaques no original – e-STJ, fls. 25-27]

Assim, não há que se falar em vício do julgado.

Da violação do art. 104-A, § 2º, do CDC

Afirma o BB que as penalidades previstas no dispositivo acima citado incidem em caso de ausência injustificada ou comparecimento sem poderes para transigir, não se aplicando quando o credor comparece à audiência sem apresentar proposta.

No caso dos autos, verifica-se que o acórdão recorrido aplicou as sanções previstas no art. 104-A, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor ao BB sob o fundamento de que, embora tenha comparecido à audiência de conciliação com preposto com poderes para transigir, não apresentou propostas concretas e não possuía conhecimento da causa. Assim, o Tribunal estadual concluiu que o BB tratou o ato como mera formalidade, o que equivale a não comparecer.

Analisando a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça sobre a matéria, verifica-se que o entendimento, ainda recente, tem se formado no sentido de que o credor não é obrigado a formular proposta de conciliação, pois se trata de ônus da parte autora. Também não é obrigado a aceitar a proposta formulada pela parte autora. Por consequência, o comparecimento à audiência de conciliação, com preposto com poderes para transigir, afasta as referidas sanções.

Nesse sentido, confirmam-se os seguintes julgados:

RECURSO ESPECIAL. DIREITO PROCESSUAL CIVIL E DO CONSUMIDOR. SUPERENDIVIDAMENTO. PROCESSO DE REPACTUAÇÃO DE DÍVIDAS. AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO. CREDOR. PRESENÇA. PODERES ESPECIAIS PARA TRANSIGIR. EXISTÊNCIA. ART. 104-A, § 2º, DO CDC. SANÇÕES. INAPLICABILIDADE. PROVIMENTO.

1. A controvérsia dos autos resume-se em definir se é possível impor ao credor que comparece à audiência do processo de repactuação de dívidas por superendividamento, acompanhado de advogado com

poderes para transigir, as consequências previstas no art. 104-A, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor, no caso de, apesar da presença, não oferecer uma proposta concreta de repactuação.

2. A superação do superendividamento é instituto jurídico intimamente ligado à manutenção do mínimo existencial e aos princípios da dignidade da pessoa humana, da cooperação e da solidariedade, e, sob a ótica processual, à ênfase aos modos autocompositivos de solução de litígios.

3. A fase pré-processual do processo de superação do superendividamento visa à autocomposição entre credores e devedores e, apesar de ser regida pelos princípios da cooperação e da solidariedade, tem como pressuposto que o ônus da iniciativa conciliatória, com a apresentação de proposta de plano de pagamento, é do consumidor.

4. As sanções do art. 104-A, § 2º, do CDC protegem os direitos subjetivos do devedor à renegociação e dos demais credores ao recebimento, mesmo que parcial, do seu crédito, os quais não podem ser assegurados sem a presença de todos os credores na audiência, mas são satisfeitos, nos termos da lei, ainda que algum dos credores não aceite as condições propostas pelo consumidor e não se chegue a acordo quanto a alguma das dívidas.

5. A consequência legal para a falta de autocomposição sobre a repactuação das dívidas é a eventual submissão, a depender de iniciativa do consumidor, do negócio não alcançado pelo acordo à fase judicial, na qual haverá a revisão do contrato e a repactuação compulsória do débito.

6. Como é ônus do devedor a apresentação de proposta conciliatória, ela não pode ser exigida dos credores e, como a consequência da falta de acordo é a eventual submissão do contrato à revisão e repactuação compulsórias, não há respaldo legal para a aplicação analógica das penalidades do art. 104-A, § 2º, do CDC.

7. Em homenagem ao poder geral de cautela do juiz, admite-se, entretanto, a adoção, na eventual fase judicial, até mesmo de ofício, desde que com a devida fundamentação, em caráter exclusivamente cautelar, de tutelas provisórias, as quais podem incluir, entre outras, as medidas do § 2º do art. 104-A do CDC, de suspensão da exigibilidade do débito e 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, ao menos até a definição final da revisão e integração dos contratos e repactuação das dívidas.

8. No caso, a aplicação das consequências do art. 104-A, § 2º, do CDC ao credor que compareceu à audiência com advogado com plenos poderes para transigir, apenas por não ter apresentado proposta de acordo, sem serem identificados motivos de ordem cautelar, não tem amparo normativo e deve, assim, ser afastada.

9. Recurso especial a que se dá provimento.

(REsp n. 2.191.259/RS, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 20/3/2025, DJEN de 4/4/2025 – sem destaques no original)

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 – sem destaques no original)

RECURSO ESPECIAL. DIREITO PROCESSUAL CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. SUPERENDIVIDAMENTO. PROCESSO DE REPACTUAÇÃO DE DÍVIDAS. FASE CONSENSUAL (PRÉ-PROCESSUAL). AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO. CREDOR. NÃO COMPARECIMENTO INJUSTIFICADO. SANÇÕES PREVISTAS NO ART. 104 -A, § 2º, DO CDC. APLICAÇÃO. POSSIBILIDADE.

1. A controvérsia dos autos resume-se em definir se as sanções previstas no art. 104-A, § 2º, do CDC incidem na hipótese de não comparecimento injustificado do credor à audiência de conciliação realizada na fase pré-processual do processo de repactuação de dívidas.

2. O processo de tratamento do superendividamento divide-se em duas fases: consensual (pré-processual) e contenciosa (processual).

3. O comparecimento à audiência de conciliação designada na primeira fase é um dever anexo do contrato celebrado entre a instituição financeira e o consumidor, cujo descumprimento enseja as seguintes sanções: i) suspensão da exigibilidade do débito; ii) interrupção dos encargos da mora; iii) sujeição compulsória ao plano de pagamento da dívida se o montante devido ao credor ausente for certo e conhecido pelo consumidor; e iv) pagamento após o adimplemento das dívidas perante os credores presentes à audiência conciliatória (art. 104-A, § 2º, do CDC).

4. Recurso especial conhecido e não provido.

(REsp n. 2.168.199/RS, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 3/12/2024, DJEN de 6/12/2024 – sem destaques no original)

Embora o acórdão ora recorrido acrescente à fundamentação o fato de que o preposto enviado à audiência não possuía conhecimento sobre o que estava sendo tratado no feito, situação similar (ausência de intenção real do credor e do preposto em efetivamente transigir) foi enfrentada no julgamento do Resp 2.188.683/RS, julgado em 1º/4/2025, DJEN de 10/4/2025, cuja ementa ora se transcreve:

RECURSO ESPECIAL. DIREITO PROCESSUAL CIVIL E DO CONSUMIDOR. SUPERENDIVIDAMENTO. PROCESSO DE REPACTUAÇÃO DE DÍVIDAS. AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO. CREDOR. PRESENÇA. PODERES ESPECIAIS PARA TRANSIGIR. EXISTÊNCIA. ART. 104-A, § 2º, DO CDC. SANÇÕES. INAPLICABILIDADE. PROVIMENTO.

1. A controvérsia dos autos resume-se em definir se é possível impor ao credor que comparece à audiência do processo de repactuação de dívidas por superendividamento, acompanhado de advogado com poderes para transigir, as consequências previstas no art. 104-A, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor, no caso de, apesar da presença, não oferecer uma proposta concreta de repactuação.

2. A superação do superendividamento é instituto jurídico intimamente ligado à manutenção do mínimo existencial e aos princípios da dignidade da pessoa humana, da cooperação e da solidariedade, e, sob a ótica processual, à ênfase aos modos autocompositivos de solução de litígios.

3. A fase pré-processual do processo de superação do superendividamento visa à autocomposição entre credores e devedores e, apesar de ser regida pelos princípios da cooperação e da solidariedade, tem como pressuposto que o ônus da iniciativa conciliatória, com a apresentação de proposta de plano de pagamento, é do consumidor.

4. As sanções do art. 104-A, § 2º, do CDC protegem os direitos subjetivos do devedor à renegociação e dos demais credores ao recebimento, mesmo que parcial, do seu crédito, os quais não podem ser assegurados sem a presença de todos os credores na audiência, mas são satisfeitos, nos termos da lei, ainda que algum dos credores

não aceite as condições propostas pelo consumidor e não se chegue a acordo quanto a alguma das dívidas.

5. A consequência legal para a falta de autocomposição sobre a repactuação das dívidas é a eventual submissão, a depender de iniciativa do consumidor, do negócio não alcançado pelo acordo à fase judicial, na qual haverá a revisão do contrato e a repactuação compulsória do débito.

6. Como é ônus do devedor a apresentação de proposta conciliatória, ela não pode ser exigida dos credores e, como a consequência da falta de acordo é a eventual submissão do contrato à revisão e repactuação compulsórias, não há respaldo legal para a aplicação analógica das penalidades do art. 104-A, § 2º, do CDC.

7. Em homenagem ao poder geral de cautela do juiz, admite-se, entretanto, a adoção, na eventual fase judicial, até mesmo de ofício, desde que com a devida fundamentação, em caráter exclusivamente cautelar, de tutelas provisórias, as quais podem incluir, entre outras, as medidas do § 2º do art. 104-A do CDC, de suspensão da exigibilidade do débito e 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, ao menos até a definição final da revisão e integração dos contratos e repactuação das dívidas.

8. No caso, a aplicação das consequências do art. 104-A, § 2º, do CDC ao credor que compareceu à audiência com advogado com plenos poderes para transigir, apenas por não ter apresentado proposta de acordo, sem serem identificados motivos de ordem cautelar, não tem amparo normativo e deve, assim, ser afastada.

9. Recurso especial a que se dá provimento.

(REsp n. 2.188.683/RS, relatora Ministra Nancy Andrighi, relator para acórdão Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 1º/4/2025, DJEN de 10/4/2025 – sem destaques no original)

Na ocasião, a ministra Ministra Nancy Andrighi, relatora original do processo, proferiu voto na seguinte linha, que foi vencido:

(...)

14. Não foi outro o propósito da lei ao estabelecer uma fase conciliatória no procedimento de repactuação de dívidas do consumidor superendividado. Nesse procedimento, é dever da instituição financeira comparecer à audiência designada pelo juízo, sob pena de aplicação das sanções correspondentes, quais sejam, "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."

15. Para afastar a aplicação dessas sanções, não basta que a instituição financeira, por meio de seu preposto, compareça à

audiência e genericamente rejeite a proposta de plano de pagamento apresentada pelo consumidor. Essa postura cômoda não se coaduna com a boa-fé que deve nortear as relações entre consumidores e fornecedores em geral e, mais ainda, entre consumidores e fornecedores de crédito, ante a situação de vulnerabilidade acentuada.

(...)

17. O simples comparecimento do preposto da instituição financeira à audiência conciliatória, sem que esteja munido de contraproposta em caso de rejeição daquela apresentada pelo consumidor superendividado, denota postura não colaborativa e é, em termos práticos, indistinguível da sua ausência.

18. O propósito da audiência conciliatória é justamente o de possibilitar a solução na fase pré-processual, o que se mostra inviável se uma das partes não estiver disposta ao diálogo. A ausência de colaboração, pela instituição financeira, é incompatível com a boa-fé e, nessa medida, justifica a imposição das sanções previstas para o seu não comparecimento.

(...)

Portanto, o acórdão recorrido não está de acordo com a interpretação conferida por esta Corte ao art. 104-A, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor, devendo ser provido o recurso especial.

Prejudicada a tese referente ao dissídio jurisprudencial.

Nessas condições, **CONHEÇO** do recurso especial e **DOU-LHE PARCIAL PROVIMENTO** para sejam afastadas as sanções previstas no art. 104-A, § 2º, do CDC aplicadas pelas instâncias ordinárias.

É como voto.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO TERCEIRA TURMA

**REsp 2.238.648 / RS
PROCESSO ELETRÔNICO**

Número Registro: 2025/0397108-3

Número de Origem:

50472185520258217000

Sessão Virtual de 05/05/2026 a 11/05/2026

Relator

Exmo. Sr. Ministro MOURA RIBEIRO

Ministra Impedida

Exma. Sra. Ministra NANCY ANDRIGHI

Presidente da Sessão

Exma. Sra. Ministra DANIELA TEIXEIRA

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. ROGÉRIO DE PAIVA NAVARRO

Secretário

Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : BANCO DO BRASIL SA

ADVOGADOS : ELOI CONTINI - RS035912

ROBERTO DE SOUZA MOSCOSO - DF018116

MARIANY AMARAL DE FREITAS - DF023582

TALITA NEVES SODRÉ DA MOTA MOSCOSO - DF018762

RECORRIDO : LUCIANE VIANNA OLIVEIRA

ADVOGADOS : BRUNO NASCIMENTO BOL DA SILVA - RS115243

LUCAS BILHERI DORNELES - RS115614

INTERES. : NU FINANCEIRA S.A. - SOCIEDADE DE CREDITO,
FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO

INTERES. : BANCO CSF S/A

INTERES. : BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL SA
INTERES. : BANCO MÁXIMA S/A
INTERES. : BANCO PINE S/A
INTERES. : BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.
INTERES. : BRB CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S A
ADVOGADOS : JACQUES MAURICIO FERREIRA VELOSO DE MELO - DF013558
ROBERTO DE SOUZA MOSCOSO - DF018116
MARIANY AMARAL DE FREITAS - DF023582
PAULA JULIANA PEREIRA VIEIRA - DF034707
LUCAS DE ARAÚJO DUARTE - DF052385
ANDRE RODRIGUES CAMPOS - DF030294
GABRIELE VENDRUSCOLO BRAGA - DF042797
INTERES. : JBCRED S/A SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E
INVESTIMENTO
ASSUNTO : DIREITO DO CONSUMIDOR - SUPERENDIVIDAMENTO

TERMO

A TERCEIRA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 05/05/2026 a 11/05/2026, por unanimidade, decidiu conhecer do recurso e lhe dar parcial provimento, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Daniela Teixeira, Humberto Martins e Ricardo Villas Bôas Cueva votaram com o Sr. Ministro Relator. Presidiu o julgamento a Sra. Ministra Daniela Teixeira. Impedida a Sra. Ministra Nancy Andrighi.

Brasília, 11 de maio de 2026