



## RENEGOCIAÇÃO DE DÍVIDAS

Case Consumidor.gov.br

Julho de 2022



[www.ipsconsumo.com.br](http://www.ipsconsumo.com.br)



[ips-consumo](https://www.linkedin.com/company/ips-consumo)

## O IPSCONSUMO

Criado em 2018, o **Instituto de Pesquisas e Estudos da Sociedade e Consumo (IPSConsumo)** é uma associação civil sem fins lucrativos ou filiação partidária, de caráter científico, técnico e multidisciplinar. Nosso objetivo é contribuir na construção de relações de consumo cada vez mais transparentes, justas e sustentáveis.

Somos um *think tank*, proporcionamos um espaço institucional e independente para discussões e aprendizado sobre diversos temas que permeiam as relações de consumo, especialmente aqueles voltados às boas práticas de mercado e à participação em políticas públicas.

Contamos com uma rede de membros e parceiros para elaboração de estudos, pesquisas, debates, projetos e treinamento sobre temas relacionados a sociedade de consumo e o desenvolvimento de boas práticas.

### 1. INTRODUÇÃO

Considerando que a concessão de crédito no Brasil possui grande relevância para os consumidores e para o mercado de bens e serviços, o IPSConsumo pesquisou e analisou dados públicos sobre a renegociação de dívidas constantes na plataforma Consumidor.gov.br.

A pesquisa apresenta tendências sobre o comportamento de empresas e consumidores, e procura contribuir com as atuais reflexões advindas da entrada em vigor da Lei do Superendividamento (Lei nº 14.181), sancionada em 2 de julho de 2021, que incluiu um novo capítulo ao Código de Defesa do Consumidor (CDC), denominado “Da Prevenção e do Tratamento do Superendividamento”.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> “Capítulo VI-A - Da prevenção e do tratamento do superendividamento”. (BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, [2021]. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm). Acesso em: 25 jul. 2022).

Dentre as novas regras, importante destacar a definição de consumidor superendividado: toda pessoa natural que, de boa-fé, se vê manifestamente impossibilitada de pagar a totalidade de suas dívidas de consumo sem comprometer seu mínimo existencial.<sup>2</sup>

A nova norma também acrescentou aos direitos básicos do consumidor a garantia de informações acerca dos preços dos produtos e o fomento de práticas de crédito responsável, de educação financeira e de prevenção e tratamento de situações de superendividamento por meio da revisão e da repactuação de dívidas, preservando-se o mínimo existencial do consumidor,<sup>3</sup> de forma a garantir a sua sobrevivência digna.

Para fins de tratamento ao superendividado, a Lei do Superendividamento considera as dívidas decorrentes de operações de crédito, compras a prazo e serviços de prestação continuada, com exceção daquelas contraídas mediante fraude ou má-fé e com garantia. O consumidor nessa situação deve apresentar um plano de pagamento dos débitos aos credores e a aprovação dessa proposta. Portanto, a definição e clareza sobre o conceito de mínimo existencial e a sua quantificação são fundamentais para a aplicação dessa Lei.

Em que pese ser nova a legislação e recente a regulamentação do mínimo existencial, o tema, bem como seu alcance jurídico, social e econômico, aflige a sociedade brasileira há anos.

Há alguns anos o Poder Judiciário e os órgãos de proteção e defesa do consumidor, como Programas de Proteção e Defesa do Consumidor (Procons) e a Defensoria Pública, têm auxiliado milhões de consumidores na repactuação de suas dívidas, seja com núcleos próprios de atendimento ao endividado ou em parcerias com as instituições financeiras e empresas do varejo nos mutirões de renegociação. Claro

<sup>2</sup> “Art. 54-A. Este Capítulo dispõe sobre a prevenção do superendividamento da pessoa natural, sobre o crédito responsável e sobre a educação financeira do consumidor. § 1º Entende-se por superendividamento a impossibilidade manifesta de o consumidor pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial, nos termos da regulamentação. [...]”. (BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, [2021]).

<sup>3</sup> “Art. 6º São direitos básicos do consumidor: [...] XI - a garantia de práticas de crédito responsável, de educação financeira e de prevenção e tratamento de situações de superendividamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, por meio da revisão e da repactuação da dívida, entre outras medidas; XII - a preservação do mínimo existencial, nos termos da regulamentação, na repactuação de dívidas e na concessão de crédito; XIII - a informação acerca dos preços dos produtos por unidade de medida, tal como por quilo, por litro, por metro ou por outra unidade, conforme o caso”. (BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, [2021]).

que essas iniciativas não se confundem com o tratamento do superendividamento previsto na atual legislação, mas demonstram a importância na atuação da tutela administrativa nesses casos.

Dentre as ferramentas mais utilizadas para auxiliar o consumidor na repactuação de suas dívidas, temos o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec) e o Consumidor.gov.br. Apenas o Consumidor.gov.br disponibiliza o serviço “Renegociação/Parcelamento de Dívidas”, e foram exatamente essas as informações utilizadas para análise e elaboração do presente *case*.

## 2. O CONSUMIDOR.GOV.BR

O Consumidor.gov.br é um serviço público que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para a solução de conflitos de consumo. É uma plataforma autocompositiva, isto é, as empresas participantes e os consumidores que a utilizam estão comprometidos com o diálogo e a solução de eventuais demandas, colocando as relações entre consumidores, fornecedores e o Estado em um novo patamar de amadurecimento.

Sua criação guarda relação com o disposto no artigo 4º, inciso V, do CDC,<sup>4</sup> e com o artigo 7º, incisos I, II e III do Decreto nº 7.963/2013,<sup>5</sup> que instituiu o Plano Nacional de Consumo e Cidadania (Plandec), sendo monitorado pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) do Ministério da Justiça e Segurança Pública, bem como pelo Poder Judiciário, Procons, Defensorias Públicas, Ministérios Públicos, e, também, por toda a sociedade.

<sup>4</sup> “Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: [...] V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo; [...]”. (BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, [2021]).

<sup>5</sup> “Art. 7º O eixo de fortalecimento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor será composto, dentre outras, pelas seguintes políticas e ações: I - estímulo à interiorização e ampliação do atendimento ao consumidor, por meio de parcerias com Estados e Municípios; II - promoção da participação social junto ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor; e III - fortalecimento da atuação dos Procons na proteção dos direitos dos consumidores”. (BRASIL. **Decreto nº 7.963, de 15 de março de 2013**. Institui o Plano Nacional de Consumo e Cidadania e cria a Câmara Nacional das Relações de Consumo. Brasília, DF: Presidência da República, [2019]. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2013/decreto/d7963.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/decreto/d7963.htm). Acesso em: 25 jul. 2022).

O Consumidor.gov.br possui como premissas a transparência, a boa-fé e o controle social.<sup>6</sup> Dessa maneira, a plataforma possibilita o acesso a informações que retratam a realidade das relações de consumo e dados verossímeis acerca das demandas dos consumidores do país, dispondo ainda de ferramenta prática e de fácil utilização que possibilita que os usuários da plataforma verifiquem os indicadores das empresas nela cadastradas.

A plataforma foi regulamentada pelo Decreto Federal nº 8.573, de 19 de novembro de 2015,<sup>7</sup> como um sistema alternativo de solução de conflitos de consumo, de natureza gratuita e alcance nacional, com a finalidade de estimular a autocomposição entre consumidores e fornecedores, tornando-se a ferramenta digital oficial da administração pública federal para o tratamento de controvérsias em relações de consumo.

Por fim, o Consumidor.gov.br é uma plataforma ágil, na qual o consumidor registra a sua reclamação e o fornecedor a responde em até 10 dias, momento a partir do qual se inicia um novo prazo de 20 dias para que o demandante avalie e comente a resposta do fornecedor, classificando-a como “Resolvida” ou “Não Resolvida”.

### 3. ANÁLISE DOS DADOS DO CONSUMIDOR.GOV.BR: RENEGOCIAÇÃO E PARCELAMENTO DE DÍVIDAS

Foi analisada a base de dados da plataforma Consumidor.gov.br dos anos de 2020 e 2021, seus principais indicadores e segmentos com maior volume de entrada.

Segmentada apenas as demandas classificadas como “**renegociação/parcelamento de dívidas**”, chegamos ao volume de aproximadamente **60 mil atendimentos nos dois anos**.

<sup>6</sup> BRASIL. Consumidor.gov.br. **Sobre o serviço**. 2021. Disponível em: <https://consumidor.gov.br/pages/conteudo/sobre-servico>. Acesso em: 25 jul. 2022.

<sup>7</sup> 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. Brasília, DF: Presidência da República, [2020]. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/decreto/D8573.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/decreto/D8573.htm). Acesso em: 25 jul. 2022.

Tabela 1 – Negociação e parcelamento de dívidas

Renegociação e parcelamento de dívidas					
Ano	Reclamações	Índice de solução	Índice de satisfação	Prazo médio de resposta	Reclamações respondidas
2021	29.942	79,01%	2,83	7,55	98,60%
2020	23.404	79,55%	3,10	7,89	98,96%
<b>Média</b>	-	79,25%	2,98	7,71	98,76%

Fonte: Adaptado “Dados Consumidor.gov.br”.

Verificamos que a plataforma possui **índice médio de solução de 79,25%** na tratativa de renegociação de dívidas e que o **índice médio de satisfação do consumidor é de 2,98** (nota entre 0 e 5). Isso indica que, ao final da análise da reclamação, o consumidor avalia de forma satisfatória o atendimento dado pela empresa ao problema apresentado.

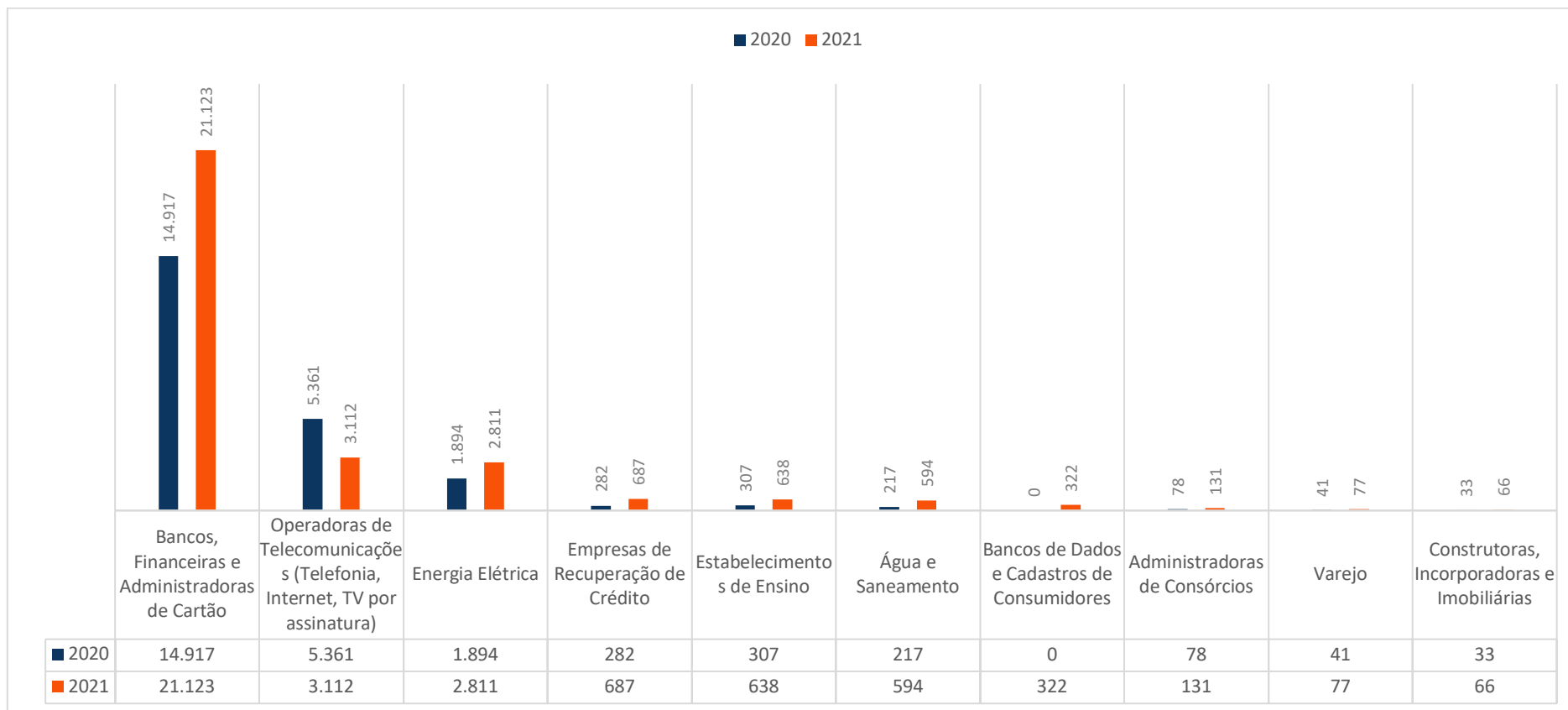
O prazo médio de resposta é **de aproximadamente 7,8 dias**, similar ao tempo de resposta médio global de 7,5 dias.

### 3.1 Renegociação e parcelamento de dívidas: segmentos de mercado

Os setores de mercado mais acionados no tema são “Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão”, seguido de “Operadoras de Telecomunicações” e “Energia Elétrica”: os três somam 93,41% do total de registros.

Receberam também demandas “Empresas de Recuperação de Crédito”, “Estabelecimentos de Ensino”, “Água e Saneamento”, “Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores”, “Administradoras de Consórcios”, “Varejo” e “Construtoras, Incorporadoras e Imobiliárias”.

Figura 1 – Comparativo de setores do mercado mais acionados para renegociação e parcelamento de dívidas: 2020-2021



Fonte: Adaptado "Dados Consumidor.gov.br".

Observa-se que renegociação e repactuação de dívidas extrapolam a esfera de produtos e serviços financeiros, atingindo **serviços básicos à dignidade do consumidor**, como energia elétrica, educação, água, saneamento e telecomunicação (que se tornou ainda mais essencial no período da pandemia).

Ao compararmos as variações do número de entrada de reclamações entre os anos, percebemos que, à exceção das “Operadoras de Telecomunicações” – YoY (do inglês Year-over-Year, ou ano a ano) de -41,95% –, todos os demais segmentos tiveram variação positiva no número de registros, com especial atenção para a variação no atendimento das empresas de “Água e Abastecimento”, que obteve o maior YoY do problema (173,73%).

Tabela 2 – Variação de registros por segmento de mercado

Segmento do mercado	2020	2021	YoY	Total	% de reclamações
Bancos, financeiras e administradoras de cartão	14.917	21.123	41,60%	36.040	68,40%
Operadoras de telecomunicações (telefonia, internet, TV por assinatura)	5.361	3.112	-41,95%	8.473	16,08%
Energia elétrica	1.894	2.811	48,42%	4.705	8,93%
Empresas de recuperação de crédito	282	687	143,62%	969	1,84%
Estabelecimentos de ensino	307	638	107,82%	945	1,79%
Água e saneamento	217	594	173,73%	811	1,54%
Bancos de dados e cadastros de consumidores	0	322	0,00%	322	0,61%
Administradoras de consórcios	78	131	67,95%	209	0,40%
Varejo	41	77	87,80%	118	0,22%
Construtoras, incorporadoras e imobiliárias	33	66	100,00%	99	0,19%
<b>Total</b>	<b>23.130</b>	<b>29.561</b>	<b>27,80%</b>	<b>52.691</b>	

Fonte: Adaptado “Dados Consumidor.gov.br”.

Ressalta-se o aumento do número de consumidores que buscaram a plataforma para o atendimento de renegociação de dívidas e de seus respectivos bons índices de satisfação.

É possível constatar que várias empresas já estavam atuando na renegociação antes mesmo da legislação entrar em vigor. Esse comportamento e seus respectivos bons resultados devem ser considerados uma boa prática de mercado, nos termos dos princípios das diretrizes da Organização das Nações Unidas (ONU).

**Reclamações dos consumidores e litígios** – As empresas devem disponibilizar mecanismos para que os consumidores possam lidar com reclamações, e que



forneçam aos consumidores uma resolução de litígios rápida, justa, transparente, acessível, eficaz, sem custos ou encargos desnecessários. As empresas devem considerar a assinatura de normas nacionais e internacionais relativas ao tratamento de reclamações internas, serviços alternativos de resolução de contenda e códigos de satisfação do cliente.<sup>8</sup>

Neste linear, é possível aferir que as empresas já possuíam meios para o tratamento de consumidores endividados (não necessariamente os que se enquadram como superendividados), utilizando boas práticas de mercado e ferramentas já disponíveis, como é o caso do Consumidor.gov.br.

### 3.2 Bancos, financeiras e administradoras de cartão

Conforme apresentado, o setor financeiro de maneira geral abrange o maior número de demandas, representa **68,40%** quando somados 2020 e 2021.

Tabela 3 – Dados do setor financeiro

Ano	Reclamações	Índice de solução	Índice de satisfação	Prazo médio de resposta	Reclamações respondidas
2021	21.123	78,12%	2,64	7,99	98,64%
2020	14.917	76,72%	2,64	8,43	99,09%
Média	-	77,42%	2,64	8,21	98,87%

Fonte: Adaptado “Dados Consumidor.gov.br”.

Comparados 2020 e 2021, observa-se um aumento de 41,6% no número de registros, em relação ao índice de solução há uma pequena variação de 1,82% e uma queda de 5,22% no prazo médio de respostas.

As reclamações que envolvem os assuntos “Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja” e “Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)” representam **71,95%** do total de demandas do setor financeiro.

Considerando que o índice de solução médio do segmento é de 77,42%, destacamos na tabela a seguir os assuntos com índices acima e abaixo da média.

<sup>8</sup> UNITED NATIONS CONFERENCE ON TRADE AND DEVELOPMENT (UNCTAD). **United Nations Guidelines for Consumer Protection**. Disponível em: [https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplpmisc2016d1\\_en.pdf](https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplpmisc2016d1_en.pdf). Acesso em: 26 jul. 2022.

Tabela 4 – Reclamações por assunto: índices acima e abaixo da média

Assunto	Reclamações			Total	
	2020	2021	YoY%	Reclamações	%
<b>Cartão de crédito / cartão de débito / cartão de loja</b>	7.080	10.887	53,77%	17.967	49,85%
Índice de solução	80,24%	81,06%	1,02%		
Índice de satisfação	2,79	2,78	-0,36%		
<b>Crédito pessoal e demais empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)</b>	2.953	5.010	69,66%	7.963	22,09%
Índice de solução	74,28%	74,33%	0,07%		
Índice de satisfação	2,66	2,62	-1,50%		
<b>Financiamentos de veículos / leasing</b>	2.315	1.484	-35,90%	3.799	10,54%
Índice de solução	69,63%	70,55%	1,32%		
Índice de satisfação	2,21	2,02	-8,60%		
<b>Conta corrente / salário / poupança / conta aposentadoria</b>	734	999	36,10%	1.733	4,81%
Índice de solução	80,79%	80,68%	-0,14%		
Índice de satisfação	3,05	2,83	-7,21%		
<b>Crédito consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)</b>	647	1.013	56,57%	1.660	4,61%
Índice de solução	71%	77%	8,08%		
Índice de satisfação	2,37	2,42	2,11%		
<b>Crédito consignado / cartão de crédito consignado / RMC (para beneficiários do INSS)</b>	578	1.009	74,57%	1.587	4,40%
Índice de solução	75,78%	80,38%	6,07%		
Índice de satisfação	2,35	2,50	6,38%		

Fonte: Adaptado “Dados Consumidor.gov.br”.

### 3.3 Operadoras de telecomunicações

O segundo setor mais demandado é o de telecomunicações, com 16,8% do total de registros, entretanto, entre 2020 e 2021 houve queda de 41,95% no volume de reclamações.

Tabela 5 – Dados do setor de telecomunicações

Ano	Reclamações	Índice de solução	Índice de satisfação	Prazo médio de resposta	Reclamações respondidas
2021	3.112	90,36%	3,62	8,10	99,57%
2020	5.361	90,96%	4,25	7,00	99,09
<b>Média</b>	<b>4.237</b>	<b>90,66%</b>	<b>3,94</b>	<b>7,55</b>	<b>99,33%</b>

Fonte: Adaptado “Dados Consumidor.gov.br”.

Houve ainda uma queda de 14,82% no **índice de satisfação do consumidor** e um aumento de 15,71% do prazo médio para respostas. Já o **índice de solução do consumidor** apresentou leve aumento de 0,66%. A seguir um breve detalhamento dos assuntos mais demandados, salientando-se os bons resultados em relação ao índice de solução.

Tabela 6 – Reclamações por assunto

Assunto	Reclamações			Total	
	2020	2021	YoY%	Reclamações	%
Telefonia móvel pós-paga	1.250	892	-28,64%	2.142	25,28%
Índice de solução	91,96%	90,36%	-1,74%		
Índice de satisfação	4,25	3,92	-7,76%		
Pacote de serviços (combo)	1.255	760	-39,44%	2.015	23,78%
Índice de solução	89,96%	89,47%	-0,54%		
Índice de satisfação	4,02	3,91	-2,74%		
TV por assinatura	1.276	438	-65,67%	1.714	20,23%
Índice de solução	94,12%	87,44%	-7,10%		
Índice de satisfação	4,46	3,60	-19,28%		
Internet fixa	640	468	-26,88%	1.108	13,08%
Índice de solução	89,53	90,17	0,71%		
Índice de satisfação	4,1	3,9	-4,88%		
Telefonia fixa	467	204	-56,32%	671	7,92%
Índice de solução	90,79	85,29	-6,06%		
Índice de satisfação	4,14	3,56	-14,01%		
Internet móvel	269	196	-27,14%	465	5,49%
Índice de solução	93,31	93,37	0,06%		
Índice de satisfação	4,32	3,99	-7,64%		
Telefonia móvel pré-paga	147	126	-14,29%	273	3,22%
Índice de solução	93,2	95,24	2,19%		
Índice de satisfação	4,23	4,02	-4,96%		

Fonte: Adaptado “Dados Consumidor.gov.br”.

### 3.4 Energia elétrica

O setor corresponde a 8,93% do número total de registros que tratam de “renegociação e parcelamento de dívidas”, com expressivo aumento de volume quantitativo de reclamações entre os anos de 2020 e 2021, cuja variação é de +48,42%.

Frisamos a importância e a relevância de a plataforma possibilitar a renegociação para um serviço tão essencial, especialmente durante o isolamento social que a pandemia da Covid-19 exigiu. Garantir ao consumidor a oportunidade de renegociar débitos de energia tem caráter de utilidade pública, dada a real possibilidade de corte e interrupção do serviço e todos os prejuízos deles decorrentes.

Tabela 7 – Dados do setor de energia elétrica

Ano	Reclamações	Índice de solução	Índice de satisfação	Prazo médio de resposta	Reclamações respondidas
2021	2.811	75,45%	2,76	5,57	99,19%
2020	1.894	70,49%	2,16	7,50	97,20%
Média	-	72,97%	2,46	6,54	98,19

Fonte: Adaptado “Dados Consumidor.gov.br”.

Destacam-se o aumento do número de reclamações e **a variação positiva do índice de solução (+7,04%)**. Quanto ao prazo médio de resposta, é possível observar a sua redução entre os anos 2020 e 2021 quando comparados, com variação de -25,73% entre eles.

### 3.5 Água e saneamento

Embora água e saneamento tenham baixa participação no volume total de demandas, apenas 1,54%, a sua análise é de grande relevância, por se tratar de um serviço fundamental para a dignidade do cidadão, passando, ainda, pela garantia da sua saúde física e psíquica, sem mencionarmos o fato de que a ONU<sup>9</sup> passou a considerar o acesso à água e ao saneamento como um direito humano essencial para que o indivíduo goze plenamente da vida e de todos os outros direitos humanos.

Ainda na seara internacional, a Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), atenta à importância do saneamento básico e da água para o bem-estar social e o desenvolvimento econômico, lançou os Princípios da OCDE para Governança da Água,<sup>10</sup> para auxiliar os Estados-membros na utilização racional, eficiente e inclusiva desse bem e dos serviços a ele relacionados.

<sup>9</sup> ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). **Direito Humano à Água e ao Saneamento**: resolução da Assembleia Geral nº 64/292. Nova Iorque: Assembleia Geral, A/RES/64/292, 28 de julho de 2010.

<sup>10</sup> ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT (OECD). **OECD Principles Water**. Disponível em: <https://www.oecd.org/cfe/regionaldevelopment/>. Acesso em: 26 jul. 2022.

Outro ponto a ser evidenciado é a expressiva variação de entradas de reclamações entre os anos de 2020 e 2021, **+173,73%**, o maior de todos que apresentaram demandas referentes a “renegociação e parcelamento de dívidas”.

Tabela 8 – Dados do setor de água e saneamento

Ano	Reclamações	Índice de solução	Índice de satisfação	Prazo médio de resposta	Reclamações respondidas
2021	594	83,67%	2,72	7,34	87,04%
2020	217	86,18%	3,24	7,58	94,93%
Média	-	84,93%	2,98	7,46	90,99%

Fonte: Adaptado “Dados Consumidor.gov.br”.

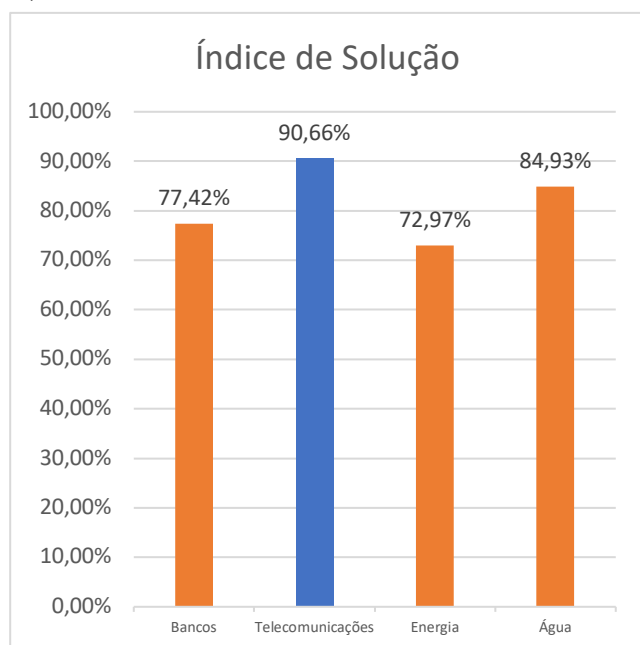
Chama a atenção a diminuição de 8,31% de reclamações respondidas entre 2020 e 2021.

### 3.6 Comparativo entre os segmentos

Considerando os indicadores do Consumidor.gov.br, elaboramos um comparativo entre os segmentos analisados, que será descrito na sequência.

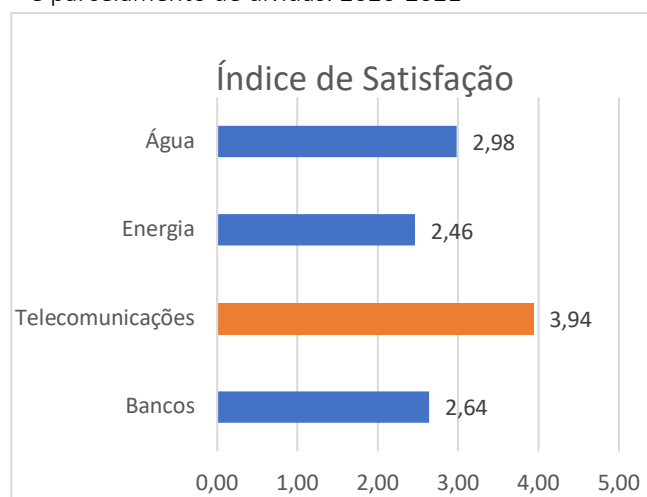
O **setor de Telecomunicações apresenta o melhor índice de solução e o maior índice de satisfação** dos consumidores, respondendo ainda 99,33% das demandas apresentadas.

Figura 2 – Comparativo do índice de solução dos setores do mercado analisados para renegociação e parcelamento de dívidas: 2020-2021



Fonte: Adaptado “Dados Consumidor.gov.br”.

Figura 3 – Comparativo do índice de satisfação dos setores do mercado analisados para renegociação e parcelamento de dívidas: 2020-2021



O setor financeiro e de energia apresentam os piores índices de solução e de satisfação, como pode ser verificado no quadro a seguir.

Tabela 9 – Comparativo de reclamações entre os segmentos

Segmento	Total de reclamações (2020 + 2021)	Índice de solução	Índice de satisfação	Prazo médio de resposta	Reclamações respondidas
Bancos	36.040	77,42%	2,64	8,21	98,87%
Telecomunicações	8.473	90,66%	3,94	7,55	99,33%
Energia	4.705	72,97%	2,46	6,54	98,19%
Água	811	84,93%	2,98	7,46	90,99%
Média de problema	-	79,25%	2,98	7,71	98,76%

Fonte: Adaptado “Dados Consumidor.gov.br”.

## 4. MÍNIMO EXISTENCIAL

A Lei nº 14.181/2021 apresentou um novo instituto ao ordenamento jurídico brasileiro, o “Mínimo Existencial”. Tal conceito guarda relação com o princípio constitucional da dignidade da pessoa humana, de modo que no tratamento ao consumidor superendividado deve ser preservado montante que garanta a sua vida com saúde, alimentação, serviços básicos e educação, entre outros.

O tema é complexo e foi necessária regulamentação própria conforme previsto na Lei do Superendividamento. Seguramente a atual regulamentação levou em consideração inúmeras variáveis, em especial a escassez de informações disponíveis, o volume de economia informal e as diferenças regionais e sociais.

Publicado em 27 de julho de 2022, o Decreto nº 11.150 definiu como mínimo existencial o equivalente a 25% (vinte e cinco por cento) do salário-mínimo vigente na data da publicação do decreto. Isto é, entende-se por superendividado o consumidor final, pessoa natural, que possuir sua renda total mensal comprometida por parcelas de dívidas vencidas e a vencer no mesmo mês em mais de 25% do valor do salário-mínimo instituído para 2022<sup>11</sup>. A regulamentação entrará em vigor em

<sup>11</sup> “Art. 1º A partir de 1º de janeiro de 2022, o salário-mínimo será de R\$ 1.212,00 (mil duzentos e doze reais).” (BRASIL. Lei nº 14.358, de 1º de janeiro de 2022. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, [2022]).

setembro do ano corrente e tem despertado debates em vários setores da sociedade, mobilizando diversos foros de discussão entre representantes dos Órgãos de Defesa do Consumidor, Ministério Público, Defensoria Pública, dentre outros.

Alguns estados da Federação, todavia, se anteciparam à regulamentação federal e estabeleceram regras próprias com percentuais e cálculos para estipular o mínimo existencial. Em regra, essas normas determinam o percentual a ser preservado para a garantia do mínimo existencial e atribuem aos órgãos de defesa do consumidor (ODC) a responsabilidade de operacionalizar o tratamento aos superendividados.

De acordo com nosso levantamento, as normas editadas levaram em consideração, para o cálculo do mínimo existencial, a situação familiar do consumidor superendividado, além dos gastos com moradia, alimentação, vestuário mínimo e o valor das dívidas não negociáveis. De posse dessas informações, os ODCs calculam o percentual da renda que pode ser comprometida para o pagamento das dívidas abrangidas pela repactuação.

Quadro 1 – Parâmetros de mínimo existencial

Entidade	Normativo	Parâmetros de mínimo existencial
<b>Procon Patos de Minas (MG)</b>	Decreto Municipal nº 5.104/2021	Considera a situação familiar, de moradia, alimentação, vestuário mínimo do consumidor e as dívidas vedadas de negociação: renda de 1 a 5 salários-mínimos: entre 70% e 75% da remuneração mensal; renda de 5 a 10 salários-mínimos: 50% da remuneração mensal.
<b>Procon Maranhão</b>	Portaria Procon nº 184/2021	Considera a situação familiar, de moradia, alimentação, vestuário mínimo do consumidor e as dívidas vedadas de negociação: renda de 1 a 5 salários-mínimos: entre 60% e 65% da remuneração mensal; renda de 5 a 10 salários-mínimos: 50% da remuneração mensal.
<b>Procon Goiás</b>	Portaria nº 13/2021 – Procon/2021-SSP	Considera a situação familiar, de moradia, alimentação, vestuário mínimo do consumidor e as dívidas vedadas de negociação: renda de 1 a 5 salários-mínimos: entre 60% e 65% da remuneração mensal; renda de 5 a 10 salários-mínimos: 50% da remuneração mensal.
<b>Procon Maceió (AL)</b>	Portaria SMG nº 004/2021	Considera a situação familiar, de moradia, alimentação, vestuário mínimo do consumidor e as dívidas vedadas de negociação: renda de 1 a 5 salários-mínimos: entre 60% e 65% da remuneração mensal; renda de 5 a 10 salários-mínimos: 50% da remuneração mensal.
<b>Procon Mato Grosso do Sul</b>	Resolução Normativa Sedhast nº 272/2021 e Lei Estadual nº 3.848/2010	Considera a Lei nº 3.848/2010, que estabelece o procedimento para recuperação extrajudicial do consumidor, em especial o seu art. 7º, e o art. 1º da Resolução nº 272/2021, que determina a utilização do procedimento mencionado, considerando-se que o mínimo existencial é de 30% dos vencimentos líquidos.
<b>Procon Amapá</b>	Portaria nº 030/2021 – Procon/AP	70% da renda líquida do devedor.

Fonte: Elaborado pelos Autores (2022).

A maioria das normas analisadas **estenderam a vedação do tratamento a outras dívidas**, seja pela origem ou pelo valor. Ou seja, foram incluídas no rol de dívidas que não podem ser tratadas aquelas contraídas por indenizações judiciais, alimentícias, fiscais, de condomínio e de aluguéis.

Destaca-se portaria do **Procon Estadual de Goiás**, que estipula o não tratamento das **dívidas superiores a 20 salários-mínimos** e determinou o **máximo de sete credores** por superendividado. Já o **Procon Estadual do Mato Grosso do Sul** inseriu as **dívidas tributárias** no rol das não negociáveis.

Quadro 2 – Parâmetros de mínimo existencial: dívidas não negociáveis

Entidade	Normativo	Dívidas não negociáveis
<b>Procon Patos de Minas (MG)</b>	Decreto Municipal nº 5.104/2021	Além das dispostas na Lei Federal: <ul style="list-style-type: none"> <li>• contraídas por indenizações judiciais;</li> <li>• alimentícias;</li> <li>• fiscais;</li> <li>• de condomínio;</li> <li>• de aluguel.</li> </ul>
<b>Procon Maranhão</b>	Portaria Procon nº 184/2021	Além das dispostas na Lei Federal: <ul style="list-style-type: none"> <li>• contraídas por indenizações judiciais;</li> <li>• alimentícias;</li> <li>• fiscais;</li> <li>• de condomínio;</li> <li>• de aluguel.</li> </ul>
<b>Procon Goiás</b>	Portaria nº 13/2021 – Procon/2021-SSP	Além das dispostas na Lei Federal: <ul style="list-style-type: none"> <li>• superiores a 20 salários-mínimos</li> <li>• contraídas por indenizações judiciais;</li> <li>• alimentícias;</li> <li>• fiscais;</li> <li>• de condomínio;</li> <li>• de aluguel.</li> </ul>
<b>Procon Maceió (AL)</b>	Portaria SMG nº 004/2021	Além das dispostas na Lei Federal: <ul style="list-style-type: none"> <li>• contraídas por indenizações judiciais;</li> <li>• alimentícias;</li> <li>• fiscais;</li> <li>• de condomínio;</li> <li>• de aluguel.</li> </ul>
<b>Procon Mato Grosso do Sul</b>	Resolução Normativa Sedhast nº 272/2021 e Lei Estadual n. 3.848/2010	Dívidas tributárias.
<b>Procon Amapá</b>	Portaria nº 030/2021 – Procon/AP	Além das dispostas na Lei Federal: <ul style="list-style-type: none"> <li>• contraídas por indenizações judiciais;</li> <li>• alimentícias;</li> <li>• fiscais;</li> <li>• de condomínio;</li> <li>• de aluguel.</li> </ul>

Fonte: Elaborado pelos Autores (2022).



Diante da existência de normas estaduais e dos debates causados após a recente regulamentação federal, restará o desafio de encontrar a melhor solução para o consumidor diante desse contexto.

Há risco de contradições entre os normativos existentes e o eventual questionamento judicial do Decreto Federal o que poderá causar externalidades como diminuição de oferta de crédito a alguns perfis de consumidores e o aumento na inadimplência, especialmente aos mais impactados por adversidades pessoais como desemprego e questões de saúde.

## 5. BREVES *INSIGHTS*

### 5.1 Alternativas digitais na tutela administrativa

Diante dos dados e das informações avaliadas no *case* estudado, verifica-se que a plataforma Consumidor.gov.br demonstra eficácia para os casos de renegociação de dívida. Embora tenha limitações para ser usada no tratamento do superendividamento, a sua experiência indica que uma alternativa a ser considerada é o uso de uma plataforma digital para o atendimento aos consumidores superendividados.

Nesse sentido, de acordo com o observado pela equipe do IPSConsumo, o novo sistema em implantação pelos Procons, chamado ProConsumidor, que integra os procedimentos relativos ao atendimento de consumidores, pode ser uma possibilidade para atendimento e gestão de demandas que tratam do superendividamento. O uso de uma plataforma digital no âmbito da tutela administrativa pode ampliar o acesso aos consumidores, gerar eficiência ao processo e evitar aumento de judicialização.

### 5.2 Boas práticas do mercado

O aumento do número de consumidores que buscaram a plataforma para renegociação de dívidas, somado aos indicadores apurados – em especial o índice de solução –, indicam que, antes mesmo da entrada em vigor da legislação específica ao tratamento de superendividamento, a renegociação de dívidas entre consumidores e fornecedores já é uma realidade, graças a plataformas

digitais como o Consumidor.gov.br, ao apoio e à liderança dos Procons e das Defensorias Públicas e ao compromisso de várias empresas com as melhores práticas do ponto de vista nacional e internacional.

Esse esforço tangível na tratativa e na solução de potenciais situações de superendividamento, nos permite inferir que, para algumas empresas, a renegociação e parcelamento de dívidas é uma conduta saudável para as relações de consumo.

Cumpra registrar que esse comportamento se alinha com as novas diretrizes da ONU para a proteção dos consumidores.<sup>12</sup> Em revisão promovida em 2015, os Estados-membros incluíram seis princípios de boas práticas empresariais<sup>13</sup> que devem ser incentivadas pelas agências de proteção ao consumidor de cada país.

Dentre os princípios estabelecidos, dois possuem especial ligação com a temática aqui abordada:

(i) o comportamento comercial das empresas, que devem **evitar cobranças abusivas aos consumidores**; e (ii) o estabelecimento e a utilização de mecanismos que permitam a **análise das demandas dos consumidores de maneira rápida, transparente e sem custos**, como é feito atualmente pelo Consumidor.gov.br.

---

<sup>12</sup> UNITED NATIONS (UN). **Resolution nº 70/186, 4 February 2016**. General Assembly on 22 December 2015 [on the report of the Second Committee (A/70/470/Add.1)]. Disponível em: [https://unctad.org/system/files/official-document/ares70d186\\_en.pdf](https://unctad.org/system/files/official-document/ares70d186_en.pdf). Acesso em: 26 jul. 2022.

<sup>13</sup> “The principles that establish benchmarks for good business practices for conducting online and offline commercial activities with consumers are as follows: [...] (b) Commercial behaviour. Businesses should not subject consumers to illegal, unethical, discriminatory or deceptive practices, such as abusive marketing tactics, abusive debt collection or other improper behaviour that may pose unnecessary risks or harm consumers. Businesses and their authorized agents should have due regard for the interests of consumers and responsibility for upholding consumer protection as an objective; [...] (f) Consumer complaints and disputes. Businesses should make available complaints-handling mechanisms that provide consumers with expeditious, fair, transparent, inexpensive, accessible, speedy and effective dispute resolution without unnecessary cost or burden. Businesses should consider subscribing to domestic and international standards pertaining to internal complaints handling, alternative dispute resolution services and customer satisfaction codes.” (UNITED NATIONS (UN). **Resolution nº 70/186, 4 February 2016**. General Assembly on 22 December 2015 [on the report of the Second Committee (A/70/470/Add.1)], p. 6.

## REFERÊNCIAS






- BRASIL. Consumidor.gov.br. **Sobre o serviço**. 2021. Disponível em: <https://consumidor.gov.br/pages/conteudo/sobre-servico>. Acesso em: 25 jul. 2022.
- BRASIL. Portal Brasileiro de Dados Abertos. **Dados Consumidor.gov.br**. Disponível em: <https://dados.gov.br/dataset/reclamacoes-do-consumidor-gov-br1>. Acesso em: 25 jul. 2022.
- BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, [2021]. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm). Acesso em: 25 jul. 2022.
- BRASIL. **Decreto nº 7.963, de 15 de março de 2013**. Institui o Plano Nacional de Consumo e Cidadania e cria a Câmara Nacional das Relações de Consumo. Brasília, DF: Presidência da República, [2019]. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2013/decreto/d7963.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/decreto/d7963.htm). Acesso em: 25 jul. 2022.
- 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. Brasília, DF: Presidência da República, [2020]. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/decreto/D8573.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/decreto/D8573.htm). Acesso em: 25 jul. 2022.
- BRASIL. **Decreto nº 11.150, de 26 de julho de 2022**. Regulamenta a preservação e o não comprometimento do mínimo existencial para fins de prevenção, tratamento e conciliação de situações de superendividamento em dívidas de consumo, nos termos do disposto na Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor. Brasília, DF: Presidência da República, [2022]. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2019-2022/2022/Decreto/D11150.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2022/Decreto/D11150.htm). Acesso em: 27 jul. 2022.
- BRASIL. **Lei nº 14.358, de 1º de janeiro de 2022**. Dispõe sobre o valor do salário-mínimo a vigorar a partir de 1º de janeiro de 2022. Brasília, DF: Presidência da República, [2022]. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2019-2022/2022/Lei/L14358.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2022/Lei/L14358.htm). Acesso em: 27 jul. 2022.
- ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT (OECD). **OECD Principles Water**. Disponível em: <https://www.oecd.org/cfe/regionaldevelopment/OECD-Principles-on-Water-Governance.pdf>. Acesso em: 26 jul. 2022.
- ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). **Direito Humano à Água e ao Saneamento**: resolução da Assembleia Geral nº 64/292. Nova Iorque: Assembleia Geral, A/RES/64/292, 28 de julho de 2010.
- UNITED NATIONS CONFERENCE ON TRADE AND DEVELOPMENT (UNCTAD). **United Nations Guidelines for Consumer Protection**. Disponível em: [https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplpmisc2016d1\\_en.pdf](https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplpmisc2016d1_en.pdf). Acesso em: 26 jul. 2022.



instituto | pesquisa | estudo  
sociedade | consumo

UNITED NATIONS (UN). **Resolution nº 70/186, 4 February 2016.** General Assembly on 22 December 2015 [on the report of the Second Committee (A/70/470/Add.1)]. Disponível em: [https://unctad.org/system/files/official-document/ares70d186\\_en.pdf](https://unctad.org/system/files/official-document/ares70d186_en.pdf). Acesso em: 26 jul. 2022.



-  [www.ipsconsumo.com.br](http://www.ipsconsumo.com.br)
-  [contato@ipsconsumo.com.br](mailto:contato@ipsconsumo.com.br)
-  [ips-consumo](https://www.linkedin.com/company/ips-consumo)
-  [dialogosips](https://www.facebook.com/dialogosips)
-  [Diálogos IPSConsumo](https://www.youtube.com/channel/UC...)