

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA *e CIDADANIA*



PREVENÇÃO E TRATAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO:
UM TEMA SOCIALMENTE DESEJÁVEL E ECONOMICAMENTE VIÁVEL

Senacon
Secretaria Nacional do Consumidor

Seus Direitos
Sua Proteção
Sua Segurança

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA
E CIDADANIA



A Secretaria Nacional do Consumidor

- Atribuições definidas pela Lei nº 8.078/90 e Decreto nº 2.181/97
- Responsável pela **elaboração e execução da Política Nacional** das Relações de Consumo
- **Coordenação e articulação** do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor
- Articulação e cooperação com **agências e órgãos reguladores** para defesa dos interesses dos consumidores
- Coordenação de **diálogos setoriais**
- **Prevenção e repressão** de práticas infrativas com impacto nacional

A QUESTÃO DO SUPERENDIVIDAMENTO

- Princípio da dignidade humana frente a imensa facilidade de acesso ao crédito.
- Preservação do mínimo existencial.
- Mecanismos de prevenção e tratamento extrajudicial e judicial do superendividamento.
- Direito à informação como liberdade, responsabilidade e garantia do equilíbrio nas relações (arts. 6º. inciso V e 20, do CDC).

A QUESTÃO DO SUPERENDIVIDAMENTO

- Dever de esclarecimento, aconselhamento e advertência:
 - Custo efetivo total e elementos
 - Liquidação antecipada
 - Publicidade do crédito “sem juros”
- Direito de desistência da contratação de crédito consignado.
- Educação financeira dos consumidores.
- Conciliação administrativa.
- Repactuação das dívidas.

CENÁRIO ATUAL

Em outubro de 2016, 57,7% das famílias brasileiras estavam endividadas, segundo pesquisa da Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC).

(http://cnc.org.br/sites/default/files/arquivos/graficos_peic_outubro2016.pdf)



SINDEC

Sistema Nacional de Informações
de Defesa do Consumidor

SENACON

Secretaria Nacional do Consumidor

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E CIDADANIA



DADOS DO SINDEC

Assuntos mais
demandados em 2015

Posição	Assunto	Quantidade	%
1º	Telefonia Celular	338.247	13,4%
2º	Telefonia Fixa	241.311	9,5%
3º	Cartão de Crédito	183.846	7,3%
4º	TV por Assinatura	174.676	6,9%
5º	Banco comercial	144.138	5,7%
6º	Aparelho Celular	117.237	4,6%
7º	Energia Elétrica	94.183	3,7%
8º	Financeira	76.551	3,0%
9º	Móveis	62.311	2,5%
10º	Internet (Serviços)	57.622	2,3%
11º	Eletrodomésticos Linha Branca	55.329	2,2%
12º	Microcomputador / Produtos de Informática	49.495	2,0%
13º	Água / Esgoto	45.069	1,8%
14º	Televisão / Aparelho DVD / Filmadora	36.285	1,4%
15º	Cartão de Loja	33.193	1,3%
16º	Seguros ²	33.185	1,3%
17º	Escola (Pré, 1º, 2º Grau e Superior)	30.706	1,2%
18º	Plano de Saúde	27.055	1,1%
19º	Carros ²	24.987	1,0%
20º	Cursos Livres Outros	21.742	0,9%
	Demais Assuntos	685.484	27,1%
	Total	2.532.652³	100,0%

DADOS DO SINDEC

Principais Problemas em 2015

Posição	Problema	Quantidade	%
1ª	Problemas com Cobrança	992.546	39,2%
2ª	Problemas com Contrato	437.962	17,3%
3ª	Vício ou Má Qualidade de Produto ou Serviço	401.436	15,9%
4ª	Problemas com SAC	173.617	6,9%
5ª	Problemas na Entrega de Produtos	100.579	4,0%
6ª	Problemas com Garantia de Produtos	86.912	3,4%
7ª	Problemas na Oferta	66.903	2,6%
8ª	Problemas com Desistência de Compra ou Contratação	49.819	2,0%
9ª	Negativação Indevida de Consumidor	21.788	0,9%
	Demais Problemas	201.090	7,9%
	Total	2.532.652³	100,0%

DADOS DO SINDEC

Cartão de Crédito / Cartão de Loja

Principais Problemas por Assunto em 2015

Problema	Quantidade	Participação
Cobrança indevida	96.230	44,3%
Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)	30.309	14,0%
Cálculo de prestação em atraso	19.396	8,9%
Cálculo de prestação/taxa de juros	18.753	8,6%
SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	9.082	4,2%
Lançamento Não Reconhecido na Fatura	4.954	2,3%
SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)	4.186	1,9%
SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)	4.065	1,9%
Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao crédito	3.456	1,6%
Discordância quanto as avarias	2.220	1,0%
Demais Problemas	24.388	11,2%
Total Geral	217.039	100,0%

SENACON

Secretaria Nacional do Consumidor

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E CIDADANIA



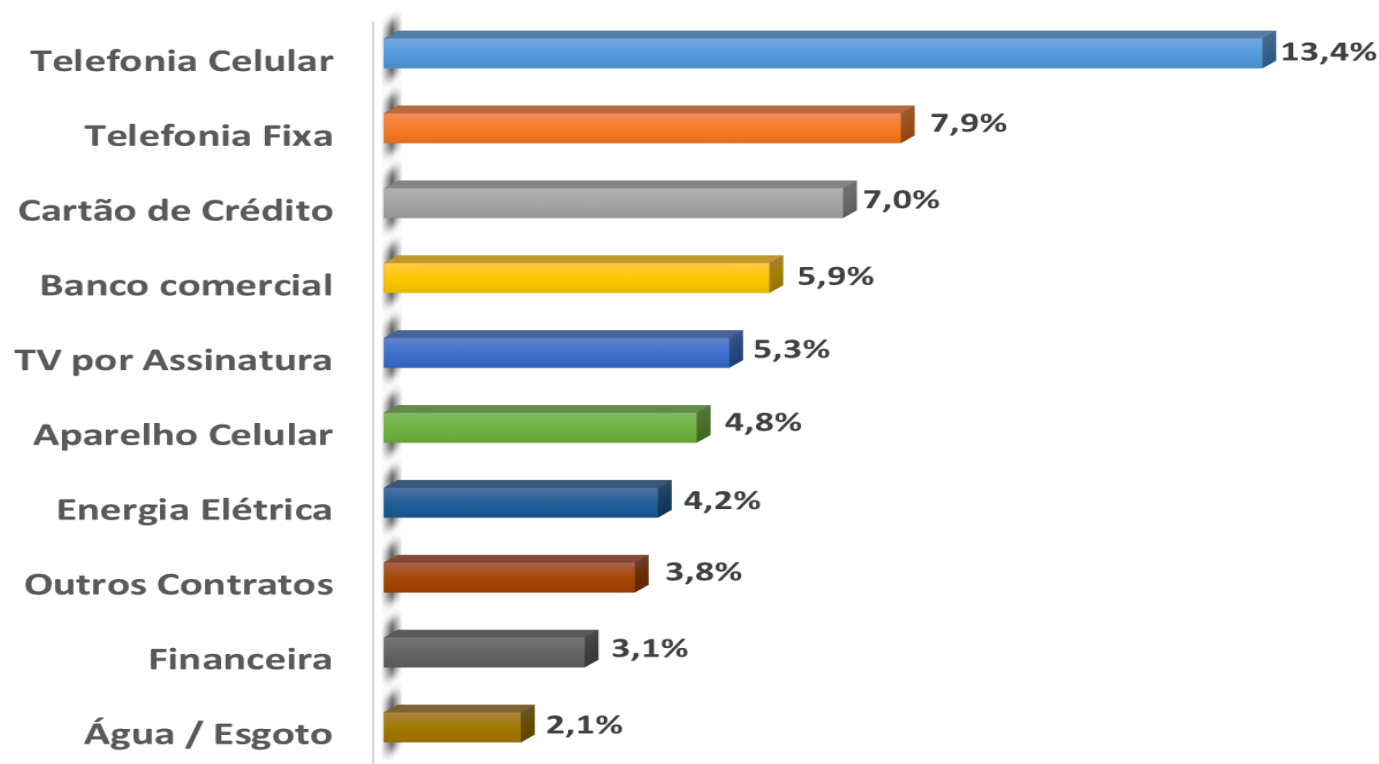
DADOS DO SINDEC

Assuntos mais
demandados em 2016
(Até outubro)

Posição	Assunto	Quantidade	%
1º	Telefonia Celular	279.915	13,4%
2º	Telefonia Fixa	164.728	7,9%
3º	Cartão de Crédito	146.312	7,0%
4º	Banco comercial	122.838	5,9%
5º	TV por Assinatura	110.038	5,3%
6º	Aparelho Celular	99.695	4,8%
7º	Energia Elétrica	87.308	4,2%
8º	Outros Contratos	79.980	3,8%
9º	Financeira	64.005	3,1%
10º	Água / Esgoto	43.693	2,1%
11º	Móveis	42.384	2,0%
12º	Eletrodomésticos Linha Branca	41.612	2,0%
13º	Seguro	29.992	1,4%
14º	Cartão de Loja	27.199	1,3%
15º	Internet (Serviços)	30.072	1,4%
16º	Escola (Pré, 1º, 2º Grau e Superior)	27.105	1,3%
17º	Microcomputador / Produtos de Informática	25.507	1,2%
18º	Plano de Saúde	19.434	0,9%
19º	Carros	19.602	0,9%
20º	Televisão / Aparelho DVD / Filmadora	21.780	1,0%
	Demais Assuntos	611.797	29,2%
	Total	2.094.996	100,0%

DADOS DO SINDEC

Assuntos mais demandados em 2016 (Até outubro)



DADOS DO SINDEC

Principais Problemas em 2016 (até outubro)

Posição	Problema	Quantidade	%
1º	Problemas com Cobrança	816.746	39,0%
2º	Problemas com Contrato	331.630	15,8%
3º	Vício ou Má Qualidade de Produto ou Serviço	282.014	13,5%
4º	Problemas com SAC	153.789	7,3%
5º	Problemas Diversos com Produtos e Serviços	136.197	6,5%
6º	Problemas na Entrega de Produtos	87.903	4,2%
7º	Problemas com Garantia de Produtos	61.122	2,9%
8º	Problemas na Oferta	52.880	2,5%
9º	Problemas com Desistência de Compra ou Contratação	37.821	1,8%
	Demais Problemas	48.058	2,3%
	Total	2.094.996	100,0%

DADOS DO SINDEC

Cartão de Crédito / Cartão de Loja

Principais
Problemas por
Assunto em
2016
(até outubro)

Problema	Quantidade	Participação
Cobrança indevida/abusiva	46.251	43,2%
Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)	14.742	13,8%
Cálculo de prestação em atraso	11.014	10,3%
Cálculo de prestação/taxa de juros	9.998	9,3%
SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	4.645	4,3%
SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)	2.212	2,1%
SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)	2.091	2,0%
Lançamento Não Reconhecido na Fatura	1.961	1,8%
Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao crédito	1.276	1,2%
Discordância quanto as avarias	938	0,9%
Demais Problemas	11.886	11,1%
Total	107.014	100,0%



consumidor.gov.br

É seu. É fácil. Participe.



Você se manifesta



A empresa responde
Em até **10** dias



Você avalia



Todos monitoram

SENACON

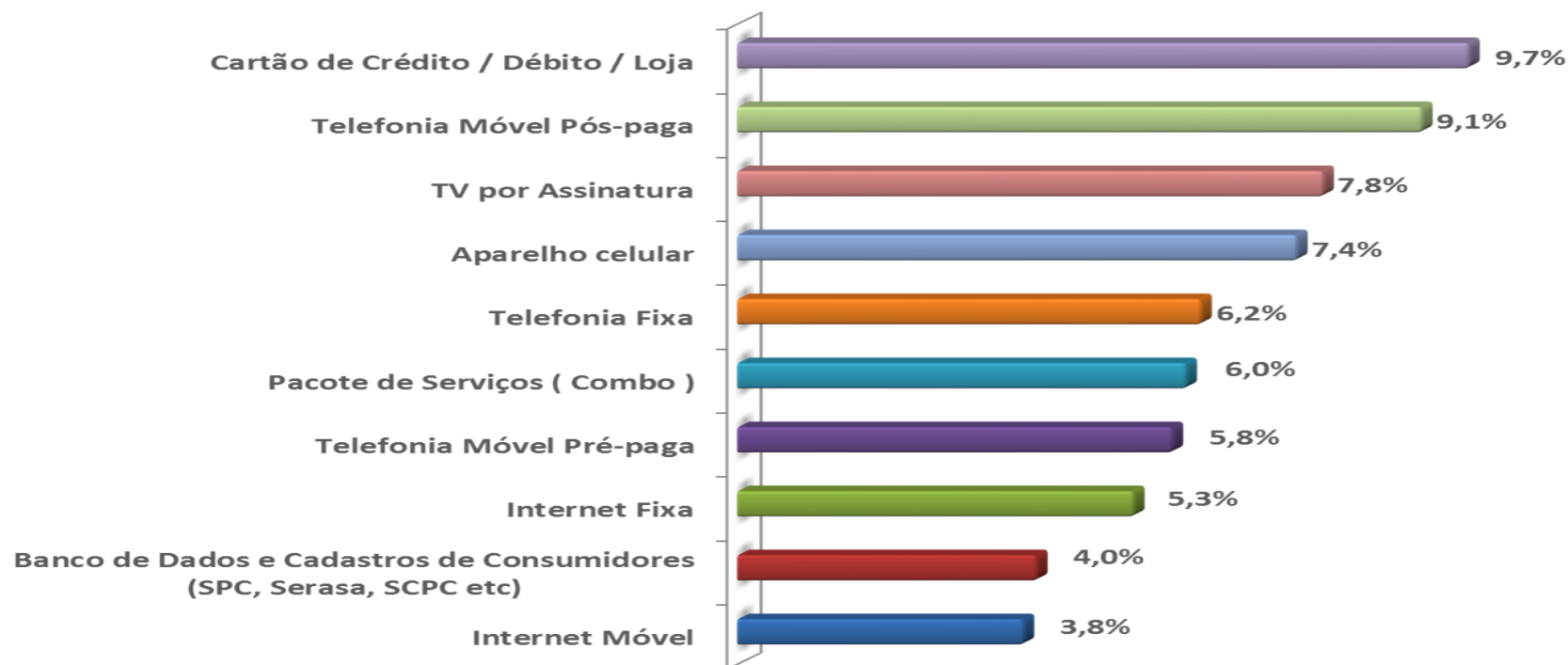
Secretaria Nacional do Consumidor

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E CIDADANIA



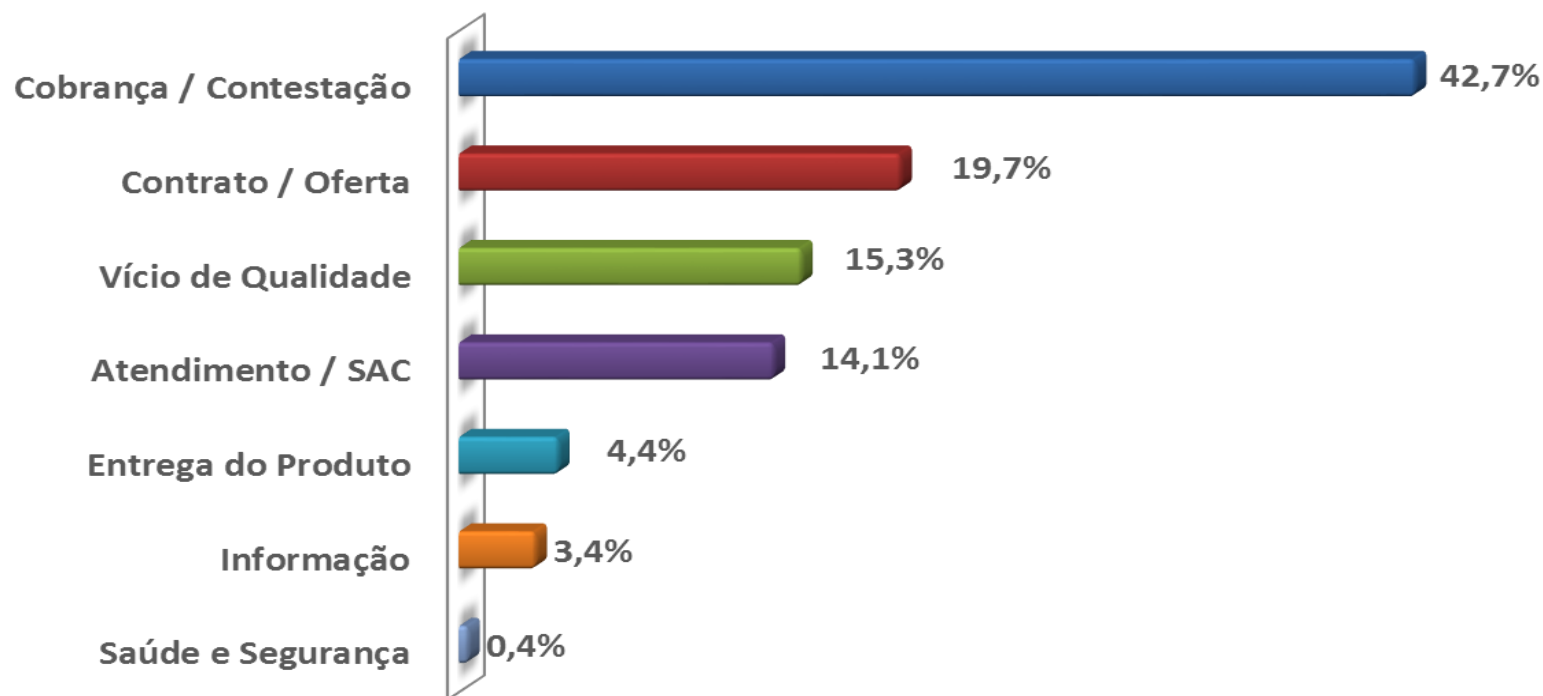
DADOS DO CONSUMIDOR.GOV.BR

Assuntos Mais Demandados (Jun/14 a Out/16)



DADOS DO CONSUMIDOR.GOV.BR

Principais Problemas (Jun/14 a Out/16)



DADOS DO CONSUMIDOR.GOV.BR

Principais Problemas Por Assunto (Jun/14 a Out/16)

Cartão de Crédito / Cartão de Loja

Problema	Quantidade	Participação
Dificuldade na Renegociação / parcelamento de dívida	9.492	21,0%
Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	5.861	13,0%
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	4.108	9,1%
Cobrança de compra/saque não reconhecido / Contestação de cobrança	2.870	6,4%
SAC - Demanda não resolvida / não respondida	2.653	5,9%
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1.848	4,1%
Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1.417	3,1%
Dificuldade na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1.337	3,0%
Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	1.233	2,7%
Bloqueio / Suspensão indevida do serviço	1.212	2,7%
Demais Problemas	13.069	29,0%
Total	45.100	100,0%

SENACON

Secretaria Nacional do Consumidor

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E CIDADANIA



MUITO OBRIGADO!

Kleber José Trinta Moreira e Lopes

Coordenador-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas

Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

Secretaria Nacional do Consumidor

Ministério da Justiça e Cidadania

Novembro-2016

SENACON

Secretaria Nacional do Consumidor

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E CIDADANIA

