



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Objetivo:

Buscar o aperfeiçoamento, através de mecanismos inovadores, no amparo aos assistidos atendidos pelo Núcleo de Defesa do Consumidor – NUDECON considerados superendividados.

Recurso utilizado:

Uma base de dados alcançada através de um amplo trabalho de busca de informações analisadas nas audiências de conciliação realizadas no NUDECON entre os assistidos, as instituições financeiras credoras e a equipe de atendimento da comissão de superendividados.





DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

RESUMO

A pesquisa realizada a partir de dados da comissão de superendividamento do Núcleo de Defesa do Consumidor da Defensoria Pública do Rio de Janeiro, buscou identificar o perfil dos consumidores superendividados, das instituições financeiras e das modalidades de crédito onde se concentram as dívidas e os resultados das renegociações, com o intuito de contribuir para o aperfeiçoamento do trabalho dos serviços prestados pela comissão, além de sistematizar os dados para melhor compreensão desse fenômeno recente.



DEFENSORIA PÚBLICA

DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

INTRODUÇÃO

Esse relatório foi realizado pela Diretoria de Estudos e Pesquisa de Acesso à Justiça a partir da base de dados sobre o perfil dos assistidos atendidos pela comissão de superendividamento do Núcleo de Defesa do Consumidor (NUDECON) da Defensoria Pública do Rio de Janeiro, extraída dos questionários de atendimento e das atas das audiências de conciliação, dos quais constam informações sobre: o perfil socioeconômico desses assistidos; as instituições financeiras onde se concentram suas dívidas; as modalidades de crédito em que as dívidas se posicionam; o estoque das dívidas e o quanto comprometem a renda das famílias; o número de audiências de renegociação; os bancos que participam; as negociações exitosas e não exitosas, e se há redução do valor da dívida nessas negociações; o volume nominal e percentual de descontos da dívida obtidos nas negociações; os juros da dívida renegociada; as modalidades de crédito que aparecem nas negociações; a demanda de renegociação em contratos de crédito consignados.



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Esses dados foram extraídos com o intuito de responder a perguntas apresentadas previamente pelo NUDECON, por meio da coordenação da comissão de superendividamento, em busca do mapeamento da sua atuação para permitir o aperfeiçoamento dos seus serviços e mais eficiência no atendimento prestado aos consumidores.

Foram analisados 95 questionários e 123 atas de audiência de conciliação. O recorte inicial foi a análise dos casos que passaram pelas audiências de conciliação em 2017. A partir desse recorte, foram identificados os questionários de atendimento inicial desses consumidores, que possuem datas que vão de 2012 até 2017.



DEFENSORIA PÚBLICA

DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

PERFIL DOS CONSUMIDORES COM BASE NOS DADOS DO QUESTIONÁRIO DE ATENDIMENTO

Faixa etária

Faixa etária	Quantidade	%
18 a 24	0	0%
25 a 29	1	1,09%
30 a 34	1	1,09%
35 a 39	2	2,17%
40 a 44	7	7,61%
45 a 49	13	14,13%
50 a 54	9	9,78%
55 a 59	17	18,48%
60 a 69	15	16,3%
70 ou mais	27	29,35%
Subtotal	92	100%
Sem informação	3	xxx
Total	95	xxx



DEFENSORIA PÚBLICA

DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Gênero

Gênero	Quantidade	%
Feminino	63	66%
Masculino	32	34%
Total	95	100%

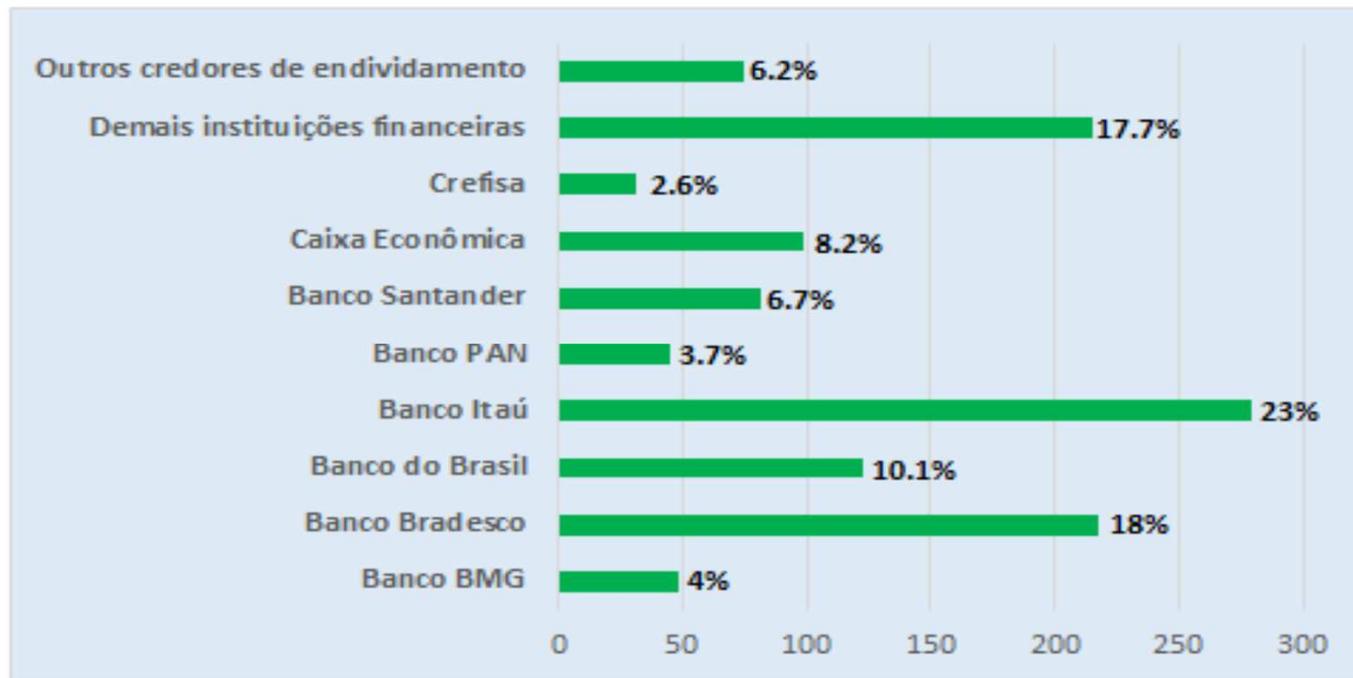
Faixa de renda

Faixa de renda (salário mínimo)	Quantidade
Até 1	6
Mais de 1 até 2	6
Mais de 2 até 3	8
Mais de 3 até 5	16
Mais de 5 até 10	33
Mais de 10 até 20	17
Mais de 20	8
Total	94



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS x CONCENTRAÇÃO DA DÍVIDA DOS CONSUMIDORES (com base nos dados do questionário de atendimento)

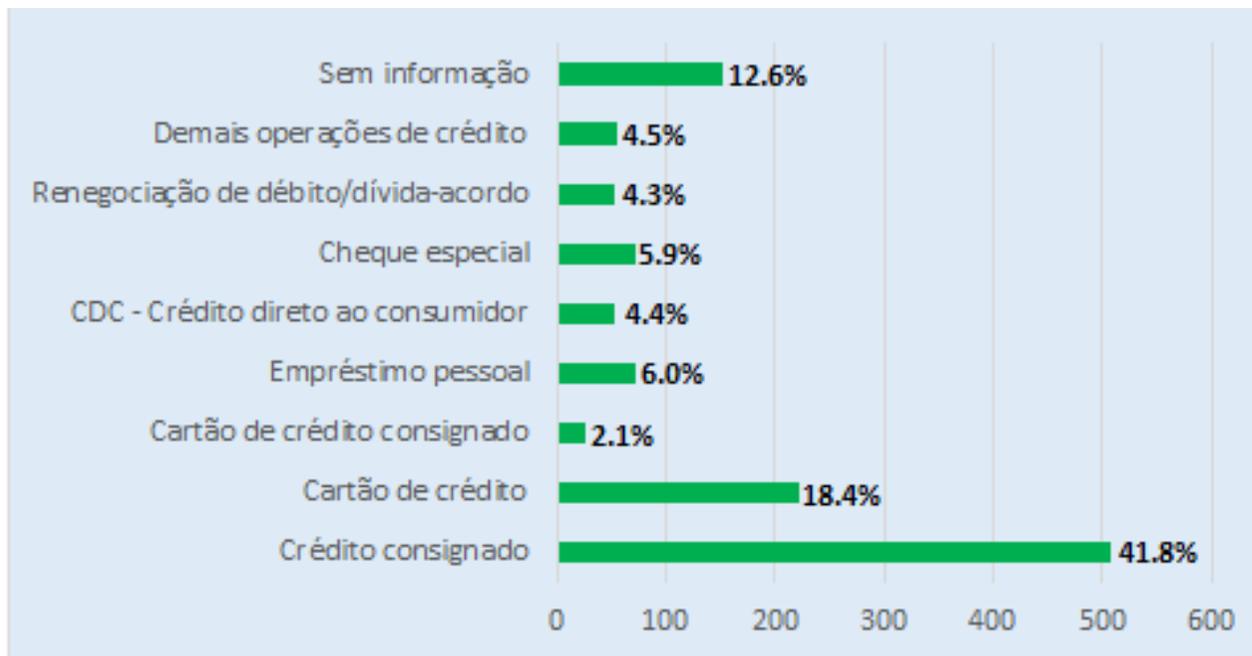




DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Modalidades de crédito

Gráfico com o percentual das operações de crédito por modalidade:

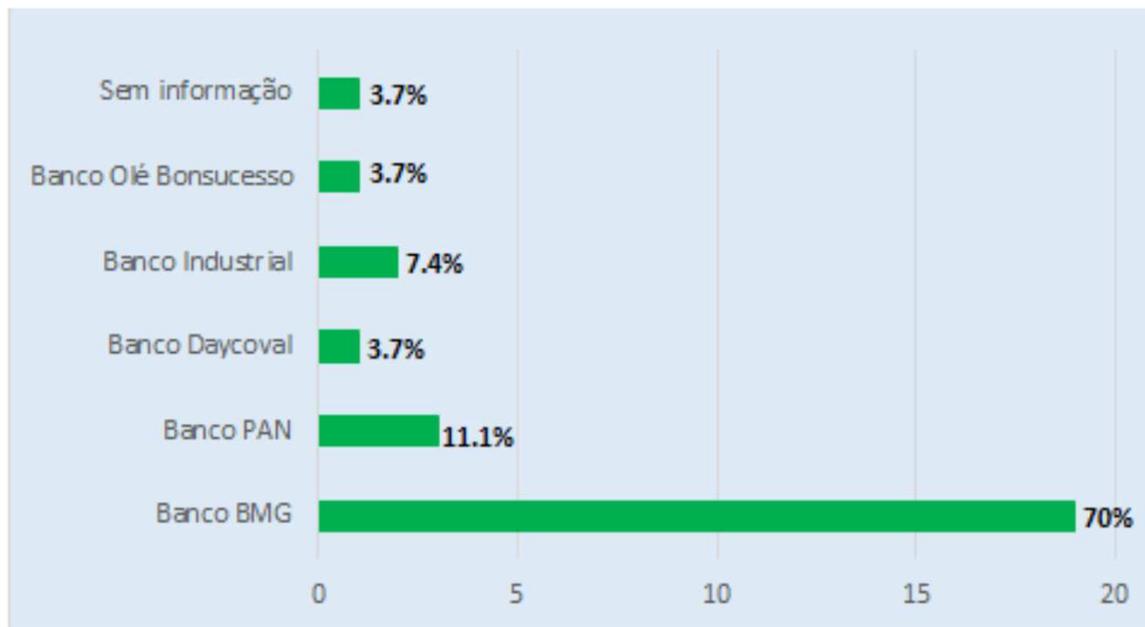




DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Cartão de Crédito Consignado

Percentual das operações de cartão de crédito consignado:





DEFENSORIA PÚBLICA

DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Exposição de casos extremos

Para analisar os casos extremos foram separados **10** consumidores com maior índice de endividamento. A faixa de renda desses consumidores varia de 1 até 5 salários mínimos. Os percentuais de endividamento vão de 320% até 1067%. A seguir, a tabela com os dados.

% Endividamento	Renda familiar (salários mínimos)
320%	1
357%	4
359%	4
366%	2
377%	5
465%	4
468%	1
530%	5
646%	4
1067%	4



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Propostas apresentadas pelas instituições financeiras/credores

Das propostas colocadas em pauta nas 123 audiências de conciliação, **61%** foram exitosas, 29% foram não exitosas, 1% ficou sob análise e em 9% dos casos não houve proposta.

Modalidades de crédito que aparecem como objeto de negociação

“Negociações exitosas”

Modalidades de crédito em propostas exitosas	Quant.	%
Crédito consignado	5	2,8%
Cartão de crédito	38	21%
Cheque especial	13	7,3%
Empréstimo pessoal	8	4,5%
CDC - Crédito direto ao consumidor	6	3,4%
Empréstimo em folha	1	0,6%
Renegociação de débito/dívida	67	37,4%
Crediário	13	7,3%
Demais operações de crédito	8	4,5%
Sem informação	20	11,2%
Total	179	100%