



SENACON

Produto 5 - Impactos da Covid-19 e Relatório de Recomendações

Novembro de 2021

Índice

Introdução	03
1. Impactos da Covid-19	05
2. Relatório de Recomendações	21
4. Considerações Finais	62
5. Referências Bibliográficas	66

Este documento é parte integrante do projeto “Superendividamento”, que foi conduzido pela consultoria EY e financiado pelo Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento PNUD. Os produtos gerados pelo projeto são de propriedade intelectual da SENACON e do PNUD. É vedado o uso e/ou reprodução comercial ou pessoal deste documento, sem a expressa autorização de ambos. As pessoas ou entidades que violarem esta proibição estarão sujeitas às penalizações de acordo com as legislações aplicáveis.



Introdução

Introdução

O presente Produto se divide em dois Capítulos: (i) o primeiro (**Capítulo 1**), denominado “Os Impactos do Covid-19”, contendo uma análise crítica dos fatores fomentadores do superendividamento; e (ii) o segundo (**Capítulo 2**), um Relatório de Recomendações, no qual são apresentadas sugestões à Secretaria Nacional do Consumidor (“SENACON”), a partir das análises realizadas nos Produtos anteriores.

O objetivo central do presente Produto é, em suma, contextualizar os últimos acontecimentos que auxiliaram no aumento dos índices de superendividamento no Brasil, bem como contribuir com a proposição de ideias que auxiliem na discussão da regulamentação no Brasil.

No **Capítulo 1**, analisamos os múltiplos impactos da pandemia do Covid-19 nas atividades socioeconômicas brasileiras de um modo geral, especialmente com relação aos principais efeitos na renda, concessão de crédito e no consumo dos indivíduos.

Além disso, foram examinados aspectos relativos aos níveis de inadimplência dos consumidores, bem como as mudanças nos comportamentos das famílias em função de eventuais crises financeiras que estas sofreram ao longo da pandemia.

No mais, indicamos algumas das medidas tomadas pelo Poder Público para auxiliar no fornecimento de produtos e mantimentos, classificados como básicos, para uma parcela considerável dos consumidores brasileiros durante o cenário pandêmico, tais como o Auxílio Emergencial e o Programa Emergencial de Suporte a Empregos.

Por fim, no **Capítulo 2**, fizemos recomendações, tendo em vista as fragilidades observadas e/ou as possíveis melhorias a serem desenvolvidas, considerando temas de suma relevância no âmbito do superendividamento, quais sejam: *a) Mínimo Existencial; b) Oferta de Crédito; c) Publicidade Responsável; d) Informação acerca dos Preços por Unidade de Medida; e) Ações Educativas para Orientação Financeira dos Consumidores; e f) Repactuação de Dívidas.*



Impactos da Covid-19

Impactos da Covid-19

A pandemia de Covid-19 impactou, de uma forma ou de outra, todos os indivíduos do planeta, ocasionando perdas inestimáveis de vida. Além do impacto na saúde, também houve múltiplos impactos na renda, poupança e outros malefícios socioeconômicos, independente de condição social. Todavia, os impactos para cada segmento se deram de maneira diferente, causando maiores ou menores malefícios para determinadas parcelas da população.

Com exceção aos impactos à saúde, como óbitos e sequelas, os principais problemas enfrentados pela população por conta da pandemia decorreram das medidas restritivas de atividades comerciais.

Estas medidas tinham como objetivo manter a separação dos indivíduos com o intuito de prevenir o contágio e conter a expansão do vírus, em um contexto em que o controle de contato ou outros mecanismos, como vacina e tratamento profilático eficaz, não eram suficientemente avançados para controlar o contágio. Ainda assim, no contexto econômico contemporâneo, a maior parte das atividades realizadas se dão para fins comerciais, ou seja, estas medidas restringiram a operação de estabelecimentos com presença física de clientes por meio da restrição total com a proibição do funcionamento presencial ou por meio da restrição parcial com controle de número de clientes em determinado espaço.

Estas medidas inevitavelmente causaram uma série de impactos negativos na economia, desde grandes empresas, que tiveram sua cadeia produtiva impactadas em todos os pontos, até pequenos empreendedores, que tiveram que temporariamente cessar a operação, gerando uma queda brusca no fluxo de caixa, tanto do negócio quanto dos próprios empreendedores. Vale citar que os principais impactados em grande parte são os assalariados, que representam a maior parte da população e tiveram sua atuação profissional interrompida, ou seja, afetando sua fonte principal de renda.

Contudo, para fins do presente estudo, o foco não se dará na oferta de bens e serviços, mas sim na renda, pois os impactos econômicos no endividamento irão se manifestar em uma variação na renda dos indivíduos e na sua capacidade de consumir bens e serviços.

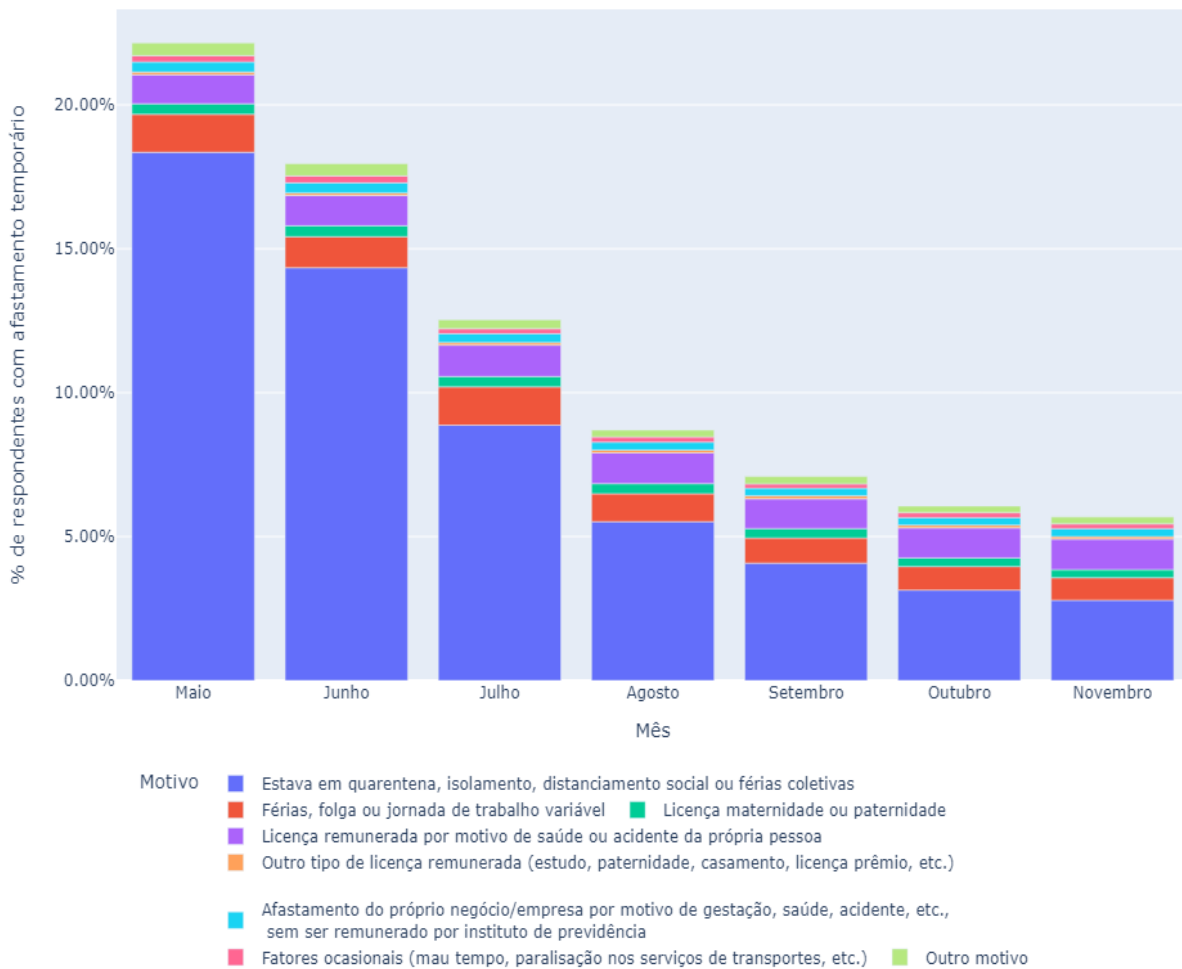
Portanto, para mensurar qual o impacto da pandemia de Covid-19 na renda dos indivíduos, iremos observar quais foram as variações tanto na renda quanto no consumo, bem como quais foram as medidas tomadas para mitigar estes impactos e a variação no acesso a crédito.

Renda e crédito

Utilizando dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios – Covid-19 (PNAD Covid-19), é possível observar o comportamento de diversos aspectos, inclusive de saúde pública. Contudo iremos observar apenas os aspectos econômicos, iniciando com o percentual de respondentes que estavam afastados temporariamente de seu trabalho, conforme gráfico abaixo:

Impactos da Covid-19 (cont.)

Percentual de pessoas afastadas temporariamente



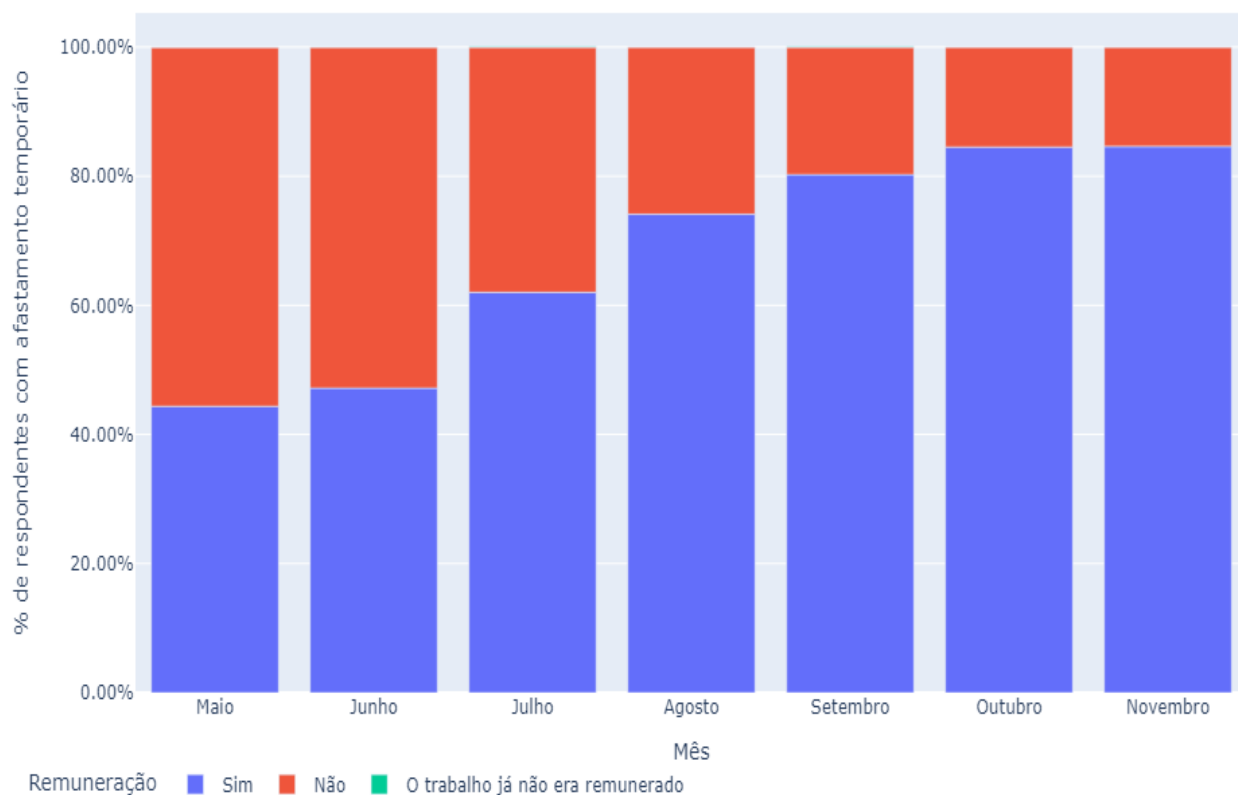
Fonte: PNAD Covid-19, IBGE. 2021.

É possível observar que uma considerável parcela da população (aproximadamente 23%) estava afastada por isolamento social no primeiro mês da pesquisa, maio de 2020, sendo a tendência de pessoas afastadas decrescente, estando em linha com a diminuição das medidas restritivas ou a queda da própria efetividade dessas medidas, seja por menor fiscalização ou por menor adesão pela população. Contudo, é importante destacar que os valores aqui demonstrados são agregados e amostrais, sendo um representativo do comportamento médio dos indivíduos, portanto é esperado que determinadas regiões tenham características diferentes da média.

No contexto do afastamento temporário por medidas sanitárias, coube ao empregador adotar condutas que minimizassem o impacto na renda do trabalhador ao fornecer um afastamento remunerado, todavia essa conduta não foi adotada universalmente, como pode ser observado no gráfico abaixo:

Impactos da Covid-19 (cont.)

Remuneração durante isolamento social



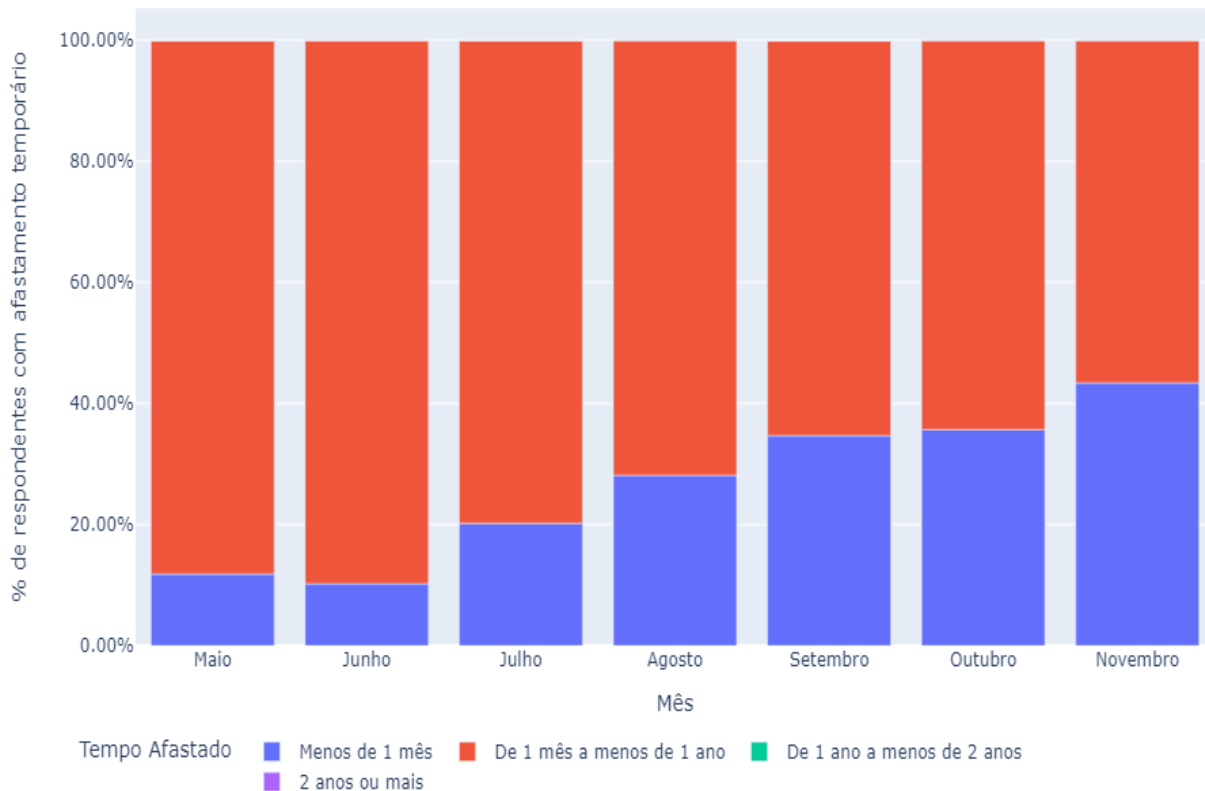
Fonte: PNAD Covid-19, IBGE. 2021.

No início do período, mais de 50% dos afastados por medidas sanitárias não foram remunerados, contudo a tendência foi de aumento da remuneração ao decorrer do ano. Esse comportamento pode indicar que durante o início da pandemia, muitos tiveram a perda da principal fonte de renda, gerando um impacto negativo na capacidade de consumo dos indivíduos afetados. Por sua vez, ao considerar que há uma série de despesas que são essenciais para sobrevivência humana, como alimentos, higiene e moradia, que são classificados como custos fixos para os indivíduos, isso pode resultar em pressão ao endividamento para suprir tais necessidades.

Este fato é ainda mais agravado quando consideramos o período médio em que os indivíduos não remunerados ficaram afastados, conforme gráfico a seguir:

Impactos da Covid-19 (cont.)

Período de afastamento por isolamento social - Não Remunerado



Fonte: PNAD Covid-19, IBGE. 2021.

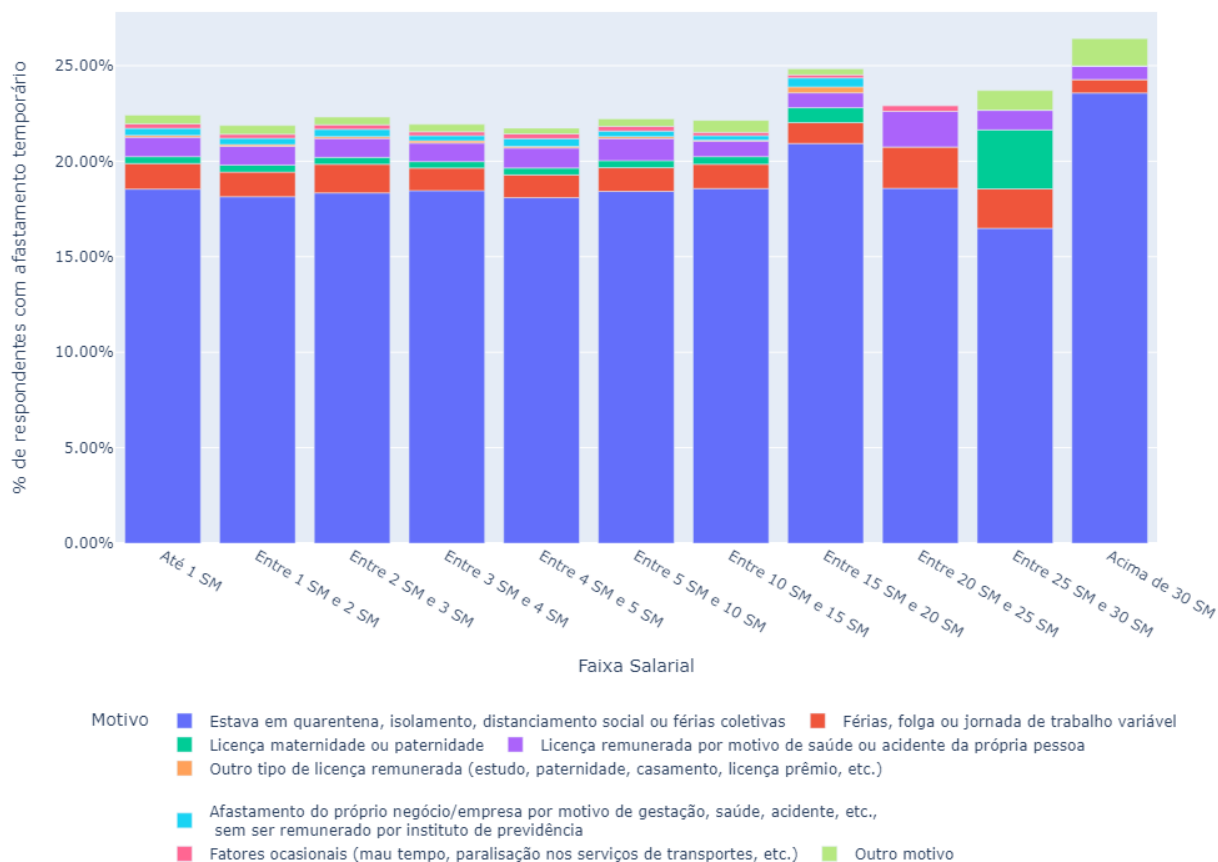
Desta forma, podemos interpretar que no início da pandemia de Covid-19 uma considerável parcela da população foi afastada de maneira não remunerada por um período médio acima de 1 mês, assim fazendo com que as possíveis reservas de emergência dos indivíduos fossem consumidas, especialmente daqueles com menor renda, mesmo com a redução do número de impactados ao longo do período.

Ademais, é importante analisarmos o comportamento destas variáveis frente as diferentes faixas de renda, pois uma perda temporária do trabalho irá afetar de maneira diferente os indivíduos de acordo com a renda recorrente, especialmente se observarmos que não somente o valor absoluto da renda é relevante, mas o patrimônio acumulado, possivelmente causando um impacto menor no endividamento do indivíduo pela possibilidade de uso de reservas de emergência.

Desta forma, utilizando o mês de maio de 2020 como referência, os gráficos a seguir demonstram os motivos para afastamento por faixa salarial e o percentual de não remunerados por afastamento por medidas restritivas:

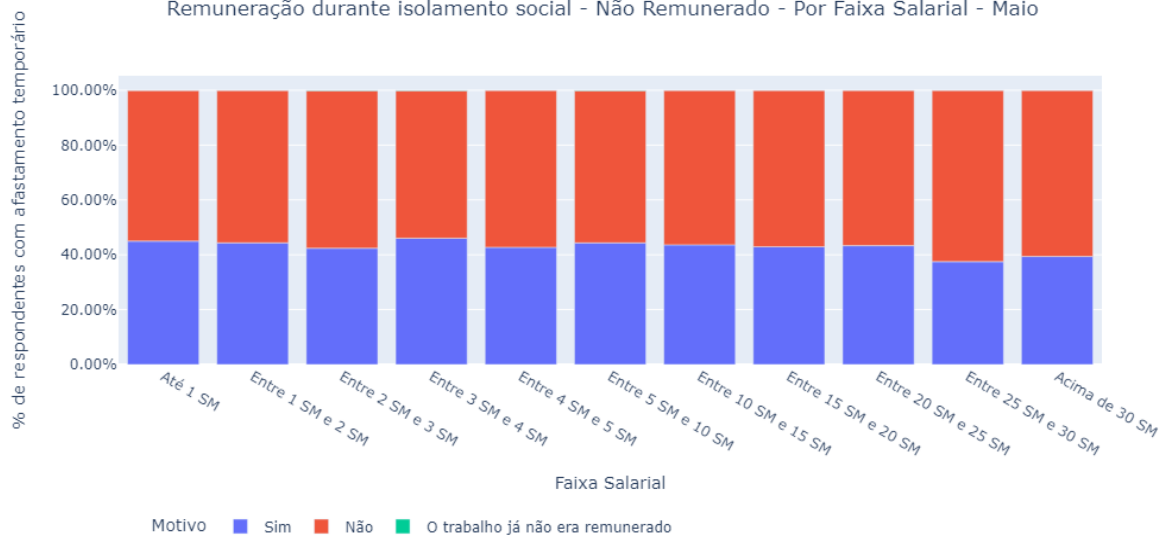
Impactos da Covid-19 (cont.)

Percentual de pessoas afastadas temporariamente - Por Faixa Salarial - Maio



Fonte: PNAD Covid-19, IBGE. 2021

Remuneração durante isolamento social - Não Remunerado - Por Faixa Salarial - Maio



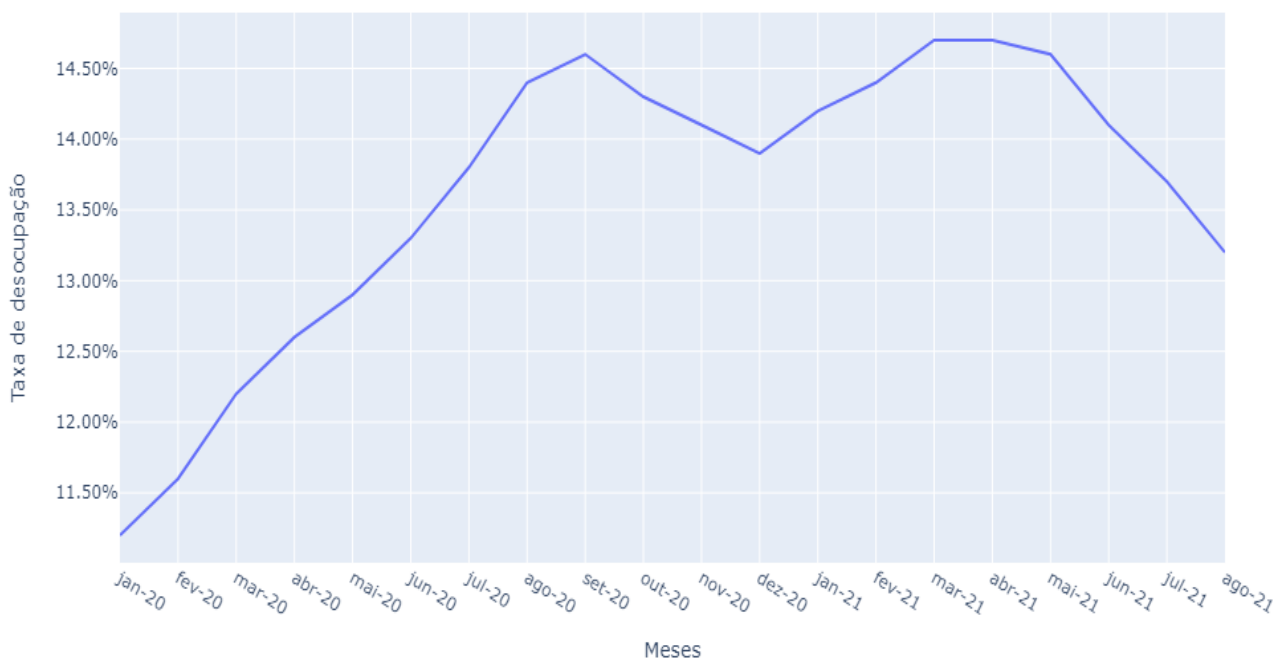
Fonte: PNAD Covid-19, IBGE. 2021.

Impactos da Covid-19 (cont.)

Podemos observar que até 15 Salários-Mínimos, as razões para o afastamento são homogêneas, tendo variações para as faixas maiores, contudo o percentual de remunerados durante o afastamento é consistente entre as faixas.

Considerando que o número de não remunerados é consistente entre as faixas salariais, pode-se interpretar que as faixas de renda menores sofreram maior impacto na capacidade de consumo, porque possuem propensão a consumir em maior proporção itens considerados essenciais, bem como em razão do valor absoluto da renda, que limita a capacidade de poupança. Ainda, estes impactos não se limitam a aqueles afastados temporariamente, se agravando ainda mais quando consideramos a cessão da relação de emprego durante o período da pandemia:

Taxa de desocupação - Brasil



Fonte: PNAD Covid-19, IBGE. 2021.

Com base nos pontos explorados, pode-se dizer que houve um impacto significativo na renda de uma considerável parcela da população, seja pelo afastamento temporário ou permanente do emprego ou seja pela impossibilidade de atuação de diversos autônomos aqui não contemplados.

Contudo, o objetivo da adoção de medidas restritivas pelo governo foi o de prezar pelo bem estar público visando a contenção da pandemia e a redução do número de indivíduos afetados, sendo esperados impactos negativos na renda. Desta forma, diversos governos adotaram uma série de medidas a fim de reduzir estes impactos por meio da adoção de medidas de auxílio financeiro aos cidadãos, bem como acesso a linhas de crédito para empresas e funcionários.

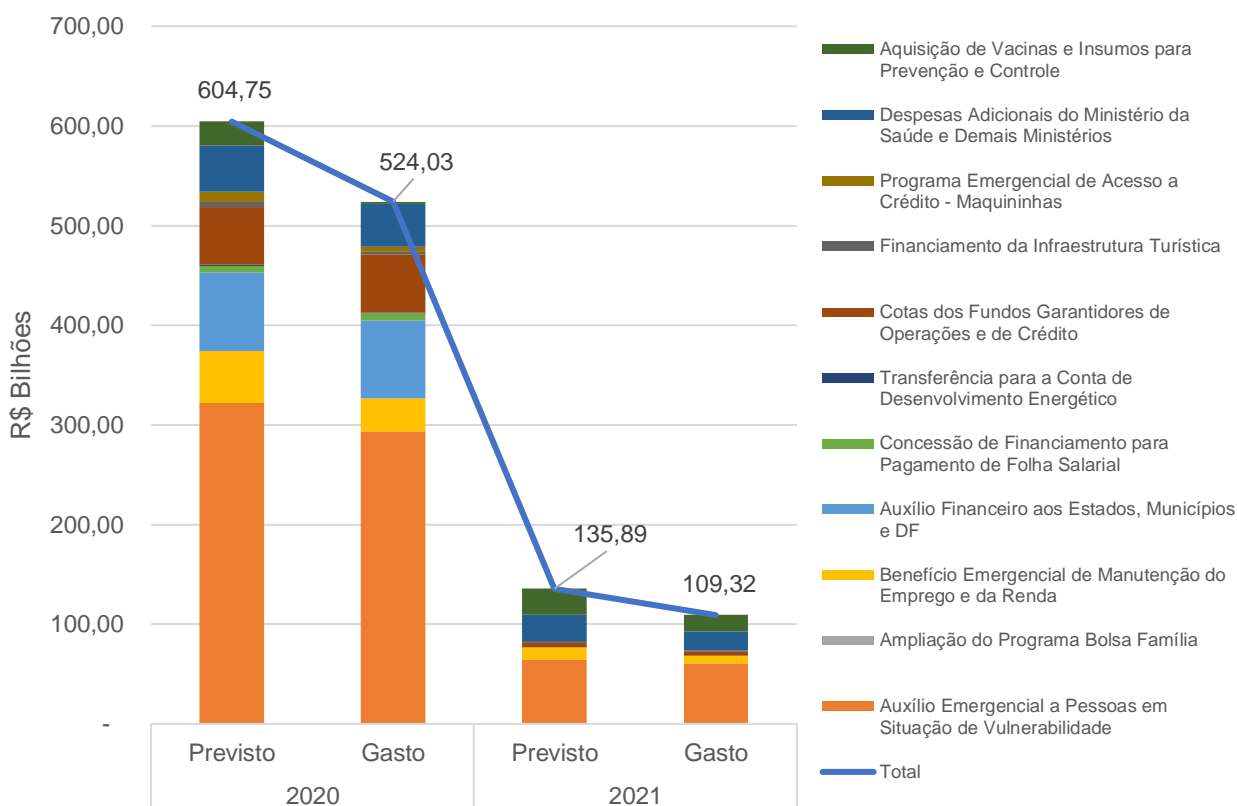
Impactos da Covid-19 (cont.)

Estas medidas podem se dar de diversas maneiras, como linhas de crédito a empresas, permitindo maior flexibilidade e facilidade de pagamento por parte dos empregadores de modo a garantir a manutenção dos salários aos funcionários afastados, ou por meio de crédito ou auxílio direto às pessoas, intermediadas ou não pelo setor financeiro privado.

Estas medidas permitem que empresas e indivíduos arquem tempestivamente com necessidades imediatas, sejam elas passivos como folha de pagamento ou consumo de itens essenciais, a exemplo de alimentos, com características para pagamento mais flexíveis devido ao contexto econômico oriunda da pandemia.

O poder público adotou diversas medidas de auxílio financeiro. De acordo com o Tesouro Nacional, foram gastos até o momento aproximadamente R\$ 633 bilhões, conforme gráfico abaixo:

Gastos com Covid-19 - Tesouro Nacional



Fonte: Tesouro Nacional. 2021.

Impactos da Covid-19 (cont.)

O principal programa lançado pelo governo foi o Auxílio Emergencial a Pessoas em Situação de Vulnerabilidade, cujo objetivo foi o de fornecer um auxílio financeiro de 3 parcelas de R\$ 600 para pessoas nas seguintes situações:

Esteja desempregado(a) ou exerça atividade na condição de:

- Microempreendedores individuais (MEI);
- Contribuinte individual da Previdência Social;
- Trabalhador Informal, de qualquer natureza, inclusive o intermitente inativo.
- Pertença a família cuja renda mensal por pessoa não ultrapasse meio salário-mínimo (R\$ 522,50), ou cuja renda familiar total seja de até 3 (três) salários-mínimos (R\$ 3.135,00);
- Que não tenha recebido em 2018 rendimentos tributáveis acima de R\$ 28.559,70 (vinte e oito mil, quinhentos e cinquenta e nove reais e setenta centavos);
- Que não esteja recebendo benefício previdenciário ou assistencial, seguro-desemprego ou outro programa de transferência de renda federal, exceto o Bolsa Família;

Conforme explicitado no Produto 4, o público-alvo deste programa são as pessoas que tem a cesta de consumos com maior participação de produtos que podem ser considerados essenciais, como alimentos e moradia, e que representam aproximadamente 65 milhões de brasileiros. Esta grande parcela, que estariam em situações de maior vulnerabilidade devido a perda da renda, continuariam sendo amparadas em 2021, devido a uma extensão do programa, embora com valores menores entre R\$ 150 e R\$ 375 por parcela.

Além do acesso a auxílio direto, também foi criado o Programa Emergencial de Suporte a Empregos (Pese) em abril de 2020, que concede uma linha de crédito especial para pequenas e médias empresas com o objetivo de manter o pagamento de salários durante período pandêmico. Esta medida é destinada a micro e pequenas empresas que tenham apurado receita bruta anual superior a R\$ 360 mil e igual ou inferior a R\$ 10 milhões no exercício de 2019 e até 30 de outubro de 2020, o Pese apoiou 2.637.548 empregados, financiou 131.695 empresas e totalizou R\$ 9,95 bilhões.

Além das medidas de acesso a crédito que são adotadas pelo poder público e cascadeadas para o setor privado, há também programas de crédito para o setor público advindos de instituições supranacionais, como o Fundo Monetário Internacional e o Banco Mundial.

Nesse contexto, Arellano *et al* (2021) cruzaram modelos epidemiológicos com modelos de mensuração de dívida externa a fim de entender as dinâmicas entres medidas de alívio financeiro e o impacto entre diversos aspectos, incluindo consumo dos indivíduos, para países latino-americanos durante a pandemia de Covid-19. Neste estudo, foram analisados dois cenários de medidas para o alívio financeiro: um programa de empréstimos de longa-duração de risco mínimo entre o governo e uma instituição financeira supranacional e um programa de reestruturação de dívidas do governo com o setor privado.

Impactos da Covid-19 (cont.)

Em ambos os casos, os resultados indicaram um impacto positivo no bem estar social quando comparados com a ausência destes programas, pois isso permitiria uma redução do período de crise financeira e principalmente, reduziria os impactos negativos no consumo da população. Estes programas supranacionais não iriam diretamente impactar os indivíduos, contudo, ao reduzir o nível da dívida pública, o risco financeiro de *default* governamental se reduz, assim aumentando a possibilidade de crédito ao setor privado. É importante destacar que este estudo se baseia em uma série de premissas e não aborda o problema da diminuição do consumo de maneira direta, mas traz à luz a perspectiva que, mesmo indiretamente, medidas de alívio financeiro podem ser positivas para a população, mitigando o excesso de endividamento.

Além dos fatores acima expostos, há diversos outros fatores que podem influenciar na renda e consumo dos indivíduos, como restrições regionais, acesso a informações, saneamento básico, distância de transporte, entre outros. Portanto, é relevante analisar empiricamente os resultados destas medidas de modo a dimensionar o impacto causado nos endividamentos dos indivíduos. Para tal, utilizaremos dados do Serasa *Experian*, como o gráfico abaixo que demonstra a demanda por crédito por faixa salarial:

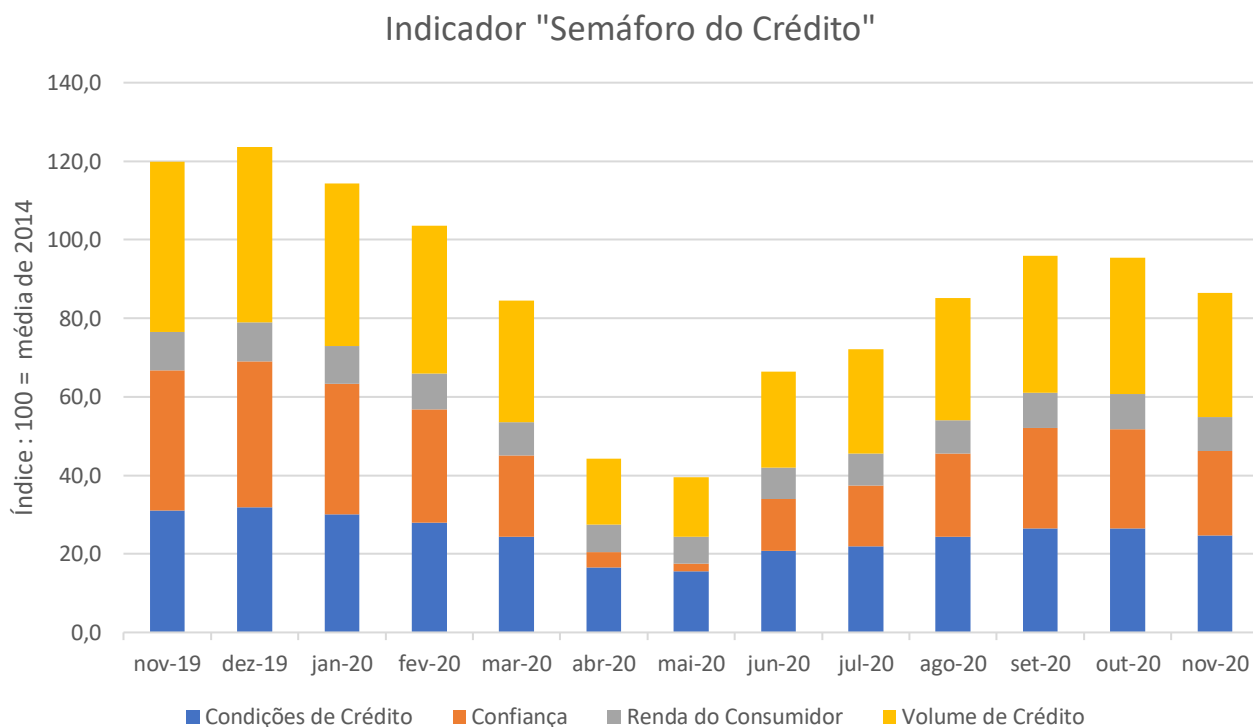
Demanda do Consumidor por Crédito - Variação Mensal



Fonte: Serasa Experian. 2021.

Impactos da Covid-19 (cont.)

Pode-se observar que no início das medidas restritivas, a partir de março de 2020, há um grande aumento na demanda dos indivíduos por crédito, tendo um aumento semelhante a partir de março de 2021, em conjunto com o aumento de casos e implementação de novas medidas restritivas. Também é necessário ressaltar que os dados acima demonstram a variação mensal da demanda de crédito, não o valor absoluto. Outro indicador relevante é o “Semáforo do Crédito”, que traz um consolidado de variáveis e demonstra a relação entre elas, conforme gráfica abaixo:



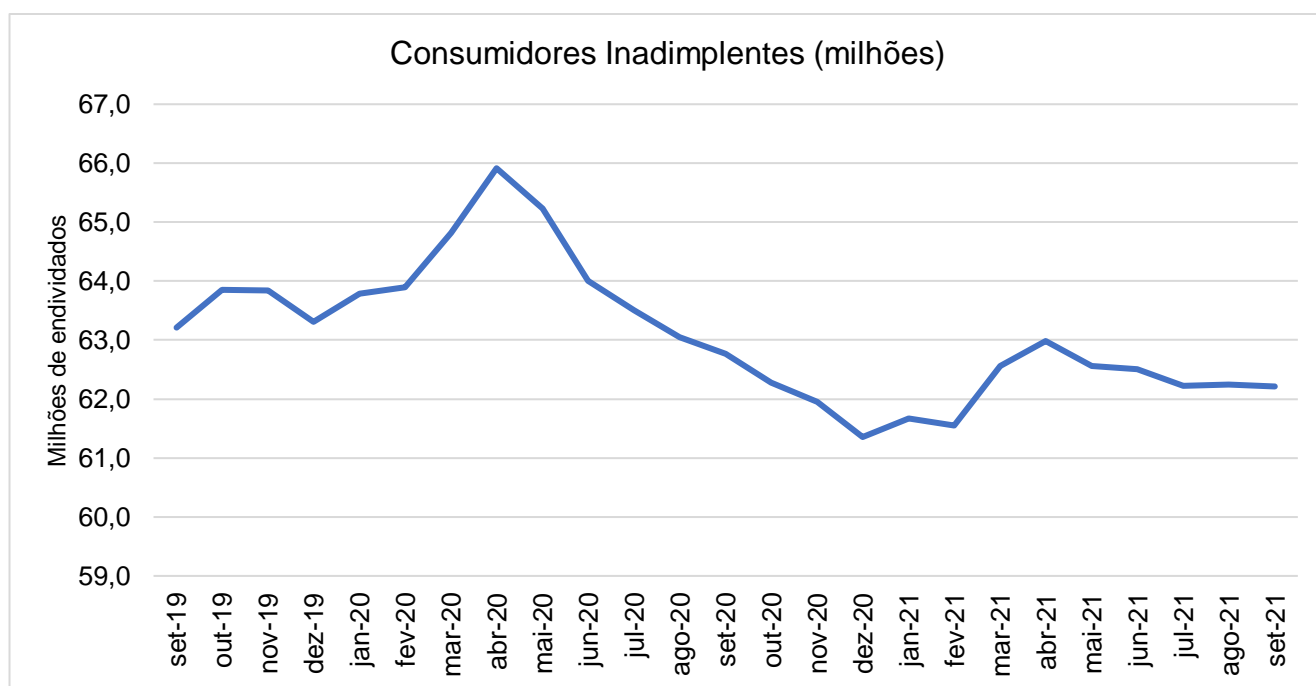
Fonte: Serasa Experian. 2021.

Um ponto relevante é a brusca queda do volume de crédito no início do período em que as medidas restritivas foram instauradas. Este fator é um dos principais causadores de diversos impactos que são observados em situações como uma pandemia, em que o risco para disponibilizar crédito pelas instituições financeiras se torna alto devido à queda da atividade econômica e a maior probabilidade de *default* (não cumprimento das obrigações) dos tomadores de crédito. Assim, pode-se perceber que não apenas a perda da renda salarial impacta o consumo, mas também a escassez de crédito, assim tornando necessário a intervenção governamental através de auxílio financeiro direto e oferta de crédito a condições especiais ao setor privado, induzindo a liquidez no sistema financeiro e a manutenção do bem estar social.

Impactos da Covid-19 (cont.)

Esses dados permitem entender qual a demanda por crédito do consumidor e como se dá esta relação com a renda e com a oferta de crédito, pois esta relação é determinante para entender o contexto de acesso ao crédito, que serve como base para a implementação de medidas de auxílio financeiro. Deste modo, pode-se observar que as medidas implementação estiveram em linha com o comportamento do mercado, pois houve uma grande pressão de demanda sobre o mercado de crédito, além da perda da renda, reduzindo a capacidade de consumo dos indivíduos.

Assim, podemos observar os resultados desta dinâmica através do número de inadimplentes no país:

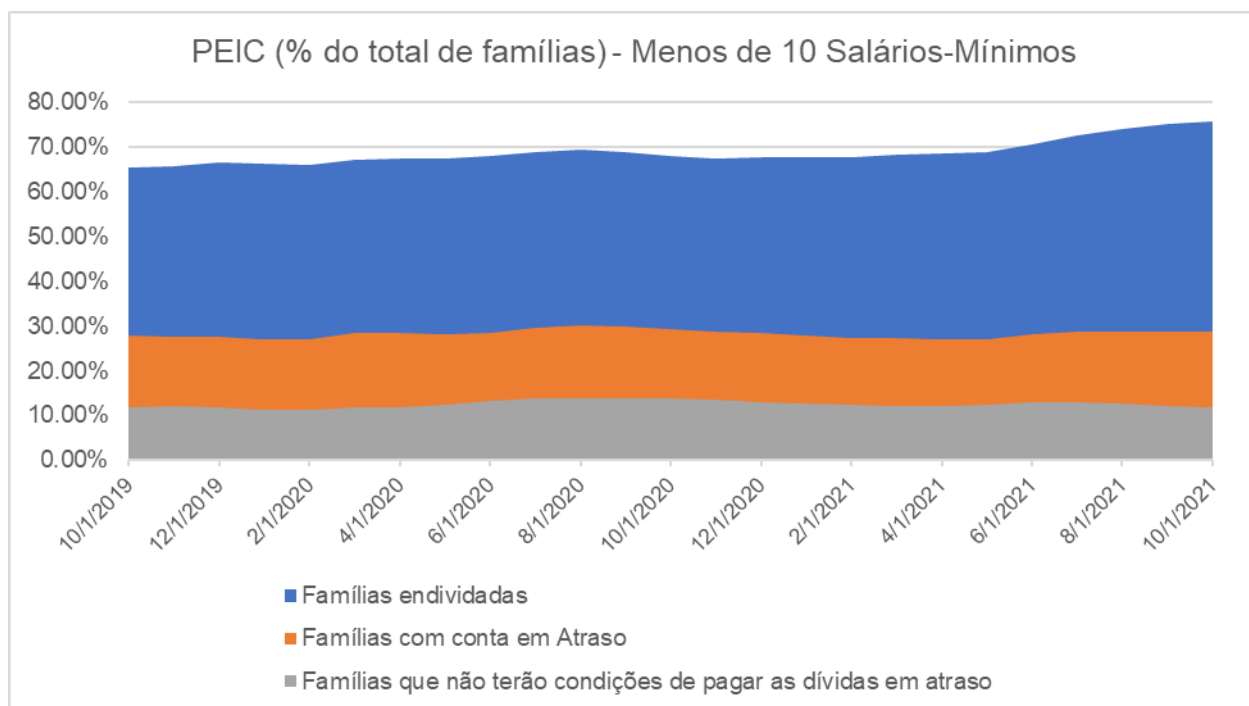


Fonte: Serasa Experian. 2021.

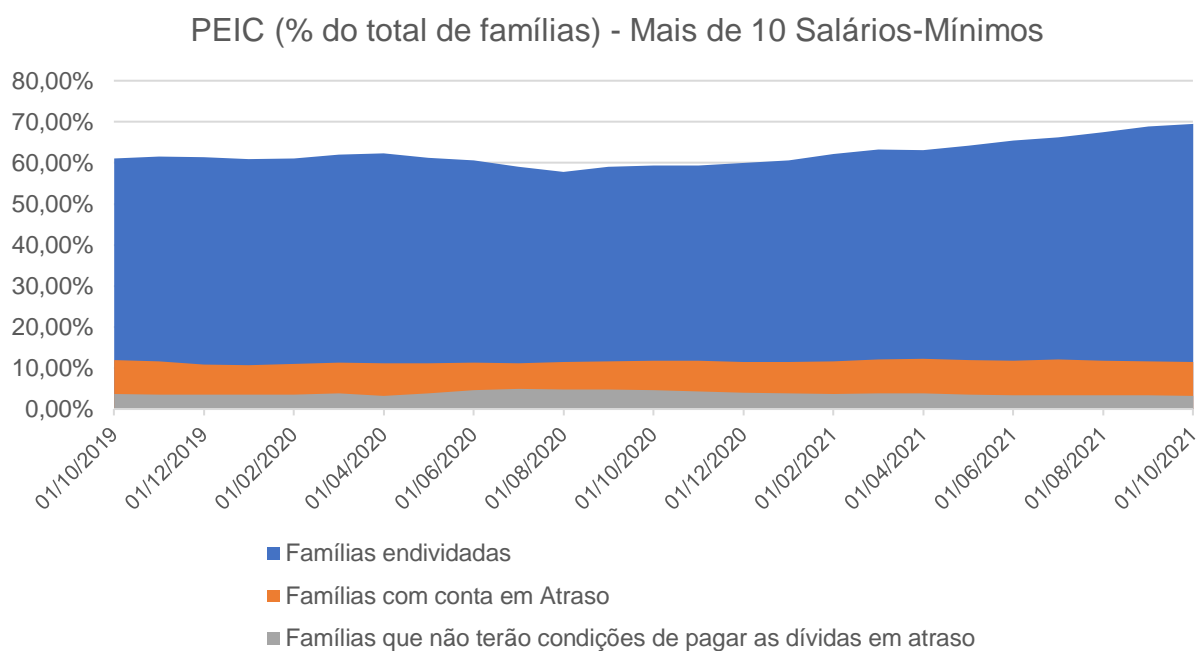
A inadimplência é uma métrica muito sensível ao contexto econômico momentâneo, apresentando variações assim que há alterações na renda e no acesso a crédito dos indivíduos. Desta forma, podemos observar o aumento agudo nos meses de março e abril, que representa 2 milhões de indivíduos que não foram capazes de cumprir com suas obrigações, além do aumento subsequente no início de 2021 decorrente da nova onda de infecções e medidas restritivas.

Contudo, é importante observar também o nível de endividamento diretamente, não apenas aqueles que não foram capazes de cumprir com seus pagamentos. Para tal, uma fonte de dados importante é a Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (Peic). Abaixo, podemos observar o comportamento das famílias frente ao nível de endividamento:

Impactos da Covid-19 (cont.)



Fonte: Confederação Nacional do Comércio de Bens e Turismo. 2021.



Fonte: Confederação Nacional do Comércio de Bens e Turismo. 2021.

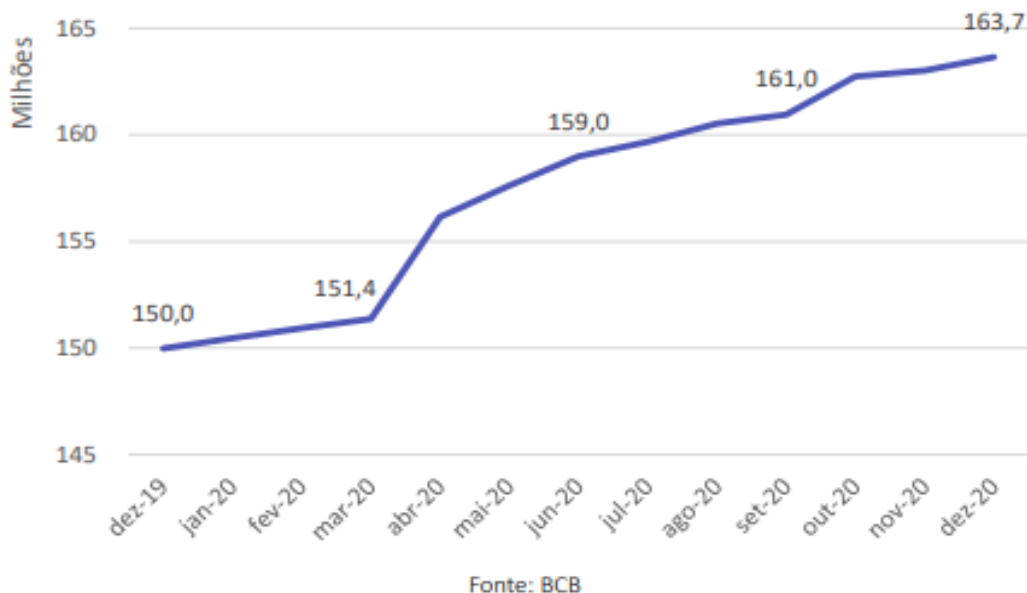
Impactos da Covid-19 (cont.)

Conforme mencionado em outros Produtos, devido a granularidade dos dados em relação a faixa de renda, a análise do comportamento torna-se imprecisa, pois famílias com faixas de renda menor tendem a ter uma cesta de consumo mais focada em produtos necessários para a subsistência, como alimentos, assim gerando incentivos para aumentar a demanda por crédito em caso de perda da renda recorrente. Contudo, os dados permitem concluir que os impactos no endividamento não foram tão expressivos quanto o aumento da demanda por crédito, especialmente para famílias com renda acima de 10 salários-mínimos. Este comportamento é decorrente de diversos fatores, como acesso a auxílio financeiro governamental, programas de manutenção de salários e acesso a crédito. Contudo, seria impreciso determinar quantitativamente qual o efeito destes fatores devido a estrutura dos dados.

No que diz respeito ao auxílio financeiro governamental, de acordo com o Relatório de Cidadania Financeira 2021, do Banco Central do Brasil, em 2020, houve uma expansão de, aproximadamente, 10% no relacionamento de brasileiros com o Sistema Financeiro Nacional (SFN), totalizando 14 milhões de pessoas, e parte desse aumento está relacionada com o Programa de Auxílio Emergencial, que teve impactos significativos na cidadania financeira de seus beneficiários.

O gráfico abaixo apresenta o total de pessoas físicas com ao menos um relacionamento com o SFN, em 2020.

Gráfico 1 – Total de pessoas físicas com ao menos um relacionamento com o SFN



No que se refere aos beneficiários do auxílio emergencial, o relatório do BACEN apontou que 68 milhões de brasileiros fizeram parte do programa, entre abril e agosto de 2020, conforme se observa a seguir.

Impactos da Covid-19 (cont.)

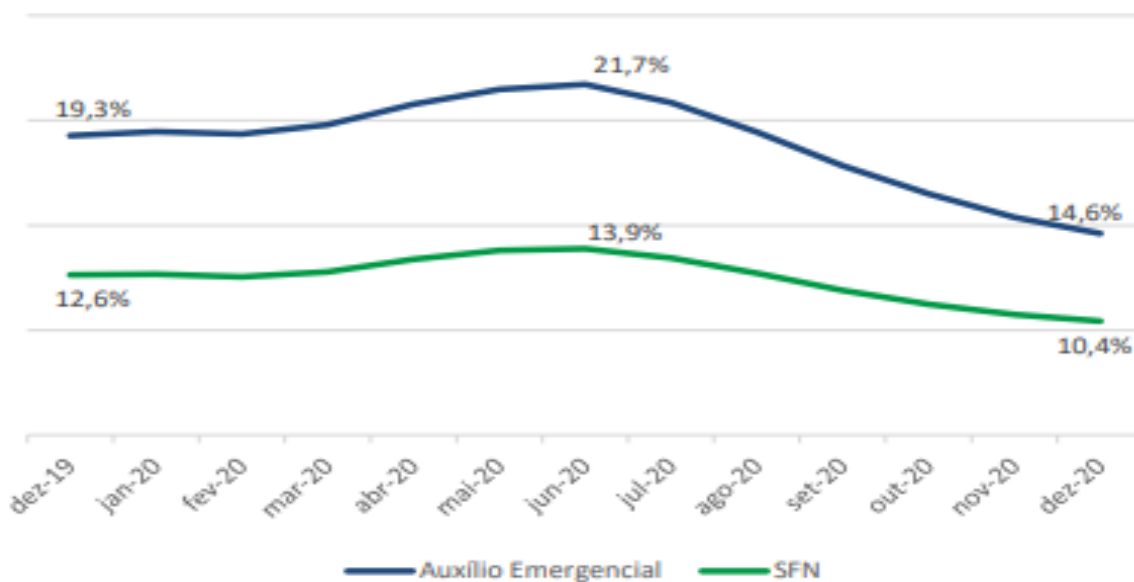
Tabela 1 – Beneficiários do Auxílio Emergencial por origem de cadastro (em milhões de pessoas)

Enquadramento Auxílio Emergencial	Dados abertos	Base identificada	%
Bolsa Família	19,5	18,5	95,3%
Cadastro Único ⁴¹	10,5	10,2	96,9%
ExtraCad ⁴²	38,2	36,9	96,5%
Total	68,2	65,6	96,2%

Fonte: Dados Abertos – Portal da Transparência

O Banco Central destacou ainda que, apesar do aumento do relacionamento entre os beneficiários e o SFN, não houve aumento no uso de crédito por parte dos beneficiários do Auxílio. Entretanto, aparentemente, o auxílio influenciou na redução de inadimplência entre aqueles que já usavam o crédito. O gráfico abaixo faz uma comparação entre a taxa de inadimplência de beneficiários do Auxílio Emergencial e da população geral.

Gráfico 2 – Comparação da taxa de inadimplência entre beneficiários do Auxílio Emergencial e a população geral



Fonte: BCB

Nesse contexto, Gonçalves et al (2021) avaliaram os impactos do Auxílio Emergencial, em 2020, na renda dos brasileiros e a distribuição de renda no país. O estudo apontou que 20% das famílias brasileiras tiveram a renda reduzida, na amostra de novembro de 2020, pela crise decorrente da pandemia do Covid-19.

Impactos da Covid-19 (cont.)

Todavia, o Auxílio Emergencial ampliou a renda total das famílias, de maneira mais acentuada naquelas famílias com renda mais baixas. Por exemplo, a renda familiar per capita de R\$133,35 sofreu uma variação de 49% com o auxílio emergencial, enquanto a renda familiar per capita de R\$2.500,03 teve uma variação de 1% com o auxílio emergencial. Por fim, o estudo destacou que a pandemia impactou, de maneira significativa, a renda dos brasileiros, em especial, a população negra e as mulheres.

Em suma, devido as medidas sanitárias necessárias para contenção da expansão da pandemia, houve um impacto negativo na atividade econômica em geral, resultando na perda da renda recorrente de uma grande parcela dos setores e da população. Este impacto causou uma perda na capacidade de consumo, que afeta especialmente indivíduos e famílias de baixa renda que possuem perfis de consumo concentrados em bens e serviços necessários para a subsistência. Essa perda no consumo, por sua vez, gera incentivos para o aumento da demanda por crédito, que em conjunção com o aumento do risco de *default* por parte dos devedores, resultam em um acesso a crédito mais restrito e custoso, elevando-se o número de inadimplentes e uma potencial perda do bem estar social. Portanto, tornou-se necessário a intervenção governamental de modo a aliviar o impacto econômico, tanto para indivíduos quanto para empresas, diminuindo o período recessivo e mitigando o impacto socioeconômico das medidas sanitárias necessárias.



**Relatório de
Recomendações**

Relatório de Recomendações - Introdução

Este capítulo apresenta um relatório de recomendações com o objetivo de fornecer para a SENACON um material que possa auxiliar na regulamentação da Lei 14.181/21 no que tange a pontos de fragilidade ou que demandem um detalhamento, exigida pela própria lei.

Abaixo, segue a lista de recomendações que serão descritas ao longo deste capítulo:

Oferta de Crédito

- Recomendação #R.1 - Criação, pela SENACON, de um Selo específico ("Selo SENACON"), a ser emitido mediante a solicitação expressa dos fornecedores e/ou agentes autorizados interessados, observado o cumprimento de regras e requisitos previamente padronizados pela SENACON, a fim de demonstrar e garantir a qualidade do conteúdo constante nos contratos de crédito celebrados com os consumidores.
- Recomendação #R.2 - Criação de regulamentação específica para exigir que os contratos de crédito celebrados entre os fornecedores de produtos e serviços financeiros e os correspondentes consumidores sejam acompanhados por uma folha-resumo padronizada ("Folha-Resumo Padronizada"), contendo, dentre outros elementos, as principais cláusulas de tal instrumento.

Publicidade Responsável

- Recomendação #R.3 - Criação de mecanismos de regulação e autorregulação nas campanhas publicitárias relacionadas à concessão de serviços e/ou produtos financeiros, objetivando o maior acesso à informação e aumentando a transparência da relação com o consumidor.

Informação Acerca dos Preços por Unidade de Medida

- Recomendação #R.4 - Definição de exceções relativas a obrigatoriedade de informar preços por unidade de medida.
- Recomendação #R.5 - Padronização da unidade de medida para mesmos tipos de produtos.

Ações educativas para orientação financeira dos consumidores

- Recomendação #R.6 - Regulamentação e aprimoramento de um programa de educação financeira em âmbito nacional, com projetos voltados aos jovens no ambiente escolar, à população em geral e a grupos vulneráveis.
- Recomendação #R.7 - Regulamentação e expansão do Programa de Apoio ao Superendividado a nível nacional, em parceria com os Procons.

Relatório de Recomendações - Introdução

Repactuação de Dívidas

- Recomendação #R.8 - Criação de Centros de Aconselhamento Financeiro (“CAF”), os quais seriam qualificados como tal a partir da concessão de um "selo" de qualificação, pela SENACON ou outro órgão competente, a estruturas públicas, associações ou empresas privadas que prestem serviços de apoio financeiro.
- Recomendação #R.9 - Definição de sistema para iniciação e centralização de acesso à via administrativa do processo de repactuação de dívidas.
- Recomendação #R.10 – Incentivo para que o consumidor utilize soluções extrajudiciais para solução dos conflitos de consumo.
- Recomendação #R.11 - Definição das etapas e ritos procedimentais no processo de repactuação de dívidas e uso de tecnologia para auxílio na elaboração de propostas de renegociação.

Mínimo Existencial

- Recomendação #R.12 - Adoção de ferramentas que proporcionem parâmetros unificados para auxílio na caracterização do mínimo existencial.

Recomendações – Oferta de Crédito (cont.)

- ▶ **Recomendação #R.1 - Criação, pela SENACON, de um Selo específico ("Selo SENACON")**, a ser emitido mediante a solicitação expressa dos fornecedores e/ou agentes autorizados interessados, observado o cumprimento de regras e requisitos previamente padronizados pela SENACON, a fim de demonstrar e garantir a qualidade do conteúdo constante nos contratos de crédito celebrados com os consumidores.
- ✘ **Não existência deste mecanismo no ordenamento jurídico brasileiro atual, ou, ainda, de qualquer figura correlata e/ou semelhante.**

Descrição da recomendação:

Recomenda-se a criação de regulamentação interna da própria SENACON no sentido de instituir um Selo ("Selo SENACON"), que identifique e comprove, mediante a solicitação expressa dos fornecedores e/ou agentes autorizados interessados, observado o cumprimento de regras e requisitos previamente padronizados pela SENACON, a qualidade do conteúdo apresentado pelos eventuais contratos de créditos celebrados com os consumidores.

Destaque-se que, para implementação desta Recomendação, podem ser necessários aprimoramentos na estrutura da SENACON e disponibilização de recursos (orçamentários, financeiros, tecnológicos, humanos) que não foram analisados neste documento.

Justificativa:

A concessão de uma chancela ou Selo por parte de uma instituição como a SENACON demonstra a potencial conformidade da instituição de crédito, proporcionando maior segurança na tomada de decisão por parte do consumidor financeiro.

Em verdade, as instituições creditícias deverão passar por uma avaliação prévia por parte da SENACON, e somente após essa avaliação, estarão aptas a utilizar o selo em seus contratos de crédito.

Nesta linha, conforme verifica-se pela análise da legislação chilena, e, mais especificamente, pela Lei n. 20.555, de 05 de dezembro de 2011, e pelo Decreto n. 41, de 13 de julho de 2012, referido ordenamento jurídico criou o chamado "Selo SERNAC", neste caso fazendo referência ao "Servicio Nacional del Consumidor – SERNAC".

Desta forma, e de acordo com os dispositivos legais de tal legislação, a função do chamado "Selo" é garantir e demonstrar que os contratos de crédito que o contenham estão em conformidade com os preceitos da Lei de Defesa do Consumidor Chilena e de suas regulamentações aplicáveis.

Recomendações – Oferta de Crédito (cont.)

▶ **Recomendação #R.1 - Criação, pela SENACON, de um Selo específico ("Selo SENACON")**, a ser emitido mediante a solicitação expressa dos fornecedores e/ou agentes autorizados interessados, observado o cumprimento de regras e requisitos previamente padronizados pela SENACON, a fim de demonstrar e garantir a qualidade do conteúdo constante nos contratos de crédito celebrados com os consumidores.

✘ **Não existência deste mecanismo no ordenamento jurídico brasileiro atual, ou, ainda, de qualquer figura correlata e/ou semelhante.**

Seguindo a lógica estabelecida pela legislação chilena, a Recomendação ora sugerida seria que a SENACON determinasse uma série de regras e requisitos, previamente padronizados, que os fornecedores e/ou agentes autorizados deverão, obrigatoriamente, cumprir e obedecer.

Benefícios esperados:

Com isso, tais fornecedores e/ou agentes autorizados terão a possibilidade de submeter, para análise da SENACON, os contratos de crédito relativos aos seguintes produtos e serviços financeiros **específicos**, para fins de obtenção do correspondente "**Selo SENACON**":

- (i) Cartões de Crédito e Débito;
- (ii) Contas Correntes e Linhas de Crédito;
- (iii) Poupanças;
- (iv) Hipotecas; e
- (v) Outros Créditos concedidos ao consumidor em geral

Além do contrato de crédito propriamente dito, os fornecedores e/ou agentes autorizados deverão apresentar à SENACON outros documentos anexos, **também obrigatórios**, que condicionarão, necessariamente, a ocorrência de referida análise pela autoridade pública e a consequente concessão do eventual **Selo SENACON**:

• **Documento Descritivo relativo ao Serviço de Atendimento aos Consumidores ("SAC")**: Documento que inclui uma descrição detalhada e fundamentada aplicável ao SAC, a ser implementado pelos fornecedores e/ou agentes autorizados que estiverem requerendo o **Selo SENACON**, em função do contrato de crédito a ser analisado por tal autoridade pública, para que seja possível sanar com as eventuais dúvidas e/ou reclamações desses consumidores.

• **Declaração de Conformidade do Contrato de Crédito com a Legislação Aplicável**: Documento devidamente registrado perante o cartório competente no qual os fornecedores e/ou agentes autorizados que estiverem requerendo o **Selo SENACON** declaram expressamente que o contrato de crédito a ser submetido para análise está observando todas as leis e regulamentações aplicáveis à proteção e à defesa dos direitos dos consumidores.

Recomendações – Oferta de Crédito (cont.)

- ▶ **Recomendação #R.1 - Criação, pela SENACON, de um Selo específico ("Selo SENACON")**, a ser emitido mediante a solicitação expressa dos fornecedores e/ou agentes autorizados interessados, observado o cumprimento de regras e requisitos previamente padronizados pela SENACON, a fim de demonstrar e garantir a qualidade do conteúdo constante nos contratos de crédito celebrados com os consumidores.
- ✘ **Não existência deste mecanismo no ordenamento jurídico brasileiro atual, ou, ainda, de qualquer figura correlata e/ou semelhante.**

Benefícios esperados:

No exemplo do Chile, além dos documentos citados acima, os fornecedores e/ou agentes autorizados também devem apresentar o seguinte:

- **Declaração de Adesão ao Sistema de Mediação e Arbitragem**: Documento devidamente registrado perante o cartório competente no qual **os fornecedores e/ou agentes autorizados que estiverem requerendo o Selo SERNAC (no caso do Chile) expressam o seu compromisso de permitir que os consumidores recorram a um mediador ou à um árbitro financeiro para resolver disputas, reclamações e/ou conflitos** que possuírem perante o respectivo fornecedor e/ou agente autorizado com quem tenham previamente celebrado o correspondente contrato de crédito.

Todavia, este auxílio de um mediador ou de um árbitro financeiro deverá ser utilizado pelo consumidor apenas caso este considere que o Serviço de Atendimento ao Consumidor ("**SAC**"), descrito acima, não respondeu satisfatoriamente às suas dúvidas e/ou reclamações, relativas ao contrato de crédito que, por sua vez, já tenha recebido o Selo.

Ressalta-se que se trata de sugestão com base na realidade chilena, porém, não necessariamente reflete a postura do Conselho Nacional de Defesa do Consumidor ("CNDC") no Brasil. Assim, é necessário analisar cuidadosamente a aplicabilidade de tal medida, levando em consideração as discussões ocorridas no âmbito da comissão especial e do plenário do CNDC, em que ficaram demonstradas dificuldades dos membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor ("SNDC") com o mecanismo da arbitragem privada.

Como resultado, a criação do **Selo SENACON** poderá proporcionar uma maior segurança jurídica ao cenário da comercialização de produtos e serviços financeiros aos consumidores, o que, logicamente, impactará na redução do superendividamento no Brasil.

Ademais, a criação do **Selo SENACON** seria uma oportunidade de reiterar a proteção aos consumidores, assegurando que as informações lhes seriam transmitidas de forma clara, transparente e objetiva.

Recomendações – Oferta de Crédito (cont.)

- ▶ **Recomendação #R.1 - Criação, pela SENACON, de um Selo específico ("Selo SENACON")**, a ser emitido mediante a solicitação expressa dos fornecedores e/ou agentes autorizados interessados, observado o cumprimento de regras e requisitos previamente padronizados pela SENACON, a fim de demonstrar e garantir a qualidade do conteúdo constante nos contratos de crédito celebrados com os consumidores.
- ✘ **Não existência deste mecanismo no ordenamento jurídico brasileiro atual, ou, ainda, de qualquer figura correlata e/ou semelhante.**

Atores envolvidos:

- SENACON;
- Fornecedores e Agentes Autorizados de produtos e serviços financeiros que tiverem interesse em obter o "Selo SENACON";
- Representantes do setor privado, como associações, para auxiliar na interlocução e na avaliação das proposições, em linha com as medidas de auto regulação já existentes.

Recomendações – Oferta de Crédito (cont.)

- ▶ **Recomendação #R.2 - Criação de regulamentação específica para exigir que os contratos de crédito celebrados entre os fornecedores de produtos e serviços financeiros e os correspondentes consumidores sejam acompanhados por uma folha-resumo padronizada ("Folha-Resumo Padronizada"), contendo, dentre outros elementos, as principais cláusulas de tal instrumento.**
- ☒ **Não existência deste mecanismo no ordenamento jurídico brasileiro atual, ou, ainda, de qualquer figura correlata e/ou semelhante.**

Descrição da recomendação:

Recomenda-se a criação de regulamentação específica para exigir que os contratos de crédito celebrados entre os fornecedores de produtos e serviços financeiros (e/ou agentes autorizados) e os correspondentes consumidores venham obrigatoriamente acompanhados por uma folha-resumo padronizada, contendo, dentre outros elementos, as principais cláusulas e condições de tal instrumento.

Justificativa:

Conforme verifica-se pela análise da legislação chilena, e, mais especificamente, pela Lei n. 20.555, de 05 de dezembro de 2011, referido ordenamento jurídico criou a chamada "**Folha-Resumo Padronizada**", que deverá, obrigatoriamente, acompanhar todos e quaisquer contratos de crédito celebrados com os consumidores .

O que se buscou com a implementação do mecanismo da "**Folha-Resumo Padronizada**" foi, em suma, a transparência para com os consumidores, de tal modo a estabelecer que este documento deveria representar, obrigatoriamente, a primeira página de um eventual contrato de crédito a ser celebrado com tal devedor.

Destarte, esta "**Folha-Resumo Padronizada**", para fins de cumprimento da legislação, deverá conter, as principais cláusulas do correspondente contrato de crédito.

Ademais, e conforme aplicável, os fornecedores também deverão incluir a "**Folha-Resumo Padronizada**" em quaisquer outros orçamentos que sejam eventualmente apresentados para o consumidor, e que, por qualquer razão, não estejam contemplados pelo escopo do respectivo contrato de crédito em que tal consumidor é signatário, de modo a facilitar a sua comparação.

Recomendações – Oferta de Crédito (cont.)

- ▶ **Recomendação #R.2 - Criação de regulamentação específica para exigir que os contratos de crédito celebrados entre os fornecedores de produtos e serviços financeiros e os correspondentes consumidores sejam acompanhados por uma folha-resumo padronizada ("Folha-Resumo Padronizada"), contendo, dentre outros elementos, as principais cláusulas de tal instrumento.**
- ☒ **Não existência deste mecanismo no ordenamento jurídico brasileiro atual, ou, ainda, de qualquer figura correlata e/ou semelhante.**

Benefícios esperados:

O desenvolvimento de mecanismos como a "**Folha-Resumo Padronizada**" representaria, mais uma vez, a implementação de políticas que poderão resultar em uma maior segurança jurídica, transparência e clareza no que diz respeito ao acesso às informações, pelos consumidores, sobre os produtos e serviços financeiros que estiverem adquirindo.

Isso porque, com base no modelo proposto pela legislação chilena, nesta "**Folha-Resumo Padronizada**" que, conforme citado acima, viria logo no início do contrato de crédito, como sua primeira página, seria possível verificar informações de extrema relevância para o consumidor. Dentre as diversas existentes, podemos mencionar as seguintes:

- (i) Se o Contrato de Crédito possui o correspondente "**Selo**" referido na recomendação anterior;
- (ii) O Custo efetivo total da transação creditícia, com a sua correspondente porcentagem aplicável;
- (iii) Nome do Titular do Crédito, que fará a concessão para o correspondente consumidor;
- (iv) Data do Contrato de Crédito;
- (v) Montante Líquido do Crédito;
- (vi) Prazo de Pagamento do Crédito;
- (viii) Montante Bruto do Crédito; e
- (ix) Taxas de Juros Aplicáveis.

Recomendações – Oferta de Crédito (cont.)

- ▶ **Recomendação #R.2 - Criação de regulamentação específica para exigir que os contratos de crédito celebrados entre os fornecedores de produtos e serviços financeiros e os correspondentes consumidores sejam acompanhados por uma folha-resumo padronizada ("Folha-Resumo Padronizada"), contendo, dentre outros elementos, as principais cláusulas de tal instrumento.**
- ✘ **Não existência deste mecanismo no ordenamento jurídico brasileiro atual, ou, ainda, de qualquer figura correlata e/ou semelhante.**

Atores envolvidos:

- BACEN e outras autoridades reguladoras aplicáveis;
- Representantes do setor privado, como associações, para auxiliar na interlocução e na avaliação das proposições, em linha com as medidas de auto regulação já existentes;
- Fornecedores e Agentes Autorizados de produtos e serviços financeiros que celebrem toda e qualquer modalidade de contrato de crédito com consumidores.

Recomendações – Publicidade Responsável

- ▶ **Recomendação #R.3 – Criação de mecanismos de regulação e autorregulação nas campanhas publicitárias relacionadas à concessão de serviços e/ou produtos financeiros, objetivando o maior acesso à informação e aumentando a transparência da relação com o consumidor.**
- ✘ **Existência de poucos materiais, documentos, instrumentos sobre campanhas publicitárias relacionadas à concessão de serviços e/ou produtos financeiros aos consumidores sobre potenciais consequências do superendividamento decorrentes do uso inadequado do crédito.**

Descrição da recomendação:

Recomenda-se a criação e a complementação da regulamentação já existente no Brasil, diretamente relacionada ao superendividamento, para que as campanhas publicitárias relacionadas, direta ou indiretamente, com a concessão de serviços e/ou produtos financeiros aos consumidores, devam ser acompanhadas por declarações específicas, que possuirão finalidades informativas e de transparência para com os consumidores.

Justificativa:

Muitos atores do sistema financeiro nacional, tais como a Federação Brasileira dos Bancos – Representantes do setor privado, como associações, para auxiliar na interlocução e na avaliação das proposições e a Caixa Econômica Federal, dentre outros, ao longo dos últimos anos prepararam e disponibilizaram aos consumidores cartilhas e regulamentações específicas visando o desenvolvimento de uma publicidade que pudesse promover a utilização responsável do crédito, considerando as diversas ofertas apresentadas aos consumidores pelo mercado atual.

O próprio BACEN, em seu Guia de Excelência na Oferta de Serviços Financeiros, trata de forma detalhada sobre: (i) a linguagem e a forma de apresentação da publicidade relativa às operações de crédito; (ii) custos e riscos relativos à contratação de crédito; (iii) a importância da divulgação do Custo Efetivo Total; e (iv) a possibilidade de prospecção de clientes, neste contexto específico.

Mais ainda, o Conselho de Ética e Autorregulação, com base no Estatuto Social da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (ABECS) e no seu correspondente Código de Ética e Autorregulação, promulgou o Normativo n. 012, que também trata sobre questões atinentes à publicidade, à oferta e à contratação de crédito no âmbito dos meios eletrônicos de pagamento.

Recomendações – Publicidade Responsável (cont.)

- ▶ **Recomendação #R.3 – Criação de mecanismos de regulação e autorregulação nas campanhas publicitárias relacionadas à concessão de serviços e/ou produtos financeiros, objetivando o maior acesso à informação e aumentando a transparência da relação com o consumidor.**
- ✘ **Existência de poucos materiais, documentos, instrumentos sobre campanhas publicitárias relacionadas à concessão de serviços e/ou produtos financeiros aos consumidores sobre potenciais consequências do superendividamento decorrentes do uso inadequado do crédito.**

Benefícios esperados:

Com a ampla adesão ao modelo sugerido, os consumidores terão plena ciência que a assunção do crédito poderá comprometer as suas correspondentes rendas e, mais ainda, estabelecerá com o correspondente credor uma obrigação posterior de ressarcimento dessa dívida, nos termos e condições determinados no contrato a ser eventualmente celebrado entre as partes.

Sugestões para Efetivação da Recomendação:

Em primeiro lugar, os fornecedores de produtos e serviços financeiros, além dos demais agentes autorizados, deverão criar mecanismos para evitar a ocorrência de eventuais conflitos de interesses, mediante a implantação de procedimentos eficazes de prevenção e controle da troca de informações, dentre outros correlatos.

Como exemplo, citamos o Normativo de Relacionamento com os Consumidores Potencialmente Vulneráveis da Representantes do setor privado, como associações, para auxiliar na interlocução e na avaliação das proposições – SARB 024/2021, que entrou em vigor em 09 de abril de 2021.

Este Normativo possui como objetivo estabelecer diretrizes e procedimentos que promovam o aperfeiçoamento dos padrões de qualidade e serviços das instituições financeiras signatárias no relacionamento com os consumidores considerados potencialmente vulneráveis.

Com isso, bancos irão criar metodologias para analisar toda sua base de clientes e, além disso, identificar os consumidores considerados "vulneráveis".

O conceito de vulnerabilidade considerará sete fatores principais: deficiências físicas ou mentais, doenças graves, superendividamento, grau de escolaridade, familiaridade com os meios digitais, idade e renda.

O Normativo também prevê o desenvolvimento de mecanismos de regulação e autorregulação para mapear e classificar os diferentes níveis de risco a que essas pessoas estão expostas, bem como ferramentas para protegê-las.

Recomendações – Publicidade Responsável (cont.)

- ▶ **Recomendação #R.3 – Criação de mecanismos de regulação e autorregulação nas campanhas publicitárias relacionadas à concessão de serviços e/ou produtos financeiros, objetivando o maior acesso à informação e aumentando a transparência da relação com o consumidor.**
- ✘ **Existência de poucos materiais, documentos, instrumentos sobre campanhas publicitárias relacionadas à concessão de serviços e/ou produtos financeiros aos consumidores sobre potenciais consequências do superendividamento decorrentes do uso inadequado do crédito.**

Benefícios esperados:

No mais, o Normativo contempla, ainda, a elaboração, pela Representantes do setor privado, como associações, para auxiliar na interlocução e na avaliação das proposições, de um guia de boas práticas relacionadas ao tema, que contará com iniciativas das instituições financeiras.

Destarte, de modo geral, tais declarações específicas poderão indicar aos consumidores as informações relacionadas com (i) o custo real do crédito; (ii) a taxa anual de juros e quaisquer outras cobranças de crédito; (iii) se a lei assim o dispuser, qualquer outra possibilidade legal relacionada à variação de taxas, conforme aplicável; (iv) o número de parcelas, no caso de vendas à prazo; (v) o montante total do crédito; e (vi) limites relacionado ao crédito.

Ademais, quando relevante, os seguintes elementos também deverão ser fornecidos aos consumidores, no contexto das campanhas publicitárias relacionadas à oferta de crédito:

- a) Condições de reembolso;
- b) Garantias aplicáveis ao contrato de crédito, detalhando acerca do eventual direito de retomada pelos fornecedores de produtos e serviços financeiros e demais agentes autorizados;
- c) Licença ou detalhes do registro dos fornecedores de produtos e serviços financeiros e demais agentes autorizados;
- d) Disponibilidade de mecanismos de tratamento e reparação de reclamações dos consumidores; e
- e) Detalhes do órgão de fiscalização pertinente.

Recomendações – Publicidade Responsável (cont.)

- ▶ **Recomendação #R.3 – Criação de mecanismos de regulação e autorregulação nas campanhas publicitárias relacionadas à concessão de serviços e/ou produtos financeiros, objetivando o maior acesso à informação e aumentando a transparência da relação com o consumidor.**
- ❌ **Existência de poucos materiais, documentos, instrumentos sobre campanhas publicitárias relacionadas à concessão de serviços e/ou produtos financeiros aos consumidores sobre potenciais consequências do superendividamento decorrentes do uso inadequado do crédito.**

Atores envolvidos:

- SENACON;
- BACEN e outras autoridades reguladoras aplicáveis;
- Representantes do setor privado, como associações, para auxiliar na interlocução e na avaliação das proposições, em linha com as medidas de auto regulação já existentes;
- Fornecedores e Agentes Autorizados de produtos e serviços financeiros que celebrem toda e qualquer modalidade de contrato de crédito com consumidores.

Recomendações - Informação acerca dos preços por unidade de medida

- ▶ **Recomendação #R.4 – Definição de exceções relativas a obrigatoriedade de informar preços por unidade de medida**
- ✘ **Ausência de exceções relativas a obrigatoriedade de informar preços por unidade de medida.**

Descrição da recomendação:

De acordo com o art. 6, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor (CDC), “a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem”. Já a Lei n. 14.181/2021 incluiu recentemente o seguinte inciso ao art. 6º, como direito básico do consumidor: “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”.

Além disso, vale mencionar que o tema de divulgação de preços já é tratado pela Lei 10.962/04, e regulamentada pelo Decreto 5.903/06, a qual estabelece que:

Art. 2º-A Na venda a varejo de produtos fracionados em pequenas quantidades, o comerciante deverá informar, na etiqueta contendo o preço ou junto aos itens expostos, além do preço do produto à vista, o preço correspondente a uma das seguintes unidades fundamentais de medida: capacidade, massa, volume, comprimento ou área, de acordo com a forma habitual de comercialização de cada tipo de produto.

No âmbito da Associação Paulista de Supermercados (APAS), o preço por unidade de medida pode ser definido como “uma informação que estará destacada na etiqueta de preço convencional, abaixo do preço regular (como exposto no cartaz) ”.

Assim, em cartilha elaborada pela Fecomércio e o Procon- SP, o entendimento é que o preço à vista e o preço da unidade de medida, conforme o trecho abaixo:

Na venda a varejo de produtos fracionados em pequenas quantidades, o comerciante deverá informar, na etiqueta contendo o preço ou junto aos itens expostos, além do preço do produto à vista, o preço correspondente a uma das seguintes unidades fundamentais de medida: capacidade, massa, volume, comprimento ou área, de acordo com a forma habitual de comercialização de cada tipo de produto. Essa regra não se aplica à comercialização de medicamentos .

No modelo atual, não há especificação sobre quais produtos devem ser precificados por unidade de medida. Apenas os medicamentos são expressamente excluídos e não são abrangidos pela regra citada.

Para que os estabelecimentos comerciais tenham mais clareza sobre o tema, entende-se que o modelo chileno pode ser considerado como uma possível fonte para o desenvolvimento de leis e regulamentos no Brasil, incluindo tanto o comércio físico quanto o online. Nesse País, com o Decreto 299, foi estabelecida a lista clara e expressa sobre os produtos que devem conter o preço por unidade de medida.

Recomendações - Informação acerca dos preços por unidade de medida (cont.)

► **Recomendação #R.4 – Definição de exceções relativas a obrigatoriedade de informar preços por unidade de medida**

✘ **Ausência de exceções relativas a obrigatoriedade de informar preços por unidade de medida.**

A eventual regulamentação deste tema deverá observar também a Lei 10.962/04 e o Decreto 5.903/06, que a regulamenta, a fim de que não haja contradições, bem como seja feita a devida complementação, no que couber.

Justificativa:

A Lei 14.181/21 estabelece apenas que é direito do consumidor a informação acerca dos preços dos produtos por unidades de medida. No entanto, diferentemente de como acontece no Chile, por exemplo, não há indicação sobre quais situações tal informação seria considerada desnecessária.

Benefícios esperados:

- Menor judicialização, decorrente da padronização de entendimento entre os Procons, bem como da maior clareza estabelecida pela regulamentação, tendo em vista que atualmente há um alto número de discussões acerca dos preços no judiciário.
- Possível redução nas autuações e na aplicação de multa dos Procons, resultando na diminuição de custos para as empresas.
- Transparência e acesso a informação por parte do consumidor.

Atores envolvidos:

- SENACON;
- Órgãos relacionados ao tema, tais como Inmetro, ABNT, agências reguladoras e sindicatos;
- Representantes do setor privado, como associações, para auxiliar na interlocução e na avaliação das proposições.

Recomendações - Informação acerca dos preços por unidade de medida (cont.)

► **Recomendação #R.5 - Padronização da unidade de medida para mesmos tipos de produtos**

✘ **Falta de padronização da unidade de medida para mesmos tipos de produtos**

Descrição da recomendação:

Na linha do exposto na recomendação anterior, a legislação brasileira carece de especificidade quanto à padronização de medidas conforme o produto. Assim, o desenvolvimento de instrumentos jurídicos podem ser ferramentas importantes para a redução dessa incerteza.

Em termos de padronização e medidas, considera-se relevante o envolvimento de atores especialistas. Por exemplo, as normas estabelecidas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e as diretrizes do Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro) podem contribuir para o aperfeiçoamento do direito à informação do consumidor sobre o tema.

Ademais, legislações estrangeiras, como a alemã e a chilena, podem ser fontes importantes para que o Brasil aperfeiçoe os seus instrumentos. Como exemplo, o art. 11, do Decreto 299, do Chile, estabelece que “nos produtos cosméticos, o preço por unidade de medida se referirá a 100 gramas ou a 100 mililitros”.

Como se vê, é possível que os aperfeiçoamentos no regramento brasileiro sejam desenvolvidos de forma mais específica, com a contribuição de diversos atores distintos. Para isso, entende-se que a SENACON possui potencial para conduzir os debates entre os órgãos, a fim de promover maior articulação e harmonização para o benefício dos consumidores.

Justificativa:

A Lei 14.181/21 estabelece apenas que é direito do consumidor ter acesso à informação acerca dos preços dos produtos por unidades de medida. Para limitar a interpretação sobre o tema e melhorar a segurança jurídica, a exemplo da legislação chilena e alemã, o Brasil poderia determinar uma padronização, de acordo com o tipo de produto, sobre como a unidade de medida deve ser exibida ao consumidor. Importante ressaltar que não se trata de intervenção no modelo de negócio, mas tão somente de padronizar a forma como os preços são informados nos pontos de vendas.

Benefícios esperados:

- Informações mais claras aos consumidores
- Diretrizes mais específicas aos fornecedores

Recomendações - Informação acerca dos preços por unidade de medida (cont.)

▶ **Recomendação #R.5 - Padronização da unidade de medida para mesmos tipos de produtos**

❌ **Falta de padronização da unidade de medida para mesmos tipos de produtos**

Atores envolvidos:

- SENACON;
- Órgãos relacionados ao tema, tais como Inmetro, ABNT, agências reguladoras e • representantes do setor privado, como associações.

Recomendações - Ações educativas para orientação financeira dos consumidores

- ▶ **Recomendação #R.6 - Regulamentação e aprimoramento de um programa de educação financeira em âmbito nacional, com projetos voltados aos jovens no ambiente escolar, à população em geral e a grupos vulneráveis;**
 - ▶ **Recomendação #R.7 - Regulamentação e expansão do Programa de Apoio ao Superendividado a nível nacional, em parceria com os Procons;**
 - ▶ **Recomendação #R.8 - Criação de Centros de Aconselhamento Financeiro (“CAF”), os quais seriam qualificados como tal a partir da concessão de um “selo” de qualificação, pela SENACON ou outro órgão competente, a estruturas públicas, associações ou empresas privadas que prestem serviços de apoio financeiro;**
- ☒ **Ausência de dispositivos legais e regulamentação específica visando à definição e execução das medidas a serem implementadas quanto à educação financeira do consumidor.**

Recomenda-se a regulamentação e aprimoramento de um programa de educação financeira em âmbito nacional, em linha com o que vem sendo implementado pelo Ministério da Educação (“MEC”) nas escolas. Importante mencionar também os planos de ação oriundos do Fórum Brasileiro de Educação Financeira - FBEF, com a realização de conferências/palestras para os alunos, bem como cursos para capacitação de professores acerca do tema. Também vale destaque voltados para a educação financeira da população em geral ministrados pela Escola Nacional de Defesa do Consumidor, em parceria com a SENACON.

Adentrando-se no aspecto escolar, tendo em vista que ainda não é com o professor que a maioria dos alunos acessa informações sobre finanças, de acordo com o levantamento realizado pelo Programa Internacional de Avaliação de Estudantes (Pisa)¹, sugere-se a inclusão da educação financeira como uma matéria integrante e obrigatória na grade curricular das escolas. Atualmente, de acordo com a grade curricular do MEC, não existe uma matéria específica para abordar o tema da educação financeira, sendo ele abordado de forma diluída em outras matérias (e.g. matemática e história).

Tal inclusão está em linha com as recomendações da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (“OCDE”) sobre o assunto, a qual afirma, em seu artigo *Financial Education in Schools* (“Educação financeira em Escolas”, em tradução livre), que incluir a educação financeira no currículo escolar, de maneira contínua, é uma forma de assegurar o futuro de gerações financeiramente alfabetizadas.

Uma outra orientação da OCDE de grande valia é que, na implementação de medidas e estratégias para disseminar a educação financeira no país, também sejam levadas em consideração as necessidades de outros grupos-alvo específicos, como idosos e demais grupos vulneráveis (i.e. pessoas com baixos níveis de alfabetização geral, pessoas com baixas habilidades digitais, pessoas de origens socioeconômicas mais baixas, populações indígenas, pessoas com deficiência física ou mental, dentre outras).

Recomendações - Ações educativas para orientação financeira dos consumidores (cont.)

- ▶ **Recomendação #R.6 - Regulamentação e aprimoramento de um programa de educação financeira em âmbito nacional, com projetos voltados aos jovens no ambiente escolar, à população em geral e a grupos vulneráveis;**
 - ▶ **Recomendação #R.7 - Regulamentação e expansão do Programa de Apoio ao Superendividado a nível nacional, em parceria com os Procons;**
 - ▶ **Recomendação #R.8 - Criação de Centros de Aconselhamento Financeiro (“CAF”), os quais seriam qualificados como tal a partir da concessão de um “selo” de qualificação, pela SENACON ou outro órgão competente, a estruturas públicas, associações ou empresas privadas que prestem serviços de apoio financeiro;**
- ☒ **Ausência de dispositivos legais e regulamentação específica visando à definição e execução das medidas a serem implementadas quanto à educação financeira do consumidor.**

Para a OCDE, para que tais grupos tenham o devido acesso à educação financeira, faz-se necessário que sejam tomadas iniciativas que reconheçam as circunstâncias específicas nas quais estes estão inseridos, bem como forneçam orientação personalizada levando-se em consideração a potencial falta de oportunidades disponíveis para essas pessoas. Nesse sentido, pode-se sugerir, por exemplo, (i) a pulverização de cursos presenciais ligados à temática de educação financeira (tendo em vista que há uma enorme quantidade de cursos online) de forma a viabilizar o acesso por pessoas com pouca ou nenhuma acessibilidade à internet e (ii) a criação de programas e iniciativas voltadas a grupos vulneráveis, como a população idosa, que, como citado pela OCDE, é mais vulnerável a certos tipos de fraude e tendem ter uma baixa aceitação de produtos inovadores, incluindo tecnologias digitais, etc.

Outra iniciativa de grande valor à temática da educação financeira foi a criação, pela Universidade Franciscana (“UFN”), do Centro de Prevenção e Tratamento ao Superendividamento, cujo objetivo é ajudar as pessoas endividadas na sua reorganização financeira, fazendo a “ponte” entre o cidadão e as instituições de crédito.

Em 12 anos de funcionamento, tem-se que mais de 6 mil (seis mil) pessoas receberam auxílio deste Centro, somado a um montante de 1,3 milhões de reais em dívidas quitadas. O acesso aos seus serviços se dá inicialmente por meio do Procon. A proposta do Centro divide-se em três pilares: Prevenção, Tratamento e Produto.

Por meio do trabalho de Prevenção, o Centro oferece atividades para a população em geral, fornecendo materiais e organizando oficinas sobre educação financeira.

Já no pilar de Tratamento, os consumidores que se apresentam já estão superendividados; o Centro fornece acolhimento (com esclarecimentos a respeito de educação financeira) e os encaminha a uma entrevista para identificação de seu perfil e de seus credores. Em seguida, organiza-se uma Audiência de Repactuação de Crédito, com elaboração do plano de pagamento.

Recomendações - Ações educativas para orientação financeira dos consumidores (cont.)

- ▶ **Recomendação #R.6 - Regulamentação e aprimoramento de um programa de educação financeira em âmbito nacional, com projetos voltados aos jovens no ambiente escolar, à população em geral e a grupos vulneráveis;**
 - ▶ **Recomendação #R.7 - Regulamentação e expansão do Programa de Apoio ao Superendividado a nível nacional, em parceria com os Procons;**
 - ▶ **Recomendação #R.8 - Criação de Centros de Aconselhamento Financeiro (“CAF”), os quais seriam qualificados como tal a partir da concessão de um “selo” de qualificação, pela SENACON ou outro órgão competente, a estruturas públicas, associações ou empresas privadas que prestem serviços de apoio financeiro;**
- ☒ **Ausência de dispositivos legais e regulamentação específica visando à definição e execução das medidas a serem implementadas quanto à educação financeira do consumidor.**

Já no pilar “Produto”, as entrevistas e audiências geram materiais com dados muito valiosos a respeito do perfil dos atendidos e consumidores endividados no Município de Santa Maria (RS). Com isso, o Centro elabora gráficos para divulgação e análise de tais dados.

Ao trazer este exemplo como um case de sucesso no âmbito da educação financeira, buscamos incentivar a criação de um programa de mentoria financeira, direcionada tanto para o público em geral (preventiva), como ao consumidor endividado (remediativa). Inspirado em tal projeto, atualmente o Procon-SP, por meio do Núcleo de Tratamento do Superendividamento da Fundação Procon-SP, em conjunto com o Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSC – do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo – TJ/SP, possui o Programa de Apoio ao Superendividado (“PAS”), o qual tem como objetivo auxiliar os consumidores em tal situação, orientando e promovendo a renegociação de dívidas com os seus credores, decorrentes de empréstimos, financiamentos, contratos de crédito, entre outros.

Nesse sentido, dadas a relevância e resultado de tais medidas, recomenda-se a regulamentação e expansão do Programa de Apoio ao Superendividado a nível nacional, de modo que haja, a princípio, no mínimo um PAS nas principais regiões de cada estado, sendo gradativamente ampliado para demais localidades.

De forma a conferir uma melhor eficiência e qualidade nos serviços prestados em tal programa, sugere-se que os Procons procurem firmar parcerias com as universidades, as quais poderiam, por exemplo, disponibilizar estudantes, de cursos variados (e.g. Direito e Administração), para integrar uma equipe multidisciplinar no processo de orientação financeira da população.

Recomendações - Ações educativas para orientação financeira dos consumidores (cont.)

- ▶ **Recomendação #R.6 - Regulamentação e aprimoramento de um programa de educação financeira em âmbito nacional, com projetos voltados aos jovens no ambiente escolar, à população em geral e a grupos vulneráveis;**
 - ▶ **Recomendação #R.7 - Regulamentação e expansão do Programa de Apoio ao Superendividado a nível nacional, em parceria com os Procons;**
 - ▶ **Recomendação #R.8 - Criação de Centros de Aconselhamento Financeiro (“CAF”), os quais seriam qualificados como tal a partir da concessão de um “selo” de qualificação, pela SENACON ou outro órgão competente, a estruturas públicas, associações ou empresas privadas que prestem serviços de apoio financeiro;**
- ☒ **Ausência de dispositivos legais e regulamentação específica visando à definição e execução das medidas a serem implementadas quanto à educação financeira do consumidor.**

Além disso, uma outra iniciativa interessante que disseminaria ainda mais a educação/orientação financeira no território nacional, uma vez que contaria com a participação de empresas/associações privadas, seria a criação de Centros de Aconselhamento Financeiro (“CAF”), os quais seriam qualificados como tal a partir da concessão de um “selo” de qualificação, pela SENACON ou outro órgão a ser definido pela regulamentação, a estruturas públicas, associações ou empresas privadas que prestem serviços de apoio financeiro. Para se tornarem CAFs, as empresas/associações participantes deveriam cumprir com determinadas exigências, tais como:

- ✓ Não obter qualquer benefício financeiro ou interesse comercial advindos da rotulagem (concessão do “selo”) e das atividades desempenhadas;
- ✓ Implementar as seguintes ações: recebimento da demanda, escuta e informação, apoio orçamentário, apoio à prevenção e ao tratamento da situação de superendividamento; e
- ✓ Preencher um relatório anual de atividades, no qual indicaria, por exemplo, o número de entrevistas realizadas durante o ano, especificando informações de gênero, idade e situação orçamentária dos aconselhados, com o objetivo de coletar dados estatísticos para acompanhamento do programa.

Tais requisitos estão em harmonia com o orientado pela OCDE em sua recomendação para educação financeira, na qual prescreve que as empresas privadas e associações sem fins lucrativos não promovam seus próprios produtos e serviços ao implementarem atividades de educação financeira, bem como destaca a importância da análise do comportamento financeiro da população – que, no caso, poderia ser feito por meio do supracitado relatório anual de atividades – de modo a acompanhar a evolução do programa e identificar eventuais fatores que contribuam para a melhoria ou piora nos indicadores de educação financeira da população.

Recomendações - Ações educativas para orientação financeira dos consumidores (cont.)

- ▶ **Recomendação #R.6 - Regulamentação e aprimoramento de um programa de educação financeira em âmbito nacional, com projetos voltados aos jovens no ambiente escolar, à população em geral e a grupos vulneráveis;**
 - ▶ **Recomendação #R.7 - Regulamentação e expansão do Programa de Apoio ao Superendividado a nível nacional, em parceria com os Procons;**
 - ▶ **Recomendação #R.8 - Criação de Centros de Aconselhamento Financeiro (“CAF”), os quais seriam qualificados como tal a partir da concessão de um “selo” de qualificação, pela SENACON ou outro órgão competente, a estruturas públicas, associações ou empresas privadas que prestem serviços de apoio financeiro;**
- ☒ **Ausência de dispositivos legais e regulamentação específica visando à definição e execução das medidas a serem implementadas quanto à educação financeira do consumidor.**

Por fim, sugere-se, como parte da regulamentação, que, no momento em que o indivíduo superendividado entre com um pedido de renegociação de dívidas, seja recomendado que ele complete pelo menos uma sessão de aconselhamento antes e após o fim do procedimento de renegociação, tanto judicial quanto extrajudicial.

Tal recomendação tem como inspiração o *Bankruptcy Abuse Prevention and Consumer Protection Act - BAPCPA* dos Estados Unidos (Ato de Proteção do Consumidor e Prevenção de Abuso Falências – Tradução livre), em que os devedores que registram falência do Capítulo 7 ou Capítulo 13 são obrigados a completar uma sessão de Aconselhamento de Crédito de Falência com uma agência de aconselhamento sem fins lucrativos aprovada pelo governo. Os devedores devem completar este aconselhamento obrigatório antes de entrar com o pedido de falência. Esse aconselhamento é realizado em duas fases: antes da entrada do pedido de falência e após.

Embora a Lei 14.181/21 não traga a obrigatoriedade do aconselhamento financeiro como etapa a ser cumprida no processo de repactuação das dívidas do superendividado, razão pela qual este último não pode ser condição *sine qua non* para realização do processo de repactuação, recomenda-se que haja atuação da SENACON, junto aos órgãos envolvidos nos processos de renegociação de dívidas, no sentido de orientar aos superendividados que cumpram uma etapa de aconselhamento financeiro.

Destaque-se que não se trata de recomendação com o objetivo de tornar o aconselhamento financeiro uma etapa obrigatória, haja vista que a Lei 14.181/21 não prevê tal situação, podendo inclusive infringir preceito constitucional que veda o afastamento jurisdicional, previsto pelo art. 5º, XXXV, da Constituição Federal.

Recomendações - Ações educativas para orientação financeira dos consumidores (cont.)

- ▶ **Recomendação #R.6 - Regulamentação e aprimoramento de um programa de educação financeira em âmbito nacional, com projetos voltados aos jovens no ambiente escolar, à população em geral e a grupos vulneráveis;**
 - ▶ **Recomendação #R.7 - Regulamentação e expansão do Programa de Apoio ao Superendividado a nível nacional, em parceria com os Procons;**
 - ▶ **Recomendação #R.8 - Criação de Centros de Aconselhamento Financeiro (“CAF”), os quais seriam qualificados como tal a partir da concessão de um “selo” de qualificação, pela SENACON ou outro órgão competente, a estruturas públicas, associações ou empresas privadas que prestem serviços de apoio financeiro;**
- ☒ **Ausência de dispositivos legais e regulamentação específica visando à definição e execução das medidas a serem implementadas quanto à educação financeira do consumidor.**

Justificativa:

Considerando a ausência de dispositivos legais e regulamentação específica visando à definição e execução das medidas a serem implementadas quanto à educação financeira do consumidor, bem como utilizando como base boas práticas estudadas nos Produtos anteriores, bem como nas recomendações da OCDE sobre o tema, propõe-se a elaboração de uma regulamentação específica sobre o tema, além do aprimoramento dos projetos já existentes.

Benefícios esperados:

Com o aprimoramento e desenvolvimento dos programas e iniciativas de educação financeira mencionados, tanto na esfera preventiva, quanto remediativa, espera-se uma melhora nos níveis de conhecimento financeiro da população, que resultaria em um melhor equilíbrio financeiro e uma diminuição nos casos de superendividamento no longo prazo.

O trabalho de educação é complementar e essencial ao processo de repactuação de dívidas, buscando educar os consumidores superendividados para que não voltem a esta condição depois de encerrado o processo.

Atores envolvidos:

Ministério da Educação (MEC), Fórum Brasileiro de Educação Financeira (FBEF), Escola Nacional de Defesa do Consumidor, SENACON, Representantes do setor privado, como associações, Procons e Cooperação com universidades semelhante ao modelo adotado pela UFN.

Recomendações – Repactuação de Dívidas

- ▶ **Recomendação #R.9 - Definição de sistema para iniciação e centralização de acesso à via administrativa do processo de repactuação de dívidas**
- ✘ **Ausência de definição de órgão responsável pela fase conciliatória da via administrativa**

Descrição da recomendação:

Definição de sistema que seja o centralizador do primeiro acesso à via administrativa de repactuação de dívidas, bem como a criação de mecanismos para facilitação ao acesso à documentação das dívidas.

Para tanto, recomenda-se que o sistema centralizador tenha comunicação com os órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (“SNDC”), bem como a possibilidade de realizar a intermediação entre os diversos credores para a conciliação em bloco.

No tocante ao acesso à documentação das dívidas, recomenda-se o desenvolvimento de mecanismos e instrumentos de cooperação com outros órgãos para facilitação ao acesso à documentação das dívidas dos devedores. Cite-se, como exemplo, o sistema do Banco Central denominado Registrato, o qual contém dados acerca de financiamentos e empréstimos em nome do devedor, além de outras informações relevantes.

Justificativa:

A legislação define em seu artigo 104-C a possibilidade de resolução da situação do consumidor superendividado pela via administrativa, com uma fase conciliatória e preventiva do processo de repactuação de dívidas, de competência dos órgãos públicos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

No entanto, não designa um órgão/sistema específico para ser responsável pelo acesso a este procedimento.

Entendemos que este ponto é fundamental, uma vez que organiza o início do processo administrativo, centralizando o acesso dos consumidores superendividados em um único local, evitando a duplicidade de atuação em um mesmo caso de superendividamento. Havendo a possibilidade do consumidor acessar uma gama de órgãos para resolver o seu superendividamento, sem a supervisão de um sistema integrado e centralizado, haverá também o risco de um mesmo caso ser analisado em paralelo por órgãos diferentes.

Portanto, para impedir que isso aconteça, recomenda-se a designação de um sistema centralizador que receberá cada uma das demandas e as distribuirá corretamente ao órgão competente. Este, por sua vez, conduzirá a repactuação.

Recomendações – Repactuação de Dívidas

► **Recomendação #R.9 - Definição de sistema para iniciação e centralização de acesso à via administrativa do processo de repactuação de dívidas**

✘ **Ausência de definição de órgão responsável pela fase conciliatória da via administrativa**

Justificativa:

Adicionalmente à recomendação do sistema centralizador, com relação aos órgãos condutores do processo, é importante que estes tenham:

a) Poder de sanção – Visando à proteção do consumidor, é fundamental que estes órgãos possam tomar ações corretivas em caso flagrante de descumprimento do acordo estabelecido com o consumidor devedor por parte dos credores e/ou fornecedores de crédito.

Nesse sentido, recomendamos que uma série de medidas, incluindo sanções, estejam disponíveis aos órgãos integrantes do SNDC para garantir o correto cumprimento do que foi estabelecido no processo administrativo de repactuação de dívidas.

b) Disponibilização de ferramentas – sugerimos que seja disponibilizado aos órgãos integrantes do SNDC, uma série de ferramentas que os auxiliem na condução do processo de repactuação de dívidas no que se refere à vigilância e supervisão, fiscalização, investigação e tratamento de reclamações por parte dos consumidores, coleta de informações por parte das instituições de crédito, dentre outros temas, sempre visando a proteção ao consumidor.

c) Boa articulação entre os órgãos condutores da via administrativa – este ponto é bastante importante para evitar a duplicidade de atuação dos órgãos no processo de repactuação. Havendo clara comunicação entre os órgãos, sistemas integrados e boa governança, assegura-se cooperação apropriada entre as partes, de forma a evitar lacunas ou duplicidade no processo.

Atualmente existe uma plataforma sendo desenvolvida para consolidação dos Procons, em substituição ao SINDEC, chamada ProConsumidor, por meio da qual realiza-se o registro de reclamações, denúncias e verifica-se consultas de procedimentos em andamento, relacionados a demandas consumeristas administrativas. O objetivo da plataforma já é de facilitar o atendimento ao consumidor e trazer mais celeridade aos procedimentos, centralizando as informações em um só local.

Recomenda-se avaliar a utilização de tal plataforma ou do Consumidor.gov, a fim de verificar qual ferramenta é a mais adequada para fazer o papel de centralizadora do acesso à via administrativa para repactuação de dívidas dos consumidores superendividados.

Recomendações – Repactuação de Dívidas

► **Recomendação #R.9 - Definição de sistema para iniciação e centralização de acesso à via administrativa do processo de repactuação de dívidas**

✘ **Ausência de definição de órgão responsável pela fase conciliatória da via administrativa**

Benefícios esperados:

Com a definição de um órgão a quem caiba a centralização do acesso à fase conciliatória no âmbito administrativo, espera-se maior organização e maior resolutividade nas demandas pré-contenciosas.

A designação de um órgão único permite que este se torne o ponto central de acesso à via administrativa, facilitando o início do processo por parte do consumidor, como também garantindo que este seja direcionado ao órgão correto e competente para conduzir seu processo.

Evita-se, portanto, o acesso a órgãos errados e estabelece-se a padronização do processo, com rito definido, delimitação de etapas e responsabilidades das partes envolvidas.

O uso de um sistema centralizado também tem a vantagem de gerar dados, informações e estatísticas acerca do superendividamento para subsidiar a política pública no seu planejamento, gestão e tomada de decisões.

Atores envolvidos:

- SENACON;
- Órgãos do SNDC;
- Observação quanto ao projeto de lei que cria as Instituições Gestoras de Garantias (IGGs): em 25 de novembro de 2021, o governo federal encaminhou ao Congresso Nacional o projeto de lei do Marco de Garantias, que, se aprovado, criará as IGGs, pessoas jurídicas de direito privado, responsáveis pela gestão e pelo compartilhamento de garantias nas operações de crédito pactuadas entre o devedor e as instituições financeiras. Tais instituições poderão fazer parte dos procedimentos elencados neste tópico, tendo em vista que serão responsáveis pela gestão de garantias envolvidas diretamente nos processos que estão contidos na lei do superendividamento;
- BACEN e outras autoridades reguladoras aplicáveis.

Recomendações - Repactuação de Dívidas

► **Recomendação #R.10 - Incentivo para que o consumidor utilize soluções extrajudiciais para solução dos conflitos de consumo.**

✘ **Ausência de definição de etapas dos processos**

Descrição da recomendação:

A legislação, no art. 104-C, do Código de Defesa do Consumidor, indica a possibilidade de se realizar o procedimento de repactuação de dívidas tanto pela via judicial, como administrativa, mas não traz clara explicação com relação às etapas de cada procedimento.

Considerando, então, esta falta de clareza, a recomendação vem no sentido de ressaltar a importância da definição das etapas de cada procedimento, de forma que o consumidor tenha acesso à essa informação e entenda como decorrerá o processo em cada uma das vias.

Adicionalmente, esta recomendação visa orientar o consumidor superendividado a procurar a solução pela via administrativa como tentativa inicial, antes de procurar o

Justificativa:

Para fortalecimento da via administrativa e desafogamento do judiciário, esta recomendação possui um caráter educacional, não mandatório, de orientação ao consumidor.

Na medida em que os órgãos administrativos estejam fortalecidos, não há porque buscar o sistema judiciário, uma vez que a celeridade é ponto essencial nos procedimentos de repactuação de dívidas – tanto consumidor, quanto credores, necessitam de agilidade na resolução dos problemas.

Nesse sentido, recomenda-se a criação de campanhas orientando o consumidor a buscar a via administrativa como passo primário, indicando que esta seria a melhor opção.

Importante mencionar, contudo, que esta recomendação tem caráter meramente orientativo, sem qualquer intenção de negar o acesso ao Poder Judiciário ao consumidor que busca a repactuação de suas dívidas, uma vez que o acesso à justiça é direito fundamental garantido ao cidadão pela Constituição Federal. A intencionalidade desta recomendação está em desafogar o judiciário e desenvolver a percepção no consumidor sobre as vantagens econômicas da atuação dos órgãos administrativos frente aos custos judiciais.

Com relação à informação e clareza sobre as etapas dos procedimentos, é importante que isso esteja devidamente estabelecido para que seja informado ao consumidor. Dessa forma, com o conhecimento de como se dará cada rito, o consumidor terá melhores condições de entender em qual esfera deve buscar auxílio.

Recomendações - Repactuação de Dívidas

▶ **Recomendação #R.10 - Incentivo para que o consumidor utilize soluções extrajudiciais para solução dos conflitos de consumo.**

✘ **Ausência de definição de etapas dos processos**

Benefícios esperados:

- Desafogamento do judiciário e fortalecimento da via administrativa;
- O sucesso da utilização da plataforma ProConsumidor ou consumidor.gov, e consequente sucesso da via administrativa como condutora do processo de repactuação de dívidas, pode ser o precursor do destaque da atuação desta via em diversos outros temas.
- Procedimentos com etapas bem definidas e comunicadas ao público consumidor, trazendo organização e transparência.

Atores envolvidos:

- Órgãos do SNDC que fazem parte do processo administrativo de repactuação de dívidas;
- CNJ e órgãos judiciais correlatos que possam articular mecanismos para fomentar o uso da via administrativa antes do ingresso judicial;
- Representantes do setor privado, como associações, para auxiliar na interlocução e na avaliação das proposições.

Recomendações - Repactuação de Dívidas

- ▶ **Recomendação #R.11 - Definição das etapas e ritos procedimentais no processo de repactuação de dívidas e uso de tecnologia para auxílio na elaboração de propostas de renegociação**
- ✘ **Ausência de detalhamento dos procedimentos para a conciliação por via administrativa**

Descrição da recomendação:

Recomenda-se a definição de processos para conciliação do superendividamento, contendo as seguintes fases e procedimentos indicados neste tópico. Importante mencionar que os procedimentos da conciliação de superendividamento deverão ser conduzidos pelo órgão ao qual seja atribuída a função de órgão conciliador

Pedido de repactuação de dívidas

O pedido realizado pelo devedor, seja de forma eletrônica ou presencial, deverá conter:

- Relatório indicando todas as dívidas do devedor, vencidas ou não, atualmente exequíveis ou não, e listando todos os seus credores, além de informar o valor devido a cada credor, ou seu saldo, conforme o caso;
- Relatório indicando todos os rendimentos que este devedor eventualmente auferir, por qualquer motivo, sejam fixos ou esporádicos;
- Proposta para Renegociação de todas as suas dívidas;
- Permitir análise e oposição aos créditos apresentados pelo devedor no relatório antes da audiência de determinação do passivo.

Neste ponto, é importante que o consumidor tenha acesso à documentação referente à dívida. No caso de o fornecedor não disponibilizar a documentação, deve haver possibilidade de solicitação pela via judicial e/ou administrativa.

Audiência de determinação do passivo

Audiência em que o órgão conciliador apresentará um documento consolidando todas as dívidas do devedor, elaborado com base no relatório previamente apresentado pelo próprio devedor, já devidamente analisado e ajustado por seus correspondentes credores e contemplando as observações que o órgão conciliador sugerir.

Uma vez que seja estabelecido o montante correspondente ao passivo do devedor, o órgão conciliador expedirá um documento com a relação dos créditos reconhecidos.

Recomendações - Repactuação de Dívidas

- ▶ **Recomendação #R.11 - Definição das etapas e ritos procedimentais no processo de repactuação de dívidas e uso de tecnologia para auxílio na elaboração de propostas de renegociação**
- ✘ **Ausência de detalhamento dos procedimentos para a conciliação por via administrativa**

Descrição da recomendação:

Audiência de Renegociação

A finalidade desta Audiência é promover a votação entre os credores sobre a Proposta para Renegociação das dívidas correntes, previamente apresentada pelo devedor.

Desta forma, o órgão conciliador atuará como facilitador, auxiliando e incentivando as partes para que obtenham um resultado satisfatório em relação aos eventuais valores em aberto, incluindo a discussão acerca de eventuais condições e benefícios especiais para quitação das dívidas, dentre outros mecanismos aplicáveis.

Uma vez acordada a renegociação, será expedido documento contendo a Ata do Acordo de Renegociação, assinada pelo devedor, pelos credores presentes e pela autoridade do órgão conciliador, ou por quem ele designar.

Ademais, para a elaboração das propostas de renegociação de dívidas, recomenda-se a criação e uso de ferramentas de tecnologia da informação, podendo servir de inspiração as sugestões apresentadas na #R.12 deste Produto, a fim de auxiliar todos os interessados, entre devedores, eventuais advogados, conciliadores e credores.

Justificativa

A Lei 14.181/21 prevê a possibilidade de processo de repactuação de dívidas pela via administrativa para o superendividamento, mas não estabelece os procedimentos que serão seguidos, limitando-se a determinar que ocorrerá conforme a repactuação instaurada pela via judicial, no que couber. Assim, com esta recomendação, objetivamos apresentar um fluxo de audiências, contemplando o pedido de repactuação de dívidas pelo devedor, a determinação do passivo e, por fim, a audiência de renegociação.

Destaque-se que tais recomendações seguem o modelo adotado pelo Chile para renegociação de dívidas, ressaltando que no país chileno os pedidos são centralizados na *Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento* ("SUPERIR"), podendo ser realizados de forma eletrônica, pelo site do órgão, ou presencial.

Benefícios esperados

- Padronização dos procedimentos;

Recomendações - Repactuação de Dívidas

- ▶ **Recomendação #R.11 - Definição das etapas e ritos procedimentais no processo de repactuação de dívidas e uso de tecnologia para auxílio na elaboração de propostas de renegociação**
- ✘ **Ausência de detalhamento dos procedimentos para a conciliação por via administrativa**

Benefícios esperados

- Clareza acerca dos ritos procedimentais;
- Desafogamento do judiciário e fortalecimento da via administrativa.

Atores envolvidos

- SENACON;
- Órgãos que serão designados como responsáveis pela condução dos processos de repactuação de dívidas e de análise dos superendividados.

Recomendações – Mínimo Existencial (cont.)

► **Recomendação #R.12 - Adoção de ferramentas que proporcionem parâmetros unificados para auxílio na caracterização do mínimo existencial**

✘ **Dificuldade para estabelecer mecanismos viáveis para a análise do mínimo existencial de maneira centralizada**

Descrição da recomendação:

Ferramentas para auxílio e orientação quanto ao nível de endividamento do consumidor financeiro

Em nossa análise de benchmark com o SERNAC (Chile), identificamos duas ferramentas interessantes para proporcionar uma análise (não vinculante e não obrigatória) do comprometimento de renda de um indivíduo: a Calculadora de Orçamento Familiar e o Comparador de Crédito ao Consumidor.

Uma ferramenta com funções similares, também contendo caráter informativo, poderia ser desenvolvida e disponibilizada pela SENACON, em seu *website*, aos consumidores e até aos fornecedores de crédito, com o intuito de que possam consultar qual a **recomendação** do órgão sobre o montante da renda que pode ser comprometido com dívidas e qual o montante que deve ser preservado para o mínimo existencial.

Abaixo detalhamos como poderiam ser adaptados os referidos instrumentos ao cenário brasileiro:

1. Calculadora de Orçamento Familiar - Primeiramente, a Calculadora de Orçamento Familiar, apresenta limites de comprometimento da renda de acordo com as faixas de renda líquida, conforme a imagem abaixo:

Tranche de Renda Líquida	Carga Financeira Máxima
\$200.000 - \$600.000	25%
\$600.001 - \$1.300.000	40%
\$1.300.001 - \$2.500.000	50%
\$2.500.001 e mais	55%

* Os suportes de encargos financeiros são recomendações feitas pela Sernac.

Importante destacar que os limites de comprometimento da renda, em eventual regulamentação brasileira, devem ser definidos após amplo debate, e após a disponibilização dos dados granulares que permitam a melhor identificação das faixas de renda e dos perfis de consumo (conforme abordado no Produto 4).

Recomendações – Mínimo Existencial (cont.)

▶ **Recomendação #R.12 - Adoção de ferramentas que proporcionem parâmetros unificados para auxílio na caracterização do mínimo existencial**

✘ **Dificuldade para estabelecer mecanismos viáveis para a análise do mínimo existencial de maneira centralizada**

A calculadora também poderia servir de modelo com relação à estrutura dos formulários. A ferramenta apresenta campos para entrada de valores dividida em três seções: “Renda Pessoal ou Familiar Mensal”, “Despesas Pessoais ou Familiares Mensais” e “Resultado”.

Em Renda Pessoal Familiar ou Familiar Mensal, poderiam conter campos para entrada de salário líquido, honorários, comissões e bônus, encerrando com um campo de soma automática dos valores de renda, denominado Renda Total.

Na seção de Despesas Pessoais ou Familiares Mensais, poderiam existir campos como serviços básicos (água, eletricidade, gás), serviços adicionais (internet, TV a cabo, segurança, celular, etc.), alimentação, educação, locação, crédito hipotecário, crédito educacional, cartão de crédito, seguro (carro, casa, vida etc.), saúde, vestuário, transporte e “outro”, encerrando com um campo de soma automática dessas despesas, denominando-as “despesas totais” (conforme modelo chileno).

A terceira seção, por sua vez, poderia exibir campos com Resultados a partir dos valores informados, sendo esses campos: Renda após despesas com habitação, Ônus financeiro (em %), Capacidade de poupança e Relação de dividendos (em %).

Os valores dos campos Ônus financeiro (em %), Capacidade de poupança e Relação de dividendos (em %) seriam identificados com as cores vermelha, amarela ou verde conforme a carga financeira esteja ou não comprometida, conforme ocorre no modelo chileno abaixo representado:

- **Vermelho:** Excede sua carga financeira e/ou relação máxima de dividendos recomendada pelo Sernac.
- **Amarelo:** está no limite da carga financeira e/ou da relação máxima de dívidas recomendadas pelo Sernac
- **Verde:** O dinheiro alocado às suas obrigações financeiras está dentro dos parâmetros recomendados pelo Sernac.

Recomendações – Mínimo Existencial (cont.)

► **Recomendação #R.12 - Adoção de ferramentas que proporcionem parâmetros unificados para auxílio na caracterização do mínimo existencial**

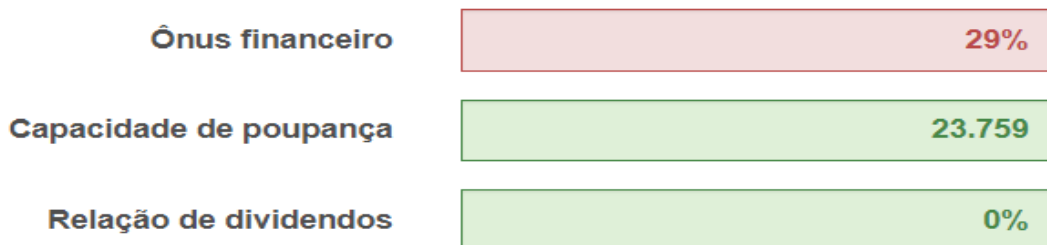
✘ **Dificuldade para estabelecer mecanismos viáveis para a análise do mínimo existencial de maneira centralizada**

Imperioso ressaltar que a lista de campos e informações citada é a utilizada pelo modelo chileno, sendo necessário maior estudo e debate para definição de quais seriam aplicados em uma regulamentação brasileira. Além disso, a ferramenta também poderá contar com as métricas definidas para avaliação do mínimo existencial, seja ele definido por faixas pré-estabelecidas ou seja por definição caso a caso.

Para uma visualização, fizemos uma simulação com as seguintes informações (valores de conversão considerando o câmbio de 30 de novembro de 2021):

- Renda: CLP (peso chileno) 200.000,00 (BRL 1.361,00)
- Serviços básicos (água, eletricidade, gás): CLP 73.434,00 (BRL 500,00)
- Crédito do Consumidor/Automotivo (Parcelamento): CLP 58.747,00 (BRL 400,00)
- Locação: CLP 44.060,00 (BRL 300,00)
- Total de despesas: CLP 176.241,00 (BRL 1199,99)

O resultado foi o seguinte:



Assim, nesta simulação, com ônus financeiro em 29%, o indivíduo ou família estaria na faixa vermelha, excedendo a carga financeira máxima recomendada pela autoridade, que seria de 25% da renda, no caso da simulação.

Recomendações – Mínimo Existencial (cont.)

▶ **Recomendação #R.12 - Adoção de ferramentas que proporcionem parâmetros unificados para auxílio na caracterização do mínimo existencial**

✘ **Dificuldade para estabelecer mecanismos viáveis para a análise do mínimo existencial de maneira centralizada**

2. Comparador de Crédito ao Consumidor - Além da definição de superendividado e do plano de repactuação de dívidas, a Lei do Superendividamento exige a observância do mínimo existencial na concessão de crédito. A esse respeito, o SERNAC possui outra ferramenta que poderia auxiliar na definição do mínimo existencial, mas voltado à concessão de crédito: trata-se do Comparador de Crédito ao Consumidor. A finalidade da ferramenta é comparar créditos ao consumidor entre diferentes instituições financeiras.

No entanto, para a regulamentação brasileira, a sugestão é de que seja aproveitada a sua ideia de simulador de crédito para que haja a verificação da possibilidade de o consumidor contrair esse crédito, de acordo com a sua faixa de renda. Isso se daria da seguinte forma: o consumidor ou o fornecedor de crédito inseririam o valor de crédito desejado e a renda do consumidor. Para a resposta da ferramenta, a SENACON (após o devido estudo e em conjunto com outros órgãos) deverá definir os níveis máximos de endividamento e a porcentagem de comprometimento da renda, separados por faixa salarial, conforme a imagem abaixo. Assim, como sugestão, a ferramenta cruzaria as informações de renda e valor do crédito, com as informações pré-definidas de nível máximo de endividamento e porcentagem de comprometimento da renda no período selecionado, sinalizando se o valor eventualmente excede o nível de endividamento, de acordo com a faixa de renda proposta pela SERNAC.

Valor do crédito:

Faixa de renda:

Período:

Seguro de benefícios

fiscais:

Esse valor excede o nível de endividamento de acordo com a faixa de renda sugerida pela Sernac

Parcela da renda líquida	Nível máximo de endividamento	Carga financeira máxima
\$400.000 - \$600.000	4,5 vezes	25%
\$600.001 - \$1.300.000	6 vezes	40%
\$1.300.000 - \$2.500.000	7 vezes	50%
\$2.500.001 e mais	8 vezes	55%

Recomendações – Mínimo Existencial (cont.)

► **Recomendação #R.12 - Adoção de ferramentas que proporcionem parâmetros unificados para auxílio na caracterização do mínimo existencial**

✘ **Dificuldade para estabelecer mecanismos viáveis para a análise do mínimo existencial de maneira centralizada**

Legenda: “**Nível de endividamento:** Nível de despesas que uma pessoa pode enfrentar, de acordo com o salário recebido. Se o seu nível de endividamento é semelhante ao seu salário, significa que você pode atingir o limite da dívida e entrar em superendividamento. Falamos de superendividamento quando a renda não é suficiente para pagar as necessidades básicas (serviços, habitação, alimentação, etc.) e compromissos derivados de créditos ou contas contratadas para serviços. - **Carga Financeira:** Percentual ou parte do seu salário mensal, que você se comprometeu com o pagamento e o cumprimento de suas obrigações financeiras, tais como: taxa de crédito ao consumidor, pagamento mensal de cartão de crédito, taxa de dividendos, taxa de crédito educacional, entre outras.” (tradução livre).

No exemplo acima, ao simular a contratação de um crédito de CLP 5.000.000,00, a mensagem de que o valor excede nível de endividamento sugerido pelo SERNAC, de acordo com a renda, é exibida.

Importante destacar que a calculadora e as informações de nível de endividamento e comprometimento financeiro são **recomendatórios e orientativos**, e não expressam necessariamente uma determinação de mínimo existencial. A determinação da concessão do crédito é realizada por parte da instituição creditícia, seguindo os princípios e condições constitucionais de livre mercado e, principalmente, sendo tal princípio parte fundamental da sustentação da economia do país.

Desse modo, considerando os benefícios das duas ferramentas citadas, recomenda-se a criação e aprimoramento de soluções de tecnologia da informação, inclusive de aplicativos de dispositivos eletrônicos diversos, para auxílio no cálculo das dívidas, do mínimo existencial e das propostas de repactuação de dívidas, proporcionando padronização e efetividade nesse procedimento.

Adoção de formulário eletrônico padronizado para tratar a entrada uniforme de dados para análise do mínimo existencial

Em linha com o exposto no Produto 4, a análise para regulamentação do mínimo existencial deve considerar se a definição se daria por meio de critérios subjetivos, caso a caso, ou se deveria atender a critérios objetivos, por meio de um valor fixo geral, do tabelamento com faixas variáveis conforme a renda do indivíduo ou, ainda, por meio de porcentagem fixa sobre a renda do devedor.

Ressaltou-se os prejuízos que um valor fixo poderia trazer para o consumidor, considerando que as despesas não são homogêneas entre as diferentes faixas de renda da população brasileira, tornando necessário um tratamento que considere as diferenças para cada faixa, pois um tratamento unificado, como aquele que limita a 30% dos rendimentos com dívidas como limite do mínimo existencial, afetaria negativamente os indivíduos de menor renda e geraria externalidades negativas do ponto de vista socioeconômico.

Recomendações – Mínimo Existencial (cont.)

► **Recomendação #R.12 - Adoção de ferramentas que proporcionem parâmetros unificados para auxílio na caracterização do mínimo existencial**

✘ **Dificuldade para estabelecer mecanismos viáveis para a análise do mínimo existencial de maneira centralizada**

Nesse sentido, no Produto 4 foi citada como abordagem razoável a de que o cálculo do mínimo existencial ocorra individualmente, caso a caso, tendo sido apontado o exemplo dos Estados Unidos, onde existem formulários que determinam, por meio de critérios objetivos, se o devedor está apto a se enquadrar no Capítulo 7 do Código de Falências americano (que permite a ele uma rápida liquidação de suas dívidas) ou se possui condições de suportar um plano de pagamento, por meio do Capítulo 13.

Desse modo, o Brasil poderia implementar mecanismos padronizados para determinar o valor do mínimo do devedor no momento da repactuação das dívidas, com base nas diferentes faixas de renda da população.

Assim, o formulário poderia indicar a renda do devedor, gastos com despesas essenciais e o montante de suas dívidas. Poderia, então, identificar se o montante de dívidas compromete a renda do devedor a ponto de inviabilizar o custeio de suas despesas essenciais.

Análise da veracidade das informações fornecidas pelo devedor

Além disso, para garantir a veracidade das informações, faz-se necessária a implementação de processos de validação das informações e documentos fornecidos com o objetivo de garantir que as informações inseridas nos formulários a respeito dos rendimentos e dívidas estejam corretas. Para tanto, a cooperação com outros órgãos, detentores de bancos de dados e informações a respeito de pessoas físicas, é necessária. Podemos citar entre esses órgãos a Receita Federal, o Judiciário, os Procons, COAF e o Banco Central.

A Receita Federal é responsável por receber e processar as declarações de imposto de renda das pessoas físicas e jurídicas. A colaboração com este órgão é relevante tendo em vista que as declarações informam rendimentos, evolução patrimonial, bem como a aquisição de determinados bens, como carros e casas. O Conselho de Controle de Atividades Financeiras (Coaf) é uma unidade de inteligência financeira pertencente à estrutura do governo federal e que atua principalmente na prevenção e no combate à lavagem de dinheiro. O Judiciário tem o papel de garantir que o mínimo existencial seja respeitado, em qualquer litígio envolvendo os temas previstos pela Lei 14.181/21.

Já os Procons regionais têm o papel de observarem o mínimo existencial sempre que receberem processos envolvendo superendividamento e pedidos de repactuação de dívidas. Supervisionar o preenchimento e atender a dúvidas do devedor referente aos formulários, bem como o papel de instrução sobre próximos passos.

Recomendações – Mínimo Existencial (cont.)

► **Recomendação #R.12 - Adoção de ferramentas que proporcionem parâmetros unificados para auxílio na caracterização do mínimo existencial**

✘ **Dificuldade para estabelecer mecanismos viáveis para a análise do mínimo existencial de maneira centralizada**

No que diz respeito ao Banco Central, a autarquia seria relevante tendo em vista que detém informações sobre as operações de crédito no Sistema Financeiro Nacional, podendo haver o compartilhamento de dados e a cooperação para a conferência da veracidade e autenticidade das informações prestadas.

Outro ponto relevante é acompanhar a recente proposta de lei encaminhada ao congresso pelo poder executivo, denominada “Novo Marco de Garantias”. As Instituições Gestoras de Garantias (IGGs) possuem atribuição proposta de compartilhar informações das operações de créditos pactuadas (hipotecas), que poderá compor a análise final.

Diálogo com outros órgãos para definição de métricas do mínimo existencial

Se adotada a ideia de análise caso a caso por meio dos formulários, é importante que haja uma determinada objetividade na análise dos dados apresentados pelos devedores nos formulários, a fim de se determinar o mínimo existencial de maneira mais padronizada possível. Em razão disso, sugere-se o diálogo com alguns órgãos e entidades de classe do setor financeiro para definição das métricas que guiarão a análise dos casos de superendividamento, de modo que sejam coletadas percepções e pontos de vista que subsidiem a regulamentação.

Nesse sentido, uma das autoridades que se apresenta como relevante é o Banco Central, especialmente no que diz respeito ao impacto que o crédito poderá sofrer após a regulamentação deste tema.

Assim, algumas questões devem ser debatidas antes que sejam regulamentadas na sua versão final:

- Para a definição do montante da renda do devedor que pode ser destinado ao plano de pagamento, deve ser observado o aspecto temporal das dívidas, se de curto, médio ou longo prazo.
- Deve haver uma limitação do montante que pode ser determinado no plano de pagamento? Exemplo: no caso em que as informações fornecidas pelo consumidor concluem que o devedor necessita de 10% de sua renda para o custeio de suas despesas essenciais, deve haver limitação do quanto será destinado ao plano de pagamento ou esse devedor deverá destinar os 90% restantes de sua renda ao plano de pagamento?
- Definição de quais despesas seriam consideradas como essenciais. No entanto, sugere-se que as despesas essenciais observem minimamente pilares como alimentação, moradia, saúde e educação (preceitos constitucionais).

Recomendações – Mínimo Existencial (cont.)

► **Recomendação #R.12 - Adoção de ferramentas que proporcionem parâmetros unificados para auxílio na caracterização do mínimo existencial**

❌ **Dificuldade para estabelecer mecanismos viáveis para a análise do mínimo existencial de maneira centralizada**

Justificativa:

Conforme mencionado, a Lei 14.181/21 exige que o mínimo existencial seja observado conforme regulamentação para a definição de superendividamento. na repactuação das dívidas e na concessão de crédito. A recomendação trazida neste tópico procura atender esta exigência da lei. Já o seu tratamento caso a caso é uma tentativa de resposta a dificuldade de se fazer um valor genérico para todos os casos, que atenda as situações mencionadas e que não coloque em risco a eficácia da lei.

Benefícios esperados:

Garantia do princípio da isonomia, de forma que o mínimo existencial será aplicado para todos os indivíduos da mesma forma, respeitando as suas desigualdades.

A adoção de formulários contribui para que haja uma padronização na entrada de informações acerca dos superendividados, evitando com que os diferentes órgãos responsáveis pelos casos de superendividamento analisem e recebam as informações de forma distinta.

Ainda que a definição do mínimo existencial ocorra caso a caso, espera-se que haja determinada objetividade, tendo em vista que a regulamentação (após amplo debate com as entidades envolvidas) deve estabelecer métricas que subsidiem as análises, assim como devem ser determinadas quais despesas serão consideradas essenciais. Com isso, objetiva-se garantir a segurança jurídica e, principalmente, assegurar que eventuais definições não acarretem retiradas expressivas de crédito do mercado, tornando o crédito mais caro, o que afetará, inevitavelmente, o desempenho econômico do país.

Além disso, soluções similares às ferramentas mencionadas funcionariam como suporte tanto ao devedor e seu eventual advogado, como também a credores e demais interessados para auxiliá-los no cálculo das dívidas, que por vezes envolvem cálculos complexos.

Recomendações – Mínimo Existencial (cont.)

- ▶ **Recomendação #R.12 - Adoção de ferramentas que proporcionem parâmetros unificados para auxílio na caracterização do mínimo existencial**
- ❌ **Dificuldade para estabelecer mecanismos viáveis para a análise do mínimo existencial de maneira centralizada**

Atores envolvidos:

- SENACON;
- Judiciário;
- Procons;
- Demais órgãos que venham a ter a atribuição de conduzir os casos de superendividamento, em especial aqueles pertencentes ao SNDC;
- Receita Federal;
- COAF;
- Acompanhar a criação das Instituições Gestoras de Garantias (IGGs), bem como os desdobramentos da eventual implementação do Novo Marco de Garantias;
- Associações de classe e instituições financeiras que atuam no mercado de concessão crédito.



Considerações Finais

Considerações Finais

No **Capítulo 1** do presente Produto, realizamos uma análise dos múltiplos impactos da pandemia do Covid-19 nas atividades socioeconômicas brasileiras de um modo geral, especialmente com relação aos principais efeitos na renda, concessão de crédito e consumo dos indivíduos.

Com base nos dados coletados e examinados, notou-se que, com o surgimento da pandemia e a implementação de medidas restritivas sanitárias, grande parte da população perdeu sua principal fonte de renda, gerando uma grande repercussão negativa na capacidade de consumo desses indivíduos.

Mais ainda, a pandemia do COVID 19 contribuiu para um cenário de endividamento, tendo em vista o contínuo suprimento das necessidades básicas dos consumidores, já que, independentemente da situação sanitária do país, estes precisavam sobreviver, buscando por alimentos, higiene e moradia, dentre outros mantimentos correlacionados.

Dado este cenário, segundo dados do Tesouro Nacional, foram dispendidos cerca de R\$ 633 bilhões, pelo Poder Público, na execução de medidas para auxílio financeiro da população.

Nesta linha, o principal programa desenvolvido pelo Poder Público foi o “Auxílio Emergencial a Pessoas em Situação de Vulnerabilidade”. O público-alvo deste programa eram as pessoas que consumiam produtos considerados essenciais, como alimentos e moradia que, à época, representavam aproximadamente 65 milhões de brasileiros.

Os resultados de referido programa, e de outros desta mesma natureza, indicaram um impacto positivo no bem estar social, pois permitiram uma diminuição do período de crise financeira dos consumidores.

Nesse contexto, percebeu-se que a oferta de crédito foi extremamente impactada durante a pandemia, atingindo, logicamente, os níveis de consumo brasileiro.

O Brasil encontrava-se, por conseguinte, em um cenário em que as instituições financeiras compreendiam a concessão de crédito como um negócio altamente arriscado, devido à queda das atividades econômicas e a maior probabilidade de *default* dos tomadores de crédito.

Desta forma, evidenciou-se, ao longo deste Produto, que a pandemia do Covid-19 atingiu substancialmente a saúde econômica e consumerista do país, afetando – de modo temporário ou permanente – a renda do consumidor, além de prejudicar a oferta de crédito e aumentar os correspondentes níveis de inadimplência e endividamento aplicáveis em referido contexto.

Considerações Finais

Não obstante o disposto, no **Capítulo 2**, elaboramos um extenso Relatório de Recomendações, com o objetivo de fornecer para a SENACON orientações, tendo em vista as fragilidades encontradas e/ou melhorias que poderão ser realizadas, com base nos dispositivos da Lei 14.181/21 e em sua regulamentação aplicável.

No que diz respeito especificamente ao mínimo existencial, para fins de enquadramento do devedor como superendividado e para que seja possível proceder à repactuação de suas correspondentes dívidas, identificamos, no entanto, a dificuldade para o estabelecimento de critérios que permitam definir os seus respectivos valores, a depender do caso concreto em uma eventual análise.

Assim, apresentamos no presente Produto a possibilidade de que a análise do mínimo existencial seja realizada mediante a adoção de um sistema padronizado, contendo formulários eletrônicos. Frise-se, ainda, que referida padronização de informações deverá ser ampliada em âmbito nacional.

Destacamos, ainda, que é fundamental que aludida análise do montante aplicável ao mínimo existencial para determinado consumidor superendividado deverá ser essencialmente objetiva, preservando, assim, a segurança jurídica.

De todo modo, é necessário desenvolver o debate com outros órgãos e autoridades relacionados com a aludida temática.

Como resultado, será possível definir as métricas e critérios aplicáveis ao mínimo existencial, tendo em vista a implementação de uma conceituação mais bem elaborada e aplicação mais eficaz, no âmbito do superendividamento brasileiro.

Apresentamos também duas ferramentas utilizadas pelo SERNAC, no Chile, para informar ao consumidor sobre o quanto de sua renda o órgão recomenda que seja comprometida com dívidas financeiras. Nesse sentido, a ideia poderia ser utilizada pela SENACON para ou torná-la uma ferramenta orientativa na análise endividamento e na repactuação de dívidas, e também disponibiliza-la como ferramenta de consulta para os consumidores, objetivando, em um caso ou em outro, sinalizar o montante que deve ser preservado para o mínimo existencial.

Ademais, tendo em vista uma maior segurança, liberdade e transparência nas relações consumeristas, foram feitas diversas Recomendações, primordialmente atinentes a temas como ofertas de crédito, publicidade responsável, informações dos preços por unidade de medida e repactuação de dívidas.

Considerações Finais

Assim, propôs-se, dentre outras iniciativas, a regulamentação e o aprimoramento de um programa de educação financeira em âmbito nacional, com projetos voltados aos jovens no ambiente escolar, à população em geral e à grupos vulneráveis.

Primordial, ainda, frisar que muitas destas Recomendações foram feitas com base em mecanismos adotados por outros ordenamentos jurídicos, na tentativa de mitigar e/ou combater o superendividamento, tal como fez o Chile.

Isto posto, com base na legislação fundamentalmente chilena, fizemos Recomendações relativas à criação, pela SENACON, de uma figura semelhante e/ou correlata ao chamado "**Selo SERNAC**" que, em suma, atestaria que os contratos de crédito que o contenham estarão em conformidade com os preceitos da Lei de Defesa do Consumidor e as suas regulamentações aplicáveis.

Mais ainda, a legislação chilena também serviu de inspiração para que sugeríssemos a Recomendação relativa à criação de regulamentação específica visando a adoção de uma figura semelhante e/ou correlata da "**Folha-Resumo Padronizada**", tendo em vista o foco na transparência para com os consumidores.

Deste modo, esta "**Folha-Resumo Padronizada**", para fins de cumprimento de eventual regulamentação específica a ser posteriormente criada pelas autoridades públicas competentes, deverá conter as principais cláusulas do correspondente contrato de crédito a ser celebrado entre o consumidor e o fornecedor dos produtos e/ou serviços financeiros ou, ainda, o agente autorizado, conforme aplicável.



Referências Bibliográficas

Referências Bibliográficas

https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/RIF/Relatorio_de_Cidadania_Financeira_2021.pdf.

Impactos do Auxílio Emergencial na Renda e no Índice de Gini. Disponível em: <https://www.economia.unicamp.br/images/arquivos/nota-cecon/nota-cecon-auxilio-emergencial-01042021final.pdf>

APAS. Preço por unidade de medida. Disponível em < <https://portalapas.org.br/preco-por-unidade-de-medida/>>. Acesso em 18 nov 2021.

PROCON-SP. Afixação de preço por medida. Disponível em <<https://www.procon.sp.gov.br/wp-content/uploads/files/AfixacaodePrecosFecomercio.pdf>>. Acesso em 20 nov 2021

BIBLIOTECA DEL CONGRESO NACIONAL DE CHILE. Decreto 299. Disponível em <<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=204932>>. Acesso em 17 nov 2021

MINISTÉRIO DE ECONOMIA Y FINANCIÁ. Sistema de Información de Precios al Consumidor. Disponível em < <http://www.precios.uy/>>. Acesso em 19 nov 2021.

SENARC. Precios. Disponível em <<https://www.sernac.cl/portal/619/w3-propertyvalue-20980.html>>. Acesso em 18 nov 2021.

DEFESA COLETIVA. Disponível em <https://defesacoletiva.org.br/site/wp-content/uploads/2020/06/Cartilha_Superendividamento.pdf>. Acesso em 26 nov 2021.

MINISTÈRE DES SOLIDARITÉS ET DE LA SANTÉ. Point Conseil Budget – 2021, France (Pontos de Aconselhamento – França, 2021, em tradução livre). Disponível em <https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/cahier_de_charges_2021.pdf>. Acesso em 19 nov 2021.

MINISTÈRE DES SOLIDARITÉS ET DE LA SANTÉ. Déployer des Points Conseil Budget (Implementação dos Pontos de Aconselhamento Orçamentário, em tradução livre). Disponível em <<https://solidarites-sante.gouv.fr/affaires-sociales/lutte-contre-l-exclusion/lutte-pauvrete-gouv-fr/lamise-en-oeuvre/renforcer-l-acces-aux-droits/article/deployer-des-points-conseil-budget>>. Acesso em 19 nov 2021.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/content/publicacoes/Documents/outras_pub_alfa/analise_dos_efeitos_do_cadastro_positivo.pdf>. Acesso em 29 nov 2021.

SERNAC. Disponível em: <<https://www.sernac.cl/app/calculadora/>> Acesso em 30 nov 2021.

SERNAC. Disponível em: <https://www.sernac.cl/app/sistema-de-informacion-de-precios/> Acesso em 30 nov 2021.