



PERFIL DO CONSUMIDOR SUPERENDIVIDADO E A ATUAÇÃO DA DEFENSORIA PÚBLICA NA RENEGOCIAÇÃO DA DÍVIDA

1 – Introdução:

Esse relatório foi realizado pela diretoria de Estudos e Pesquisas de Acesso à Justiça¹ a partir da base de dados sobre o perfil dos assistidos atendidos pelo comissão de superendividamento do Núcleo de Defesa do Consumidor (Nudecon) da Defensoria Pública do Rio de Janeiro, extraída dos questionários de atendimento e das atas das audiências de conciliação, dos quais constam informações sobre: o perfil socioeconômico desses assistidos; as instituições financeiras onde se concentram suas dívidas; as modalidades de crédito em que as dívidas se posicionam; o estoque das dívidas e o quanto comprometem a renda das famílias; o número de audiências de renegociação; os bancos que participam; as negociações exitosas e não exitosas e se há redução do valor da dívida nessas negociações; o volume nominal e percentual de descontos da dívida obtidos nas negociações; os juros da dívida renegociada; as modalidades de crédito que aparecem nas negociações; a demanda de renegociação em contratos de crédito consignados.

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

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

2 – Perfil dos consumidores com base nos dados do questionário de atendimento

¹ Esse relatório foi elaborado pela servidora Christiane Ferreira Martins, sob a coordenação da diretora de estudos e pesquisas de acesso à justiça, Carolina Dzimidas Haber.



2. 1 – Faixa etária:

A tabela a seguir indica, considerando os casos com informação, que o maior número de consumidores se concentra na faixa de 70 anos ou mais (29,35%), seguida pelas faixas de 55 a 59 anos (18,48%) e 60 a 69 anos (16,3%). Juntas, essas três faixas correspondem a 64,13% dos consumidores.

2.1.1 – Figura 1: Faixa etária

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

Fonte: Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

2.2 – Gênero:

Dos **95** consumidores que foram atendidos pela comissão de superendividamento do Nudecon, 66% são do gênero feminino e 34% do gênero masculino.

2.2.1 – Figura 2: Gênero

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

Fonte: Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

2.3 – Faixa de renda:



Para calcular a faixa de renda, foi considerado o salário mínimo de 2017 (R\$937,00), somando-se os salários brutos, as rendas complementares e a ajuda ou auxílio de mais alguém na renda do núcleo familiar. Cerca de 62% dos consumidores encontram-se na faixa de renda de renda com mais de cinco salários mínimos. Um dos consumidores não informou o valor da renda.

Sobre a renda complementar², temos: **72** consumidores informaram não possuir fonte de renda complementar; **3** não informaram; **9** possuem pensão (sendo que em um caso é a única fonte de renda); **2** possuem pensão e também são autônomos; **1** tem pensão e também recebe aluguel de imóvel; **4** possuem renda de aluguel de imóvel (sendo que em um caso é a única fonte de renda); **1** recebe auxílio de parentes/amigos; **1** é cuidador de idoso; **1** tem um consultório médico e **1** serve almoço aos domingos em escola.

2.3.1 – Figura 3: Faixa de renda

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

Fonte: Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

2.3.2 -]- Consumidores únicos provedores da família:

A tabela abaixo indica quantas pessoas residem com consumidores que são os únicos provedores da família, incluindo o consumidor na coluna “número de pessoas que residem na mesma casa”.

Conforme demonstrado na tabela, 67% dos consumidores atendidos pela comissão de superendividamento são os únicos provedores da família.

2.3.3 – Figura 4: Pessoas que residem com consumidores /únicos provedores da família

² O questionário dá como exemplo de fonte de renda complementar: pensão, auxílio de parentes, trabalho autônomo etc.



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

DIRETORIA DE ESTUDOS E PESQUISAS DE ACESSO À JUSTIÇA

Faixa etária	Nº de pessoas que residem na mesma casa	Quantidade
25 a 29	6	1
35 a 39	1	1
	2	1
40 a 44	1	2
	2	1
	3	2
	4	1
45 a 49	1	1
	2	1
	3	2
	4	3
50 a 54	2	1
	3	2
	5	1
55 a 59	1	3
	2	2
	3	3
	4	4
60 a 69	1	4
	2	2
	3	2
	6	1
70 ou mais	1	4
	2	4
	3	3
	5	4
Sem informação	xxx	8
Total		64

Fonte: Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

Dos oito casos sem informação, dois que estavam na faixa dos 60 a 69 anos e quatro na faixa de 70 anos ou mais não informaram o número de pessoas residentes na mesma casa; os outros dois casos não informaram a idade, sendo que quanto ao número de pessoas residentes na mesma casa, um informou uma pessoa e o outro informou quatro pessoas.

2.3.4 – Consumidores que contam com auxílio de mais alguém na renda familiar:



A tabela abaixo indica quantas pessoas residem com os consumidores que não são os únicos provedores da família. Não há indicação no questionário do número de pessoas que contribuem para o sustento da família.

2.3.5 – Figura 5: Pessoas que residem com consumidores que contam com auxílio

Faixa etária	Nº de pessoas que residem na mesma casa	Quantidade
40 a 44	4	1
45 a 49	3	1
	4	3
	5	1
	7	1
50 a 54	2	1
	3	2
	4	1
	5	1
55 a 59	3	3
	4	1
60 a 69	2	1
	3	1
70 ou mais	1	2
	2	3
	3	1
	5	1
Sem informação	xxx	1
Total		26

Fonte: Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

O único caso sem informação em relação à faixa etária menciona quatro pessoas que residem na mesma casa. Há cinco casos sem a informação sobre o consumidor ser ou não o único provedor da família.

2.4 – Profissão:

Do total, **55** consumidores disseram ser do serviço público, o que corresponde a 68% dos casos com informação, sendo **37** ativos e **18** inativos.

2.4.1 – Figura 6: Ocupação atual



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

DIRETORIA DE ESTUDOS E PESQUISAS DE ACESSO À JUSTIÇA

Ocupação atual	Quantidade
Administrador	1
Agente da polícia federal	1
Analista de sistemas	2
Analista judiciário	2
Aposentado (a)	34
Assistente administrativo	1
Assistente social	3
Autônomo (a)	1
Auxiliar administrativo	1
Auxiliar técnico	1
Coordenador (a) na Petrobrás	1
Cuidador (a) /Aposentado (a)	1
Defensor (a) público (a)	1
Dentista	1
Designer e Professor (a)	1
Do lar	2
Doméstica	1
Enfermeira	1
Enfermeira e Professora	1
Engenheira (civil e outra)	2
Fisioterapeuta	1
Mecânico de Aeronave	2
Médico (a)	1
Militar	2
Oficial de Justiça (avaliador e outro não informado)	2
Pensionista	2
Pensionista e aposentada	1
Professor (a)	4
Servidor público (municipal, estadual ou federal)	12
Técnico de laboratório	1
Técnico de enfermagem	1
Técnico judiciário	1
Técnico universitário	2
Vendedor desempregado	1
Vigilante	1
Sem informação	2
Total	95

Fonte: Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

3 – Instituições financeiras x concentração da dívida dos consumidores (com base nos dados do questionário de atendimento)



Foram contabilizadas **56** instituições financeiras e **22** outros credores de endividamento, que disponibilizaram um total de **1.204** serviços. Além desses, foram informados mais **10** serviços, porém não havia no questionário identificação dos credores que os forneceram.

O grupo composto por cinco bancos - Banco do Brasil, Banco Itaú, Banco Santander, Bradesco e Caixa Econômica - concentra 66% dos serviços que foram disponibilizados, destacando-se os bancos Itaú e Bradesco, com a maior quantidade de serviços oferecidos.

Outras três instituições, Banco BMG, Banco PAN e Crefisa concentram respectivamente, 4%, 3,7% e 2,6% dos serviços disponibilizados.

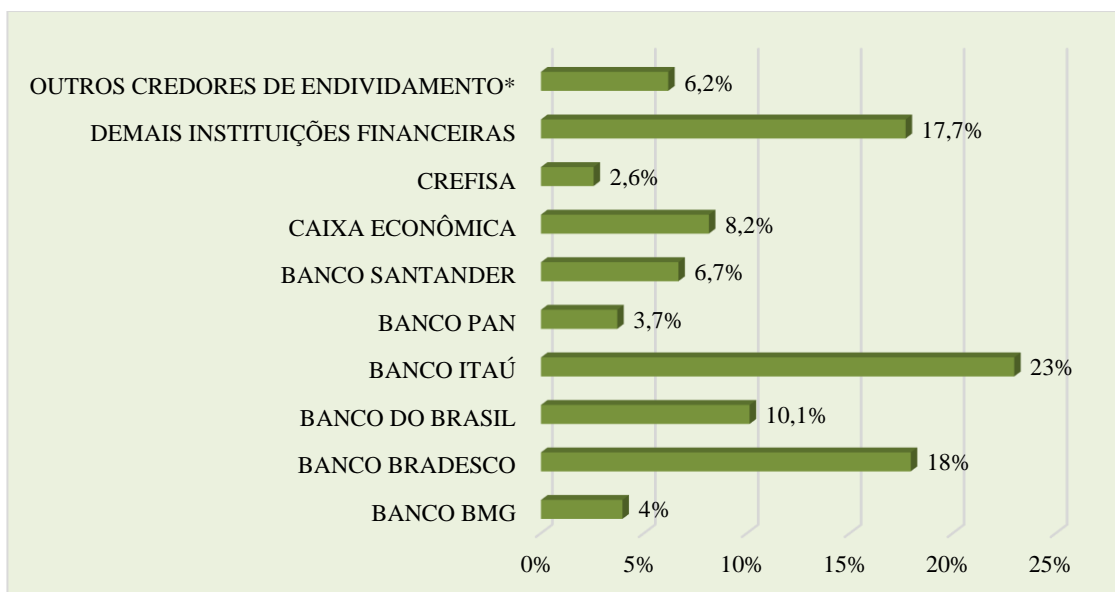
A seguir, a tabela e o gráfico com os dados sobre os serviços disponibilizados aos **95** consumidores pelas instituições financeiras e demais credores.

3.1 – Figura 7: Instituições financeiras/credores

Instituições financeiras/credores	Quantidade
Banco BMG	48
Banco Bradesco	218
Banco do Brasil	123
Banco Itaú	279
Banco PAN	45
Banco Santander	81
Caixa Econômica	99
Crefisa	31
Demais instituições financeiras	215
Outros credores de endividamento (incluindo os casos sem informação)	75
Total	1.214

Fonte: Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

3.2 – Figura 8: Instituições financeiras/credores



Fonte: Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

Além das instituições descritas na tabela, compõem o grupo das demais instituições financeiras: Alfa, Banco Arbi, Banco Banrisul, Banco BGN; Banco BIC; Banco BMC; Banco Bonsucesso; Banco Cacique; Banco Cruzeiro do Sul; Banco Daycoval; Banco de Brasília - BRB; Banco Fibra; Banco IBI; Banco Industrial; Banco Mercantil do Brasil - BMB; Banco Olé Bonsucesso; Banco Panamericano; Banco Safra; Banco Votorantim; BV Financeira; CCB Brasil Financeira; Cetelem; Citicard; Citibank; Coop Justiça; Coopefort; Coopuerj; Credicard; Fundação Habitacional do Exército; Fundação de Previdência Complementar dos Servidores; Fundação Telos; HSBC; Lecca Financeira; Losango; Mastercard; Netpoint; Nubank; Olé Consignado; Paraná Banco; Porto Cred; Porto Seguro; Prece Previdência; Prev Rio Financiamento Imobiliário; Sabemi; Sicoob/Adperj; Simplic; Tribanco - Tricard e Visa.

O grupo dos outros credores de endividamento é composto por: American Express; Americanas.com; Atual Premium; C&A; Carrefour; Casas Bahia; CCCPM; CCCPM ERAP; Centro de Educação Religiosa Israelita; Di Santini; Casas Guanabara; Hortifrutti; Leader; Leroy Merlin; Marisa; Nextel; Oi Fixo; Petros; Renner; Riachuelo; Submarino e TIM.

3.3 – Modalidades de crédito:

As operações de crédito mais utilizadas pelos consumidores junto às diversas instituições são: crédito consignado; cartão de crédito; cartão de crédito consignado; empréstimo/crédito pessoal; CDC - Crédito Direto ao Consumidor; cheque especial e operações



de renegociação de débito/dívida – acordo. Juntas somam 82,9% do total das operações de crédito contabilizadas, destacando-se o crédito consignado, que aparece em 41,8% dos casos.

Em 12,6% dos casos, os consumidores não informaram em que tipo de operação a dívida foi contraída. As demais operações de crédito correspondem a 4,5% dos casos.

3.3.1 – Figura 9: Número de serviços por operações de crédito realizadas pelos 95 consumidores

Modalidades de crédito	Quantidade
Crédito consignado	508
Cartão de crédito	223
Cartão de crédito consignado	25
Empréstimo pessoal	73
CDC – Crédito direto ao consumidor	53
Cheque especial	72
Renegociação de débito/dívida-acordo	52
Demais operações de crédito	55
Sem informação	153
Total	1.214

Fonte: Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

Foram consideradas como “demais operações de crédito” (com as respectivas quantidades e instituições credoras): **6 empréstimos em folha** (4 - Itaú e 2 Leader); **7 cheques** (1 - Banco Cacique; 2 - BB; 1 - Banco Panamericano; 1 - Citibank; 2 - Losango); **7 crediários** (4 - Itaú e 3 - Casas Bahia); **3 financiamentos de bens móveis/imóveis** (1 - BB; 01 - CEF e 01 - Itaú); **4 consórcios** (2 - Bradesco e 2 - BB); **1 operação em c/c de terceiros/esposa** (Bradesco); **2 vida e previdência** (Bradesco); **1 IRRF** (Bradesco); **6 créditos de salário** (BB); **3 títulos de capitalização** (2 - BB e 1 Santander); **1 seguro de carro** (BB); **1 crédito de terceiros** (BB); **1 adiantamento de 13º salário** (Santander); **2 financiamentos de carro** (1 – Santander e 1 BV Financeira); **1 boleto** (CEF); **2 carnês** (1 – Casas Bahia e 1 Renner); **1 seguro residencial** (Itaú); **3 títulos** (sem informação sobre a instituição); **3 telefonia** (Oi Fixo, Nextel, TIM).

3.3.2 – Figura 10: Percentual das operações de crédito por modalidade



Fonte: Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

3.4 – Análise da concentração das instituições financeiras em determinado produto bancário:

3.4.1 – Crédito consignado:

Com 41,8% do total das operações de crédito, segundo informação extraída dos questionários de atendimento, o crédito consignado foi a modalidade de crédito mais utilizada pelos consumidores.

As instituições financeiras que concentram a maior quantidade de serviços na modalidade crédito consignado são: Banco Bradesco (19,3%), Banco Itaú (17,5%), Banco PAN (7,9%), Caixa Econômica (6,5%) e Banco do Brasil (5,7%). Juntas somam 56,9% desse tipo de empréstimo.

A seguir, a tabela e o gráfico com os dados referentes aos números e percentuais da modalidade “crédito consignado por instituições de financeiras/credores”.

3.4.1.1 – Figura 11: Crédito consignado por instituição financeira

Instituição Financeira	Quantidade
Alfa S.A.	8
Banco Banrisul	17
Banco BMG	27



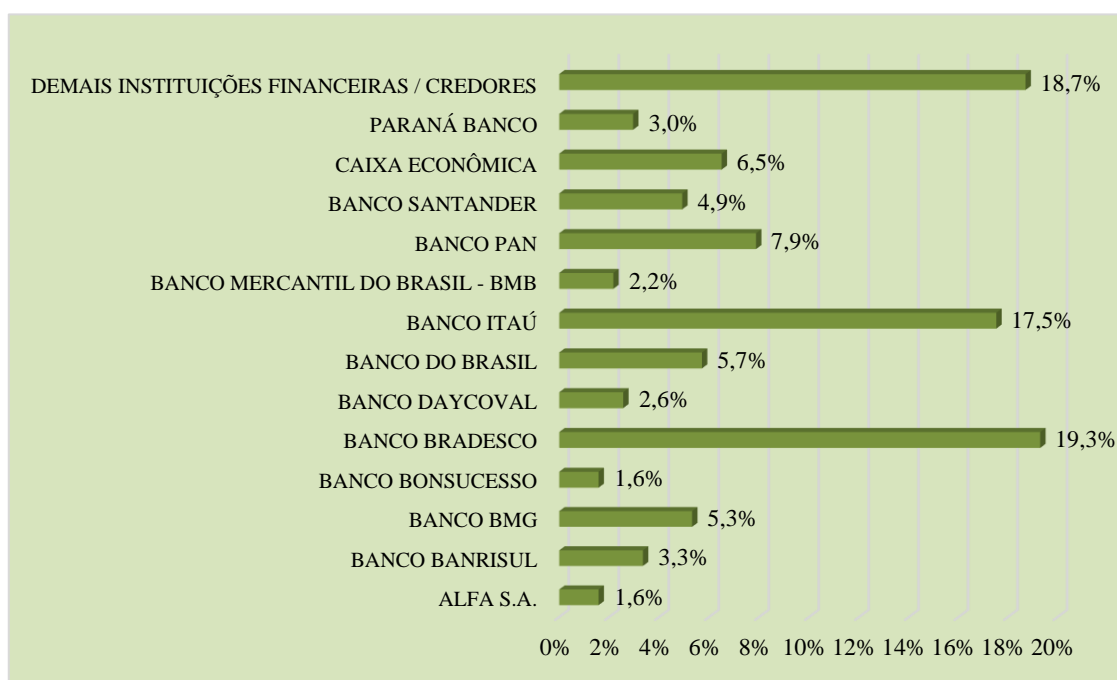
DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

DIRETORIA DE ESTUDOS E PESQUISAS DE ACESSO À JUSTIÇA

Banco Bonsucesso	8
Banco Bradesco	98
Banco Daycoval	13
Banco do Brasil	29
Banco Itaú	89
Banco Mercantil do Brasil - BMB	11
Banco PAN	40
Banco Santander	25
Caixa Econômica	33
Paraná Banco	15
Demais instituições financeiras/credores	95
Total	508

Fonte: Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

3.4.1.2 – Figura 12: Percentual das operações de crédito consignado



Fonte: Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

3.4.2 – Cartão de crédito:

Esse produto bancário tem como principais instituições fornecedoras do serviço os cinco bancos já mencionados: Bradesco, Banco do Brasil, Caixa Econômica, Itaú e Santander. Juntos somam 68% do total desse serviço oferecido aos consumidores, com destaque para o Banco Itaú que é o maior fornecedor desse serviço (22,6% do total).

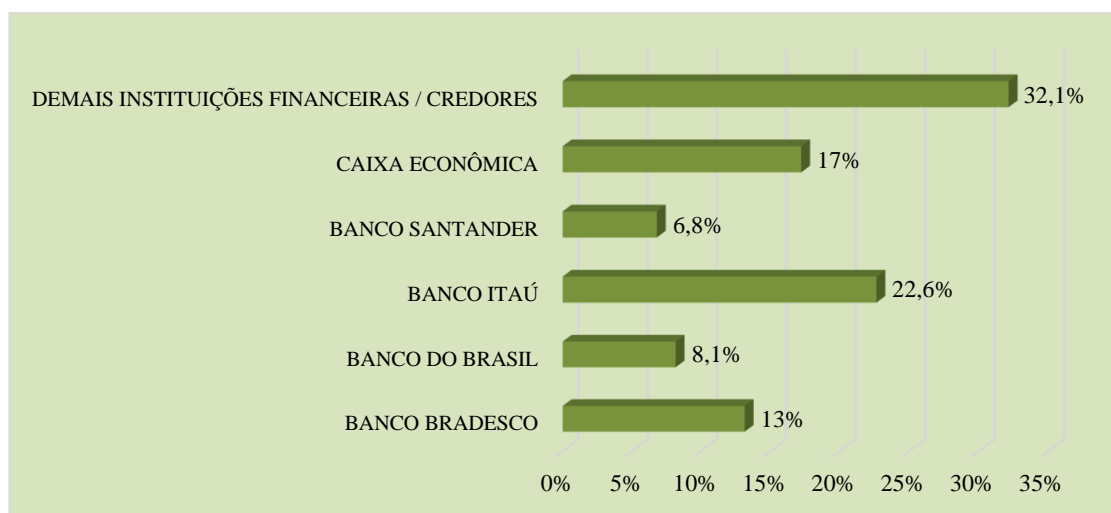


3.4.2.1 – Figura 13: Cartão de crédito por instituição financeira

Instituição financeira	Quant.
Banco Bradesco	29
Banco do Brasil	18
Banco Itaú	50
Banco Santander	15
Caixa Econômica	38
Demais instituições financeiras/credores	71
Total	221

Fonte: Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

3.4.2.2 – Figura 14: Percentual das operações de cartão de crédito



Fonte: Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

3.4.3 – Cartão de crédito consignado:

Nessa modalidade de crédito, temos o Banco BMG como o maior fornecedor de serviços (70% do total). Há apenas um caso em que não foi informada a instituição credora do serviço.

3.4.3.1 – Figura 15: Cartão de crédito consignado por instituição financeira

Instituição financeira	Quantidade
Banco BMG	19
Banco PAN	3
Banco Daycoval	1
Banco Industrial	2



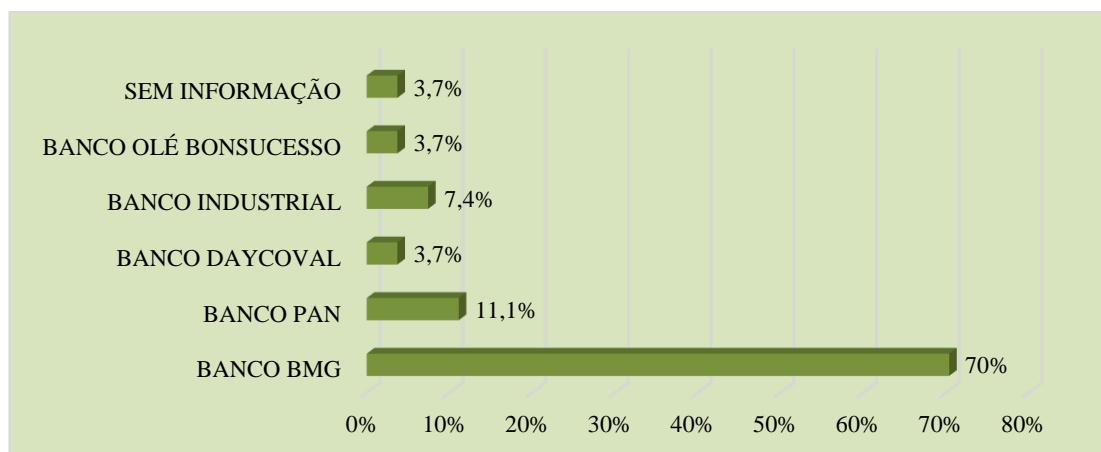
DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

DIRETORIA DE ESTUDOS E PESQUISAS DE ACESSO À JUSTIÇA

Banco Olé Bonsucesso	1
Sem informação	1
Total	27

Fonte: Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

3.4.3.2 – Figura 16: Percentual das operações de cartão de crédito consignado



Fonte: Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

3.4.4 – Empréstimo/crédito pessoal:

As instituições que mais forneceram esse tipo de produto aos consumidores foram os bancos Bradesco e Itaú, com 30,1% e 27,4% do total, respectivamente. Juntos somam mais da metade do que foi oferecido nessa modalidade de crédito.

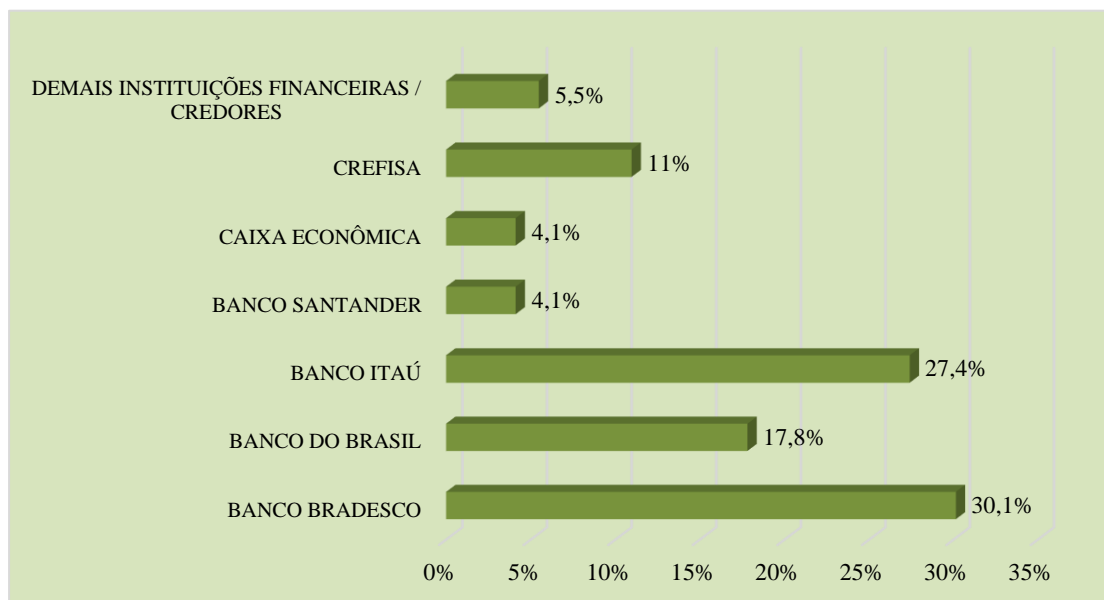
3.4.4.1 – Figura 17: Empréstimo/crédito pessoal por instituição financeira

Instituição financeira	Quant.
Banco Bradesco	22
Banco do Brasil	13
Banco Itaú	20
Banco Santander	3
Caixa Econômica	3
Crefisa	8
Demais instituições financeiras/credores	4
Total	73

Fonte: Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.



3.4.4.2 – Figura 18: Percentual das operações de empréstimo/crédito pessoal



Fonte: Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

3.4.5 – CDC (Crédito Direto ao Consumidor):

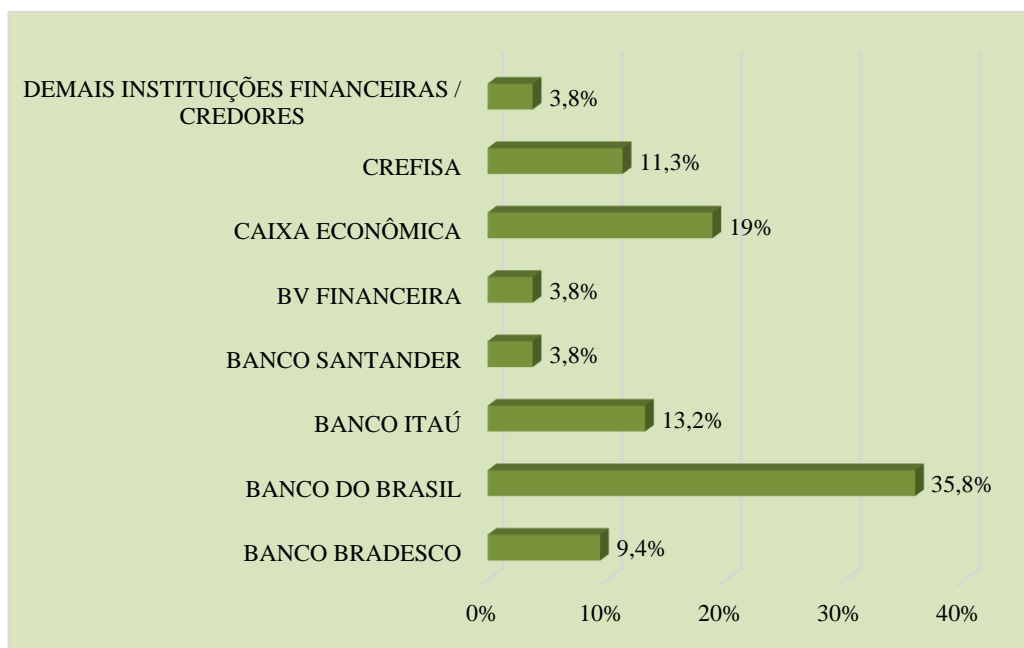
As operações de CDC têm o Banco do Brasil e a Caixa Econômica como maiores fornecedores desses serviços aos consumidores, correspondendo a 35,8% e 19% do total, respectivamente. Juntos, os dois bancos detêm 54,8% desses serviços.

3.4.5.1 – Figura 19: CDC por instituição financeira

Instituição financeira	Quant.
Banco Bradesco	5
Banco do Brasil	19
Banco Itaú	7
Banco Santander	2
BV financeira	2
Caixa Econômica	10
Crefisa	6
Demais instituições financeiras/credores	2
Total	53

Fonte: Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

3.4.5.2 – Figura 20: Percentual das operações de CDC



Fonte: Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

3.4.6 – Cheque especial:

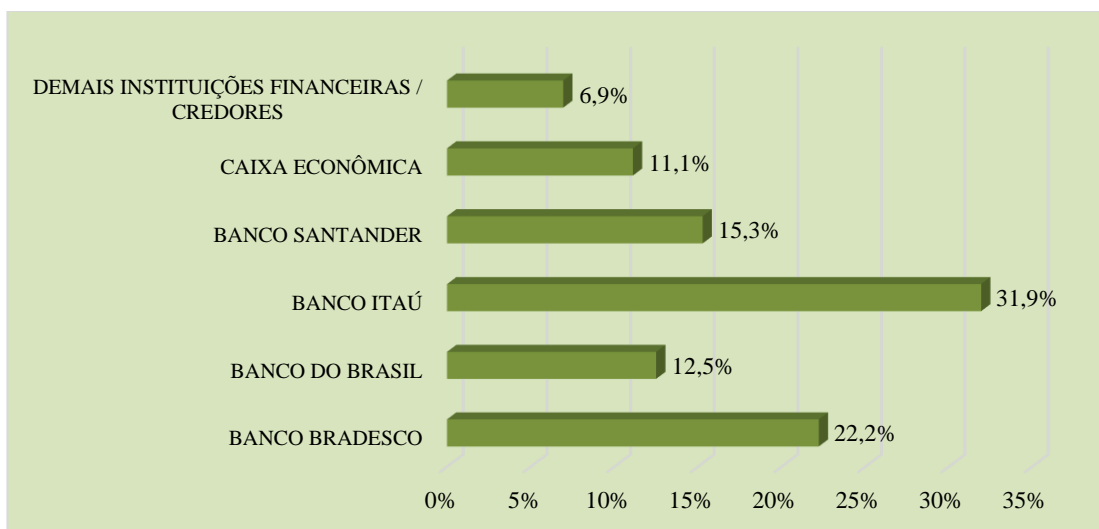
A modalidade cheque especial tem o Banco Itaú como maior fornecedor desse serviço aos consumidores (31,9%). Em seguida aparecem os bancos Bradesco e Santander, com 22,2% e 15,3% do total, respectivamente.

3.4.6.1 – Figura 21: Cheque especial por instituição financeira

Instituição financeira	Quantidade
Banco Bradesco	16
Banco do Brasil	9
Banco Itaú	23
Banco Santander	11
Caixa Econômica	8
Demais instituições financeiras/credores	5
Total	72

Fonte: Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

3.4.6.2 – Figura 22: Percentual das operações de cheque especial



Fonte: Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

3.5 – Panorama dos serviços fornecidos pelas instituições financeiras por modalidades de crédito com os cinco bancos que mais fornecem esses serviços e as demais instituições/credores

Conforme já mencionado, das **1.214** operações de crédito informadas nos questionários de atendimento, **800** foram fornecidas pelo grupo dos cinco bancos indicados na tabela: Banco do Brasil, Bradesco, Itaú, Santander e Caixa Econômica Federal, o que representa 66% dos serviços fornecidos. Os bancos Itaú e Bradesco aparecem em destaque, com 23% e 18%, respectivamente, do total de serviços fornecidos.

Dos **508** créditos consignados, 54% se concentraram no grupo dos cinco bancos mencionados acima. Os serviços de cartão de crédito concentram 68% das operações nesse grupo. Já as operações de empréstimo pessoal, CDC e cheque especial têm 84%, 81% e 93%, respectivamente, dos serviços fornecidos por esses cinco bancos.

Nas operações de renegociação de débito/dívida/acordo, com exceção da Caixa Econômica Federal, que não aparece como fornecedora desse tipo de serviço, os bancos do Brasil, Bradesco, Itaú e Santander contam com 94% dessas operações. Já nas operações de cartão de crédito consignado não aparece nenhum desses cinco bancos.

A modalidade de crédito mais utilizada pelos consumidores é o crédito consignado, sendo o Banco Bradesco a instituição que mais forneceu esse serviço, seguida do Banco Itaú e da Caixa Econômica Federal. O Banco Itaú foi o maior fornecedor das operações de cartão de crédito e cheque especial. O Bradesco também foi o que mais forneceu empréstimo pessoal,



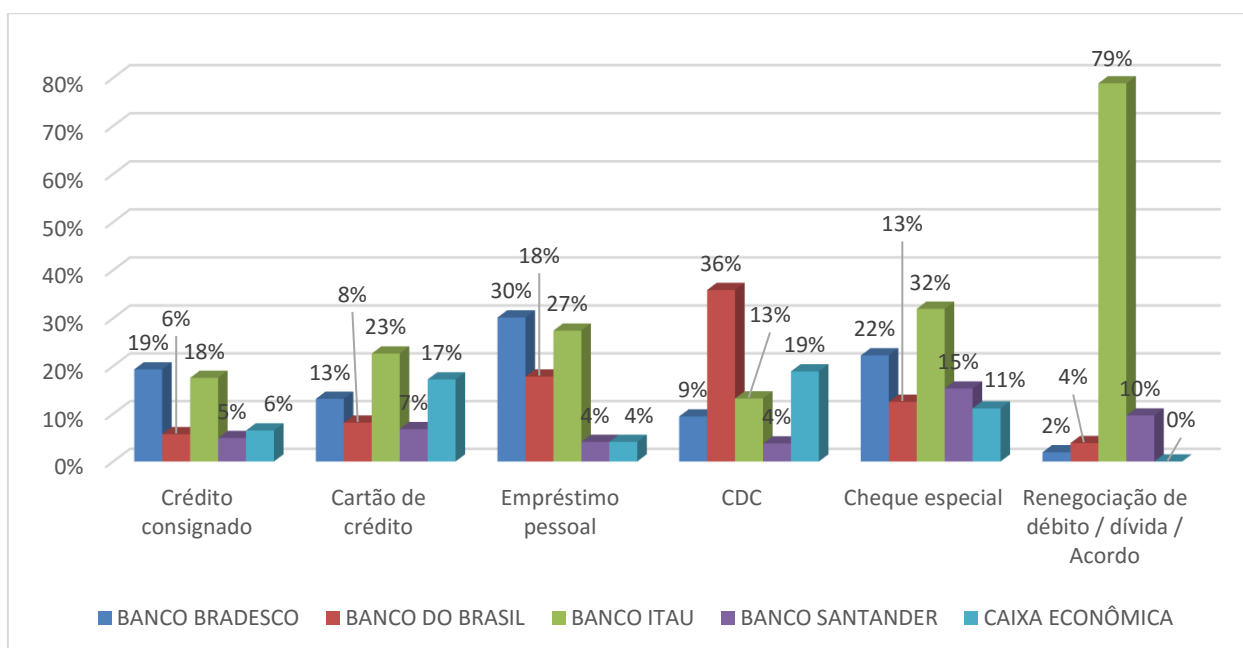
seguido pelo Banco Itaú. E as operações de CDC tiveram como maior fornecedor o Banco do Brasil.

3.5.1 – Figura 23: Quantidade de serviços por modalidade de crédito

Instituição financeira	Crédito consignado	Cartão de crédito	Cartão de crédito consignado	Empréstimo pessoal	CDC	Cheque especial	Renegociação de débito/dívida/acordo	Demais operações de crédito	Sem informação	Total
Banco Bradesco	98	29	0	22	5	16	1	6	41	218
Banco do Brasil	29	18	0	13	19	9	2	15	18	123
Banco Itaú	89	50	0	20	7	23	41	10	39	279
Banco Santander	25	15	0	3	2	11	5	3	17	81
Caixa Econômica Federal	33	38	0	3	10	8	0	2	5	99
Demais financeiras/credores	234	71	27	12	10	5	3	19	33	414
Total	508	221	27	73	53	72	52	55	153	1214

Fonte: Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

3.5.2 – Figura 24: Percentual das operações de crédito (as seis mais utilizadas) dos cinco bancos maiores fornecedores de crédito



Fonte: Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.



4 – Estoque total de dívida dos consumidores (ETDC) e estoque médio - per capita - de dívida dos consumidores (EMDC) atendidos no Nudecon (com base nos dados do questionário de atendimento)

O valor referente ao estoque total da dívida dos consumidores (ETDC) corresponde ao somatório dos empréstimos consignados, dos cartões de crédito, das obrigações debitadas em conta corrente, das obrigações desvinculadas da conta corrente, com todas as instituições, sendo adimplentes ou não.

Para se chegar ao estoque exato dos **95** consumidores, seria necessário que todos os consumidores informassem o valor do total estimado referente aos cartões de crédito e o valor atual total do débito referente aos consignados e às obrigações debitadas e desvinculadas em conta corrente. Porém, em muitos questionários, esses valores não foram preenchidos, apenas foram informados os valores das faturas e das prestações.

Dos consumidores, **51** informaram o estoque total de consignados, **33**, o estoque total de cartão de crédito, **49**, as obrigações debitadas e **30**, as obrigações desvinculadas em conta corrente.

O valor encontrado do ETDC foi de R\$ 2.402.177,86. Para responder a pergunta sobre qual seria o ETDC por dia, foi preciso considerar os dias em que foram realizadas as audiências de conciliação, no total de 53 dias, concluindo-se que o ETDC por dia é de R\$ 45.324,11.

Quanto ao cálculo do estoque médio de dívida dos consumidores (EMDC) foram considerados apenas os consumidores que informaram o estoque total das modalidades indicadas acima, chegando-se ao valor de R\$ 56.213,95.

5 – Percentual médio da renda das famílias consumido pelo endividamento

Para o cálculo desse percentual foram utilizados os valores da renda mensal familiar em relação aos pagamentos referentes às prestações de empréstimos consignados (valor das prestações), cartões de crédito (valor atual das faturas), as obrigações debitadas em conta corrente (valor das prestações) e as obrigações desvinculadas da conta corrente (valor das prestações), todos referentes a pagamentos adimplentes ou não. Foram analisados **94** consumidores, porque um consumidor não informou o valor da renda mensal familiar. O percentual médio encontrado foi de 90%.



5.1 - Exposição de casos extremos

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

5.1.1 – Figura 25: Consumidores com maior índice de endividamento

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

Fonte: Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

5.2 – Percentual de endividamento em diferentes faixas de renda

Para análise desses dados foi utilizado o grupo de faixas de renda familiar disposto no item 2.3 e calculado o percentual médio por faixa de renda. Os consumidores integrantes das faixas de renda familiar até um salário mínimo, mais de um até dois, mais de três até cinco e mais de dez até vinte, estão acima do percentual médio global (90%). A seguir a tabela com os percentuais.

5.2.1 – Figura 26: Endividamento em diferentes faixas de renda

Faixa de renda familiar	% médio de endividamento	Varição
Até 1	206%	38% a 468%
Mais de 1 até 2	94%	48% a 366%
Mais de 2 até 3	79%	37% a 300%
Mais de 3 até 5	219%	28% a 1067%
Mais de 5 até 10	68%	20% a 245%
Mais de 10 até 20	117%	29% a 276%
Mais de 20	47%	30% a 173%



Fonte: Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

6 - Renegociação da dívida com base nos dados das audiências de conciliação

De acordo com os dados extraídos das atas de conciliação de 2017, **123** audiências de conciliação foram realizadas, **153** propostas foram colocadas em pauta para análise e **306** modalidades de crédito foram apresentadas como objeto de negociação.

Por mês, foram realizadas, em média, **10** audiências de conciliação, **13** propostas colocadas em pauta e avaliadas **26** modalidades de crédito nos objetos de negociação.

6.1 – Figura 27: Quantidade de audiências de renegociação, propostas e modalidades de crédito por mês, no ano de 2017

Mês	Nº de audiências	Propostas em pauta	Modalidades de crédito
Jan	4	4	16
Fev	7	13	13
Mar	13	17	28
Abr	14	17	22
Mai	7	7	23
Jun	20	25	42
Jul	10	13	33
Ago	9	10	27
Set	9	10	14
Out	10	14	40
Nov	13	16	30
Dez	7	7	18
Total	123	153	306

Fonte: Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

6.2 – Propostas apresentadas pelas instituições financeiras/credores

Os objetos de negociação incluem as modalidades de crédito em que se concentram as dívidas dos consumidores e que são apresentadas nas propostas das audiências de conciliação.

Em algumas atas de conciliação os objetos de negociação são separados por valor da dívida e por propostas de negociação e, em outras, são separados pelo valor da dívida, com apenas uma proposta de negociação.

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



Não foi possível identificar, nas atas, os acordos de cooperação. Serão apresentados os dados das instituições financeiras que participaram da renegociação e se as propostas foram aceitas ou não.

A seguir, a tabela com os resultados encontrados nas atas das audiências de conciliação sobre as propostas das instituições financeiras/credores que participaram das renegociações.

6.2.1 – Figura 28: Resultados das audiências de conciliação

Instituição financeira / credor	Propostas em análise	Não houve proposta	Propostas não exitosas	Propostas exitosas	Total de propostas em pauta por instituição	Objetos de negociação por instituição
Bradesco Cartões	0	0	1	0	1	1
Bradesco	2	7	9	12	30	43
Banco do Brasil	0	2	8	3	13	32
Itaucard	0	2	16	33	51	116
Santander (Brasil)	0	2	6	15	23	54
Crefisa	0	1	3	20	24	24
Itaú Unibanco	0	0	1	10	11	36
Total	2	14	44	93	153	306

Fonte: Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

Nos casos da renegociação do Banco Bradesco em que não houve proposta, os motivos foram: (1) ausência da parte reclamante; (2) adimplência da consumidora; e (3) ausência de contraproposta do banco porque o débito proveio de empréstimo consignado. Nos demais casos indicados, não há justificativa na ata de conciliação.

Em um dos casos de proposta em análise desse mesmo banco, foi o consumidor quem fez a proposta e estava aguardando uma resposta da instituição.

Em relação ao Banco do Brasil, em um dos dois casos em que não houve proposta, a justificativa apresentada foi a adimplência de crédito consignado.

Não foi apresentada justificativa nos casos de renegociação dos bancos Itaucard e Santander em que não houve proposta.

O único caso de renegociação da Crefisa em que não houve proposta se justificou porque o contrato foi liquidado.



6.2.2 – Figura 29: Percentual das renegociações exitosas

Instituição financeira/credor	Propostas exitosas	(%) Propostas exitosas por n° de propostas em pauta	Total de propostas em pauta por instituição
Banco Bradesco Cartões	0	0%	1
Banco Bradesco	12	40%	30
Banco do Brasil	3	23%	13
Banco Itaucard	33	65%	51
Banco Santander (Brasil)	15	65%	23
Crefisa	20	83%	24
Itaú Unibanco	10	91%	11
Total	93	61%	153

Fonte: Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

O percentual total de renegociações exitosas foi de 61%. Em relação às instituições, destacamos o Itaú Unibanco, que teve **10** renegociações exitosas de **11** propostas que foram colocadas em pauta, ou seja, 91% das propostas foram exitosas, e também a Crefisa com 83% de renegociações exitosas. Já o Banco do Brasil teve apenas 23% das renegociações exitosas.

6.2.3 – Redução da dívida nas renegociações

Levando-se em consideração o valor da dívida na data da audiência de conciliação e o valor total do parcelamento, é possível afirmar que em **49** das **153** propostas apresentadas nas atas de conciliação houve redução do valor da dívida. Em **78** casos não houve redução. Há **9** casos em que os contratos foram encerrados/baixados e as dívidas foram liquidadas e **1** caso em que não foi informado o número de parcelas. Ainda, **2** casos estavam em análise e em **14** casos não foram apresentadas propostas.

Das **93** negociações exitosas, houve redução em **36** delas, o que corresponde a 38,71% do total, sendo que em **21** delas a redução se deu através de desconto com pagamento das prestações na pontualidade e em **15** casos através de algum tipo de abatimento da dívida. Ainda em relação às negociações exitosas, 9,68% tiveram a dívida liquidada por contrato encerrado/baixado.

O percentual de desconto nas prestações fornecido pelas instituições nas renegociações exitosas varia de 34% a 90%. Apenas três instituições forneceram descontos: Banco Itaucard (**12** casos – variam de 49% a 90%), Crefisa (**2** casos - 34% e 43%) e Itaú Unibanco S.A. (**7**



casos – variam de 55% a 85%). Nos outros **15** casos de redução da dívida, apenas em **2** deles houve desconto, de 61% e 63,2%, e nos demais não há informação sobre a forma de abatimento.

6.2.4 – Volume nominal e percentual de descontos da dívida obtidos nas renegociações - comparação entre os bancos

6.2.4.1 – Figura 30: tabela com o total das negociações

Instituição financeira/credor	Nº de negociações com redução	Volume nominal dos descontos em R\$	Valor da dívida em R\$	(%) de descontos em relação à dívida
Banco do Brasil	1	12.037,41	24.087,41	49,97
Banco Itaucard	21	702.259,65	1.044.275,28	67,25
Banco Santander (Brasil)	5	27.825,74	97.294,46	28,60
Crefisa	14	45.950,40	74.398,40	61,76
Itaú Unibanco	8	435.433,87	534.329,77	81,49
Total	49	1.223.507,07	1.774.385,32	68,95

Fonte: Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

Nas **36** negociações exitosas que tiveram redução do valor da dívida, o volume nominal de descontos foi de R\$ 409.395,98 e o percentual de descontos em relação à dívida foi de 57,82%.

Das **13** negociações não exitosas que tiveram redução do valor da dívida, o volume nominal de descontos foi de R\$ 814.111,09 e o percentual de descontos em relação à dívida foi de 76,34%.

Os bancos Bradesco Cartões e Bradesco não apareceram nas negociações com redução do valor da dívida, e este último teve 40% das propostas exitosas.

É importante destacar o caso de uma consumidora que participou de duas audiências de conciliação, uma em maio/2017 e outra em agosto/2017, com um valor elevado de dívida (R\$ 345.912,08 com o Itaú Unibanco e R\$ 383.738,59 com Itaucard) e descontos elevados das prestações na pontualidade, de 95,23% e 95% (R\$ 319.148,28 e R\$ 352.919,69), respectivamente, porém a mesma não aceitou as propostas.

6.2.5 – Juros da dívida original negociada



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

DIRETORIA DE ESTUDOS E PESQUISAS DE ACESSO À JUSTIÇA

Apenas **22** atas de conciliação com **25** propostas de negociação trouxeram informação sobre os juros da dívida original negociada, conforme a tabela a seguir.

Há duas atas de conciliação com informação de taxa flutuante da dívida original.

6.2.5.1 – Figura 31:

Instituição Financeira	Juros	Nº de propostas
Banco Bradesco	2%	2
	1% a.m.	1
	1,2% a.m. e 1,5% a.m.	1
	13,33% a.m.	1
	2,60% a.m.	1
	3,92% a.m.	1
	9,41% a.m.; 13,19% a.m.; 4,31% a.m.	1
Banco do Brasil	2%	1
Banco Itaucard	6%	1
	7%	1
	3,48% a.m.	1
	5,84%; 4,87%; 5,93%	1
	7,99%; 7,99%; 7,84%	1
Banco Santander (Brasil)	1% a.m.	1
	1,81% a.m.	1
	4,77% a.m.	1
	5,78% a.m.	1
Crefisa	22%	4
	16,5% a.m.	1
	22% a.m.	2
Total		25

Fonte: Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

6.2.6 – Os juros e o CET (Custo Efetivo Total) da dívida renegociada na conciliação – comparação entre os bancos

Foram **83** atas de conciliação e **104** propostas de negociação com informação sobre os encargos embutidos nas prestações das dívidas renegociadas. A seguir a tabela com os dados.

6.2.6.1 – Figura 32: Juros e custo efetivo total da dívida – comparação entre os bancos

Instituição financeira/credor	Juros e CET	Nº de propostas
Banco Bradesco Cartões	3,5% a.m.	1



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

DIRETORIA DE ESTUDOS E PESQUISAS DE ACESSO À JUSTIÇA

Banco Bradesco	1,0%	1
	1,2%	1
	2%	2
	2,5%	1
	3,5%	1
	1% a.m.+IOF parcelas	1
	1% prefixado	3
	1,1% a.m.	1
	1,1% a.m. + IOF nas parcelas	1
	1,10% a.m. + IOF debitado em c/c após o acordo	1
	1,2% + IOF na parcela	1
	1,2% a.m.+IOF (15 dias após o acordo)	1
	1,5% a.m.	1
	2,5% a.m.	1
	IOF (que não fará parte da negociação e será pago a parte)	1
	Parcela + IOF	1
Banco do Brasil	1ª opção - CDI + 0,5%; 2ª opção - IRP + 1%; 3ª opção - garantia hipotecária	1
	2,99% a.m.	3
	3,45% a.m. OU 2,2% a.m. (c/ desc.)	1
Banco Itaucard	Sem juros	1
	1,5%	1
	1,25% a.m.	1
	1,25% a.m. + IOF 0,0082% nas 1ª e 2ª parcelas	5
	1,25% a.m. + IOF aproximada // R\$5,00 na 1ª ou 2ª parcela	1
	1,5% a.m.	25
	2% a.m.	1
	2,19% a.m.	1
	2,5% a.m.	3
	2,5% a.m. + IOF 0,38% já nas parcelas	3
	3% a.m. + IOF 0,38% já nas parcelas	1
	3,5% a.m.	1
	7,9% a.m.	1
	8,8% a.m. + IOF de R\$5,00	1
	8,9% a.m.	1
	Banco Santander (Brasil)	0,5% a.m.
0,5% a.m. + IOF R\$1196,00 na 2ª parcela		1
0,5% a.m. + IOF R\$1672,23 na 2ª parcela		1
0,5% a.m. + R\$20,00 na 2ª parcela		1
0,5% a.m.+ valor de até 41,73 na 2ª parcela		1
0,5% a.m.+ valor de até 980,00 na 2ª parcela		1
1% a.m.		2
1,0% a.m. + IOF de até R\$1.870,90 na 2ª parcela		1
1,0% a.m.+IOF de até R\$2.418,66		1
1,00% a.m. + IOF R\$170,00 acrescido à 2ª parcela		1
1,3% a.m.		1
2% a.m. + IOF R\$ 625,66		1
2,0% a.m. + IOF R\$661,67 na 2ª parcela		1
2,5% a.m.		1
2,5% a.m. + IOF R\$125,28 diluído nas parcelas		1
4% a.m. + valor de até 23,46 na 2ª parcela		1
IOF de até R\$ 13,96	1	
IOF de R\$1.974,90 na 2ª parcela	1	
Crefisa	Sem juros	2



Itaú Unibanco	1,5% a.m.	11
Total		104

Fonte: Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

6.2.7 - Modalidades de crédito que aparecem como objeto de negociação

Em **93** negociações exitosas foram encontradas **179** modalidades de crédito como objetos de negociação. As negociações que envolvem dívidas de cartão de crédito e de renegociação de dívida/débito são as que aparecem com maior aprovação nas propostas, 21% e 37,4%, respectivamente.

Em relação às **44** propostas não exitosas foram encontradas **111** modalidades de crédito como objetos de negociação.

Como demais operações de crédito estão incluídos adiantamentos de 13º salário, à depositante, crédito preventivo, crédito sob controle e outros limites de crédito.

6.2.7.1 – Figura 33: Negociações exitosas

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

Fonte: Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

6.2.7.2 – Figura 34: Negociações não exitosas

Modalidades de crédito em propostas não exitosas	Quant.	%
Crédito consignado	2	2%
Cartão de crédito	24	22%
Cheque especial	5	5%



DIRETORIA DE ESTUDOS E PESQUISAS DE ACESSO À JUSTIÇA

Empréstimo pessoal	9	8%
CDC - Crédito direto ao consumidor	13	12%
Renegociação de débito / dívida	40	36%
Crediário	10	9%
Cartão de loja de departamento	2	2%
Demais operações de crédito	2	2%
Sem informação	4	4%
Total	111	100%

Fonte: Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

6.2.8 – Prazo médio da inadimplência dos contratos renegociados

Em **27** propostas foram apresentadas **37** modalidades de crédito como objeto de negociação com informação sobre o tempo de inadimplência dos consumidores nos contratos renegociados. O prazo médio de inadimplência dos contratos renegociados é de 78 dias.

6.2.9 – Demanda por renegociação em contratos sem inadimplência

Em **11** propostas de renegociação foram apresentados **28** contratos sem inadimplência. O percentual de propostas exitosas é de 64% e do objeto de negociação nos contratos exitosos é de 68%.

6.2.10 – Demanda de renegociação em créditos consignados

Das **153** propostas apresentadas, em **10** delas há renegociação de contratos de crédito consignado (7%). Desse total, 50% dos casos foram exitosas.