E*nceramento do Mutirão Nacional de Negociação de Dívidas*

O Instituto Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon Natal encerrou nesta sexta-feira(11) o Mutirão Nacional de Negociação de Dívidas. O mutirão atendeu consumidores, endividados e superendividados, ou seja, consumidores que se enquadra na condição de endividamento, com necessidade de negociar dívidas existentes, como forma de prevenção de superendividamento; sem valor de renda para adesão e sem valor de dívida. Já os consumidores enquadrados na condição de superendividamento com dívidas negociadas bancárias e não bancárias, em acordo à previsão da Lei nº 14.181 de 01 de julho de 2021, incluindo compromisso financeiro assumidos decorrentes de relação de consumo, inclusive operação de crédito, compras a prazo e serviços de prestação contínua, salvo dívidas provenientes de contratos de crédito com garantia real, de financiamentos imobiliário e de crédito rural.

No período de quinze dias que se estendeu os atendimentos na sede do Procon Natal, foram mais de trezentos atendimentos, destes foram abertos cento e noventa e dois processos de renegociação de dívidas na plataforma do consumidor.gov de consumidores endividados. Para o Diretor Técnico Diogo capuxú, o objetivo foi alcançado, uma vez que o número de consumidores natalenses que procuram o órgão para negociar dívidas e se restabelecer positivamente no comércio foi superado, sendo uma média de 23 atendimentos diários e 12,8 processos abertos em média por dia. Chamou a atenção dos técnicos em atendimento que 80% dos processos abertos para renegociação foram referentes a cartão de crédito, em muitos casos um único consumidor chegou a negociar com quatro credores, ou seja, o banco, a financeira, a conta de água ou luz contestada. Pontos negativos foi que mesmo com a divulgação solicitando que os consumidores trouxessem a documentação necessária, os documentos pessoais, comprovante de residência do município de Natal, a comprovação da dívida e mais login e senha (ouro ou prata) na plataforma do governo federal gov.br, muitos dos consumidores chegou para atendimento e ao menos sabia qual era a sua dívida, apenas sabia que seu nome estava negativado, o que tornou inviável o atendimento oferecido no Mutirão Nacional de Renegociação de dívida, completa o diretor técnico.

Casos especiais de consumidores superendividado, foram dois processos abertos, e para esses casos o mais importante da lei é evitar a insolvência das pessoas e famílias em dificuldades através de uma reorganização econômica e financeira por intermédio da conciliação e do poder judiciário. O tratamento nessa situação está previsto na lei de superendividamento e no Código de Defesa do Consumidor no seu artigo 54-A paragrafo 1º, 2º e 3º.

Para mais esclarecimentos e informações sobre o superendividamento e negociação de dívidas, o consumidor deve procurar atendimento presencial na sede do órgão localizado na rua Ulisses Caldas, 181, Cidade Alta ou pelos canais de atendimento: WhatsApp (84) 98812-3865 e pelo E-mail: proconnatal@natal.gov.br.

Alessandro M. D. Marques
Mat. 27.161-6

Diogo Capuxú Roque
Diretor Técnico

DIRETORIA TÉCNICA - PROCON NATAL