

# NÚCLEO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR ENDIVIDADO E SUPERENDIVIDADO - NACES

## O que é Superendividamento?

- Espécies de superendividados.
- Objetivos e público alvo do NACES.
- Tipos de dívidas atendidas pelo NACES
- Etapas do programa

JOSÉ LUIZ AMARAL  
PINGARILHO  
Diretor-Presidente  
PROCON/AP

MÁRCIA OLIVEIRA DE  
ANDRADE  
Coordenação/Elaboração do Projeto

Avenida Henrique Galúcio, 1155-B, centro, esquina com a Rua Jovino Dinoá, Macapá-AP, CEP 68900-115

## Procon/AP sediará primeiro núcleo de atendimento ao consumidor superendividado do Amapá

Por meio de Portaria foi criado o Núcleo de Atendimento ao Consumidor Endividado e Superendividado – NACES, com o objetivo de oferecer maior facilidade aos endividados e superendividados visando caminhos mais céleres, orientando e promovendo a renegociação de dívidas com seus credores, de modo a preservar o mínimo existencial do devedor e evitar a sua exclusão do mercado de consumo, nos termos da nova lei do superendividamento (Lei nº 14.181/2021)

## O que é superendividamento?

Entende-se por Superendividamento o fenômeno que impossibilita, manifestamente, o consumidor, pessoa física, vulnerável e de boa-fé de saldar todas as suas dívidas de consumo com os credores em um tempo razoável, conforme determina o art. 54-A, § 1º do Código de Defesa do Consumidor (redação dada pela Lei 14.181/2021). Isso significa que as dívidas são maiores do que os gastos

necessários para a pessoa garantir direitos fundamentais, como moradia e alimentação, por exemplo.

O aumento do número de famílias brasileiras com registros de dívidas nos últimos anos - segundo dados recentes da Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (PEIC) divulgada pela Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC), atingiu o maior índice

desde 2010, com 72,9% no mês de agosto de 2021. Considerando também que a inflação tem afetado os principais gastos das famílias de baixa renda: alimentação, transporte e habitação.



## Espécies de superendividados

### ATIVO

É aquele consumidor que se endivida voluntariamente. Esta categoria se divide em duas subespécies:

- **Superendividado ativo consciente:** é aquele que, de má-fé, contrai dívidas convicto de que não poderá pagá-las, com intenção deliberada de fraudar os credores.



- **Superendividado ativo inconsciente:** é aquele que agiu impulsivamente, de maneira imprevidente e sem malícia, deixando de fiscalizar seus gastos. (CONTEMPLADO PELA LEI 14.181/2021)

### PASSIVO

O superendividado passivo é aquele que se endivida em decorrência de fatores externos chamados de “acidentes da vida”, tais como desemprego; divórcio; nascimento, doença ou morte na família; necessidade de empréstimos; redução do salário; etc. (CONTEMPLADO PELA LEI 14.181/2021)

## Objetivos e público alvo do NACES



*“voltado para o atendimento de toda pessoa natural ou física, maior de 18 anos e capaz, de boa-fé (avaliada de acordo com a veracidade das informações prestadas).”*

- Promover o atendimento individual de consumidores **endividados** e **superendividados**;

- Promover audiências de renegociação de dívidas junto aos credores, de forma amigável, de acordo com orçamento familiar do consumidor, de modo a garantir as necessidades básicas para a sobrevivência (moradia, água, energia, alimentação, educação e outros direitos fundamentais) preservando o mínimo existencial e elaborando em conjunto com o consumidor um plano de pagamento das dívidas, escalonado em até 5 anos;

- Instaurar processos administrativos conciliatórios e, quando couber, emitir termo de encaminhamento

ao CEJUSC para efeito de homologação judicial.

- Realizar mutirões para renegociação de dívidas dos consumidores em parceria com as instituições financeiras, estabelecimentos comerciais, operadoras de telecomunicação, empresas concessionárias de serviços públicos, dentre outras.

O NÚCLEO é voltado para o atendimento de toda pessoa natural ou física, maior de 18 anos e capaz, de boa-fé (avaliada de acordo com a veracidade das informações prestadas), que não tenha contraída dívida para atividade profissional.

A princípio, o NACES atenderá os bairros da cidade de Macapá. Posteriormente poderá atender a Região Metropolitana de Macapá (Macapá, Santana e Mazagão) e o Município de Laranjal do Jari, com o devido convênio com Procon locais.



## Tipos de dívidas atendidas pelo NACES



Empréstimos



Contratos de crédito ao consumidor



Contratos de prestação de serviços



## Tipos de dívidas NÃO atendidas pelo NACES

Dívidas de pessoas jurídicas



Dívidas alimentícias



Dívidas fiscais



Crédito habitacional

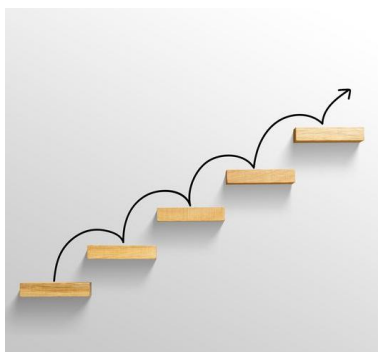


Crédito rural



Financiamento de veículos





*“O consumidor necessita preencher um formulário socioeconômico para agendar seu atendimento.”*

## Etapas de atendimento

O consumidor necessita **preencher um formulário socioeconômico para agendar seu atendimento**, disponibilizado no *site* do Procon/AP [www.procon.portal.ap.gov.br](http://www.procon.portal.ap.gov.br), para que seja realizada uma análise de enquadramento da situação da dívida.

**1 – Triagem:** entrevista e apresentação de documentação necessária.

Comparecer a sede do Procon/AP, localizada na Avenida Henrique Galúcio, 1155-B, centro, esquina com a Rua Jovino Dinoá, Macapá-AP, CEP 68900-115, munido dos seguintes documentos:

- Documentos pessoais;

- Comprovante da renda individual, complementar e familiar;

- Comprovante de despesas;

- Documento de inscrição (formulário padrão);

- Demonstrativo de dívidas contraídas com até 4 (quatro) credores locais;

- Extrato do SCPC /Serasa.

**2 – Planejamento financeiro do consumidor.**

**3 – Audiência de conciliação com todos os credores.**

**4 – Homologação do acordo pelo judiciário.**



### VOCÊ PODE ESTAR SUPERENDIVIDADO, FAÇA O TESTE PARA DESCOBRIR

1. Minhas dívidas representam 60% do meu salário?  
( ) Sim ( ) Não
2. Meu salário termina antes do final do mês?  
( ) Sim ( ) Não
3. Não consigo pagar em dia as contas de luz, água, alimentação, aluguel e/ou condomínio?  
( ) Sim ( ) Não
4. Minhas dívidas estão sendo motivos de discórdia na família?  
( ) Sim ( ) Não
5. Já pedi dinheiro emprestado para algum familiar ou amigo para saldar minhas dívidas?  
( ) Sim ( ) Não
6. Meu nome está registrado em cadastros de proteção ao crédito?  
( ) Sim ( ) Não
7. Sempre pago o valor mínimo do cartão de crédito?  
( ) Sim ( ) Não

**Se você respondeu sim para 4 ou mais perguntas, cuidado! Busque equilibrar seu orçamento e mude seu comportamento.**