



ESTADO DO MARANHÃO
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO MARANHÃO
PROCON MA

Portaria nº 184/2021 GAB/PROCON/MA

Cria no PROCON Maranhão o Núcleo de Apoio aos Superendividados - NAS.

A Presidência do Instituto de Promoção e Defesa do Cidadão e Consumidor do Estado do Maranhão (PROCON/MA), no uso de suas atribuições:

Considerando o inciso XXXII do art. 5ª, da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, que dispõe que o Estado promoverá a defesa do consumidor;

Considerando a alínea "a" do inciso II, do art. 82º c/c o art. 105 da Lei nº 8.078/1990, que dispõe sobre a integração e legitimidade concorrente do estado no Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) e na defesa dos interesses e direitos dos consumidores, direta ou indiretamente;

Considerando o art. 2º do Decreto 2.181/97 pelo qual integram o SNDC a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e os demais órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal, municipais e as entidades civis de defesa do consumidor;

Considerando a Lei nº 14.181, de 01 de julho de 2021, que dispõe aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento, institui mecanismos de proteção do consumidor pessoa natural (art. 5º, VI) e 'núcleos de conciliação e mediação de conflitos oriundos de superendividamento' (art. 5º, VII) e especialmente autoriza concorrentemente "aos órgão públicos do SNDC a fase conciliatória e preventiva do processo de repactuação de dívidas" (art. 104-C caput da Lei nº 8.078/90, atualizada pela Lei 14.181/2021);

Considerando as Leis Estaduais nº 10.305, de 04 de setembro de 2015, e 10.567, de 15 de março de 2017, que dispõem sobre a criação e estruturação do Instituto de Promoção e Defesa do Cidadão e Consumidor do Estado do Maranhão (PROCON/MA) e determinam como função do órgão a realização de ações que auxiliem o consumidor no atendimento de suas respectivas necessidades;

Resolve:

Art. 1º Criar o Núcleo de Apoio ao Superendividado - NAS, com o objetivo de auxiliar os consumidores superendividados, orientando e promovendo a renegociação de dívidas com os seus credores, garantindo a conciliação e a mediação de conflitos oriundos do superendividamento, com preservação do mínimo existencial, por meio da revisão e repactuação da dívida, entre outras medidas de proteção do consumidor pessoa natural.

Art. 2º São atribuições do Núcleo de Apoio ao Superendividado - NAS:



ESTADO DO MARANHÃO
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO MARANHÃO
PROCON MA

- I – Promover o atendimento individual de consumidores superendividados;
- II – Desenvolver medidas preventivas e corretivas de âmbito individual e coletivo das causas e efeitos do crédito irresponsável;
- III – Orientar os consumidores quanto ao planejamento e a melhor forma de saldar suas dívidas e participar de esforços de educação financeira;
- IV – Instaurar processos administrativos conciliatórios e sancionatórios (art. 39, Decreto nº 2.181/97 e art. 34 da Lei 13.140/2015);
- V – Realizar a intermediação e negociação com os credores de modo a viabilizar a renegociação das dívidas em audiências em bloco, conforme o disposto nos arts. 104-A e 104-C, do Código de Defesa do Consumidor;
- VI – Auxiliar os consumidores quanto ao recebimento de propostas, informando-os para as tomadas de decisões de forma a priorizar os pagamentos;
- VII – Promover campanhas educativas visando à obtenção de crédito de modo consciente e responsável;
- VIII – Promover audiências de renegociação de dívidas com todos os credores, de forma amigável, de acordo com orçamento familiar, de modo a garantir a subsistência básica de sua família, preservando o mínimo existencial e elaborando em conjunto com o consumidor um plano de pagamento das dívidas, escalonado, em até 5 anos;
- IX – Realizar mutirões para renegociação de dívidas dos consumidores.

Art. 3º O NAS será constituído por uma equipe composta por profissionais de diferentes áreas de conhecimento, compartilhando práticas na defesa do consumidor pessoa natural superendividado, atuando diretamente no apoio e resolução da situação de superendividado.

Parágrafo único: A coordenação do NAS será composta por:

- I – um servidor da Diretoria de Orientação e Assistência ao Consumidor;
- II – um servidor da Diretoria de Fiscalização, Estudos e Pesquisas das Relações de Consumo;
- III – um servidor designado pela Defensoria Pública do Estado do Maranhão;
- IV – um servidor designado pela Assembleia Legislativa do Estado do Maranhão.

Art. 4º Entende-se por superendividamento a impossibilidade manifesta de o consumidor pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial, nos termos da regulamentação, de acordo com o art. 54-A, §1º do Código de Defesa do Consumidor.

Art. 5º O NAS irá atender aos requerentes, por meio das seguintes ações:

- I - Negociação de dívidas;
- II - Informação e educação dos consumidores, em conjunto ou não, com os programas de educação financeira;
- III - Orientar o planejamento financeiro dos consumidores;
- IV - Acompanhamento social;



ESTADO DO MARANHÃO
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO MARANHÃO
PROCON MA

§1º No caso do Inciso I, as dívidas englobam quaisquer compromissos financeiros assumidos, inclusive operações de crédito, compras a prazo e serviços de prestação continuada, excluídas, segundo o art. 104-A do CDC, do processo de repactuação as dívidas, ainda que decorrentes de relações de consumo, oriundas de contratos celebrados dolosamente sem o propósito de realizar o pagamento.

§2º O NAS não incluirá no plano de pagamento as dívidas com garantia real, dos financiamentos imobiliários, as contraídas por indenizações judiciais, dívidas alimentícias, dívidas fiscais, dívidas de condomínio, dívidas rurais e de aluguel, que deverão ser levadas em conta para o estabelecimento do mínimo existencial do consumidor, mas que ficam fora do processo de repactuação de dívidas.

§3º O cálculo do mínimo existencial deverá levar em conta a situação familiar, de moradia, de alimentação e vestuário mínimo do consumidor, podendo de forma geral ser considerado, nas faixas entre 1 a 5 salários mínimos, a necessidade de manutenção de cerca de 60% a 65% da remuneração mensal do consumidor para as despesas de sobrevivência, podendo aumentar nas faixas superiores de 5 a 10 salários mínimos até 50% da remuneração mensal.

Art. 6º Poderão requerer os serviços do NAS toda pessoa natural ou física, maior de idade e capaz, de boa-fé, constatada a condição de superendividado.

Art. 7º O consumidor deverá se dirigir ao órgão munido dos seguintes documentos:

- I - Cópia da identidade e CPF;
- II - Cópia de comprovante de residência;
- III - Comprovantes da renda individual, complementar e familiar;
- IV - Comprovantes das despesas;
- V - Demonstrativos das dívidas.

Parágrafo único. Caso o consumidor não disponha da documentação relativa às suas dívidas será orientado pelo NAS para juntada de documentação necessária.

Art. 8º O NAS instaurará a fase conciliatória e preventiva do processo de repactuação de dívidas previsto no art. 104-C do Código de Defesa do Consumidor de acordo com o seguinte procedimento:

- I – Ato, por escrito, da autoridade competente de instauração do processo de repactuação de dívidas
- II – Recebimento da demanda do consumidor com as seguintes informações:
 - a) Qualificação completa do consumidor;
 - b) Dados socioeconômicos do consumidor, em especial atenção se idoso, analfabeto, doente ou em estado de vulnerabilidade agravada ou se a contratação envolveu prêmio;
 - c) Descrição do problema financeiro e se recebeu cópia do contrato e as informações do Art. 52 do CDC e, se a contratação foi após 01.07.2021, do Art. 54-B;
 - d) Serviço requerido ao NAS, previsto nos incisos do artigo 5º da presente Portaria.
- III – Atendimento multidisciplinar do consumidor de acompanhamento social, quando solicitado pelo requerente;
- IV – Parecer técnico da consultoria de planejamento financeiro;



ESTADO DO MARANHÃO
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO MARANHÃO
PROCON MA

V – Notificação de todos os credores com prazo de dez dias para conhecimento do procedimento instaurado e apresentação de documentação necessária para a audiência global de conciliação com todos os credores, alertando que o “não comparecimento injustificado ou de seu procurador com poderes especiais e plenos para transigir, à audiência de conciliação’ terá o efeito do Art. 104-A do CDC de “suspensão da exigibilidade do débito e a interrupção dos encargos da mora, bem como a sujeição compulsória ao plano de pagamento da dívida se o montante devedor ao credor ausente for certo e conhecido pelo consumidor, devendo o pagamento a esse credor ser estipulado para ocorrer apenas após o pagamento aos credores presentes à audiência conciliatória” ou do Art. 104-B, a pedido do consumidor;

VI – Realização de audiência global de conciliação com todos os credores;

VII – Aprovação, na audiência de conciliação, do plano de pagamento, preservado o mínimo existencial, bem como dos acordos efetuados na audiência de conciliação;

VII – Encaminhamento ao judiciário dos casos em que não for exitosa a conciliação para abertura de processo por superendividamento nos termos do art. 104-B do Código de Defesa do Consumidor ou arquivamento da demanda do consumidor em caso de êxito na conciliação de todas as dívidas do consumidor;

Art. 9º A aprovação do plano de pagamento do consumidor na audiência global de conciliação com todos os credores levará em consideração os seguintes critérios: prazo máximo de 5 (cinco) anos, preservados o mínimo existencial e as garantias e as formas de pagamento originalmente pactuadas.

§ 1º. O não comparecimento injustificado de qualquer credor, ou de seu procurador com poderes especiais e plenos para transigir, à audiência de conciliação de que trata o caput deste artigo acarretará a suspensão da exigibilidade do débito e a interrupção dos encargos da mora, bem como a sujeição compulsória ao plano de pagamento da dívida se o montante devido ao credor ausente for certo e conhecido pelo consumidor, devendo o pagamento a esse credor ser estipulado para ocorrer apenas após o pagamento aos credores presentes à audiência conciliatória.

§ 2º Constarão do plano de pagamento:

I - medidas de dilação dos prazos de pagamento e de redução dos encargos da dívida ou da remuneração do fornecedor, entre outras destinadas a facilitar o pagamento da dívida;

II - referência à suspensão ou à extinção das ações judiciais em curso;

III - data a partir da qual será providenciada a exclusão do consumidor de bancos de dados e de cadastros de inadimplentes;

IV - condicionamento de seus efeitos à abstenção, pelo consumidor, de condutas que importem no agravamento de sua situação de superendividamento.

Art. 10. Firmado ou não um acordo entre as partes, o conciliador poderá encaminhar o consumidor à equipe de orientação de planejamento financeiro para realização de atividades de reeducação financeira cabíveis.



ESTADO DO MARANHÃO
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO MARANHÃO
PROCON MA

Art. 11. Os procedimentos não previstos no presente ato serão definidos pela Coordenação do NAS.

Art. 12. Esta Portaria entra em vigor na data da publicação.

São Luís/MA, 29 de julho de 2021.

Karen BT Barros
KAREN BEATRIZ TAVEIRA BARROS DUARTE
PRESIDENTE DO PROCON/MA