

# SFN e o Consumidor

Centro de Pesquisa em Direito e Economia – CPDE  
05/05/2017

# O Peso dos Bancos no Judiciário

- Pesquisa do Conselho Nacional de Justiça (2012)

## 100 maiores Litigantes por Setor e Justiça

Justiça Nacional		Justiça Federal		Justiça Estadual	
Setor Público Federal	12%	Setor Público Federal	83%	<b>Bancos</b>	<b>13%</b>
<b>Bancos</b>	<b>11%</b>	<b>Bancos</b>	<b>10%</b>	Setor Público Municipal	9%
Setor Público Municipal	7%	Conselhos Profissionais	3%	Setor Público Estadual	5%
Setor Público Estadual	4%	Setor Público Estadual	1%	Setor Público Federal	3%
Telefonia	2%	OAB	0%	Telefonia	2%
Comércio	1%	Setor Público Municipal	3%	Seguros/Previdência	1%
Outros	63%	Outros	0%	Outros	67%

Fonte: Departamento de Pesquisa Judiciárias/ CNJ

Obs: Justiça do Trabalho foi excluída da Tabela

Percentual de processos em relação ao total ingressado entre 1º de janeiro e 31 de outubro de 2011 por Justiça.

# Roteiro

1. Mapeamento dos conflitos pré-judiciais
2. Mapeamento dos conflitos judiciais
3. Temas para debate

# Mapeamento dos Conflitos Pré-Judiciais

Dados [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br)

- ✓ Secretaria Nacional do Consumidor
- ✓ Serviço público para solução de conflitos de consumo pela internet
- ✓ Período maio/14 até março/17
- ✓ Amostra com 566.362 reclamações, sendo **135.400** do SFN

# Mapeamento dos Conflitos Pré-Judiciais

- Dados: Consumidor.gov

## Percentual de Assunto Objeto da Reclamação (Sistema Financeiro Nacional)

Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	38,95%
Conta corrente / Salário / Poupança / Conta Aposentadoria	13,35%
Crédito Consignado (Empréstimo descontado em folha de pagamento)	12,39%
Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	7,06%
Atendimento Bancário	5,05%
Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC etc)	4,88%
Outros	18,32%

Amostra: 132.671

SFN: Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão + Corretoras e Sociedades de Seguros, Capitalização e Previdência  
+ Administradoras de Consórcios

# Mapeamento dos Conflitos Pré-Judiciais

- Dados: Consumidor.gov

Percentual do Grupo Problema	
Assunto: Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	
Cobrança / Contestação	65,24%
Atendimento / SAC	13,20%
Contrato / Oferta	10,24%
Vício de Qualidade	9,99%
Informação	1,32%
Amostra: 52.744	

# Mapeamento dos Conflitos Pré-Judiciais

- Dados: Consumidor.gov

Percentual do Problema Objeto	
<b>Assunto: Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja</b>	
<b>Grupo: Cobrança/Contestação</b>	
Dificuldade na Renegociação / parcelamento de dívida	30,27%
Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	19,12%
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	14,60%
Cobrança de compra / saque não reconhecido / Contestação de cobrança	9,75%
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	6,28%
Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	4,88%
Dificuldade na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	4,38%
Outros	10,72%
Amostra: 34.412	

# Mapeamento dos Conflitos Pré-Judiciais

- Dados: Survey CPDE

% Pessoas que pagaram integralmente a fatura do cartão no último mês		
	2014	2016
Não pagaram	9,79%	20,48%
Pagaram	32,72%	33,47%
Não Responderam / Não Sabem	1,05%	0,65%
Não têm cartão / Não se aplica	56,44%	45,40%
Amostra com 2002 em 2014 e 2016		



# Mapeamento dos Conflitos Pré-Judiciais

- Dados: Survey CPDE

% Pessoas com prestação atrasada e que utilizou pelo menos algum dos meios de financiamento nos últimos 12 meses		
	2014	2016
Cartão de Crédito	31,34%	45,45%
Crédito Consignado (com desconto em folha de pagamento)	32,84%	21,70%
Crédito pessoal	26,87%	25,22%
Cheque Especial	20,90%	20,53%
Crédito Imobiliário	1,49%	1,47%
Crédito para aquisição de veículos	1,49%	4,40%
Crédito para aquisição de outros bens (móveis ou eletrodomésticos)	1,49%	9,68%
Outro tipo de crédito	8,96%	68,33%

Subamostra com 67 indivíduos em 2014 e 341 em 2016

# Mapeamento dos Conflitos Pré-Judiciais

## Dados SINDEC

- ✓ Secretaria Nacional do Consumidor
- ✓ Registro de demandas individuais dos consumidores que recorrem aos Procons
- ✓ Período 1T/2014 até 4T/2016
- ✓ Amostra com 6.394.858 reclamações, sendo 1.239.325 relacionado ao SFN e, dentre essas, **2.045** encaminhadas aos JECs

# Mapeamento dos Conflitos Pré-Judiciais

- Dados: SINDEC

## Percentual do Grupo Assunto (Sistema Financeiro Nacional)

Financeira	42,89%
Bancos Comerciais	28,31%
Cartão	23,72%
Consórcios	5,09%

Amostra: 2.045

# Mapeamento dos Conflitos Pré-Judiciais

- Dados: SINDEC

Percentual do Grupo Problema	
<b>Assunto: Financeira</b>	
Entrega de Documentos ao Consumidor	40,36%
Cobrança	33,75%
Contrato	18,36%
Negativação Indevida de Consumidor	5,13%
Outros	2,39%
Amostra : 877	

# Mapeamento dos Conflitos Pré-Judiciais

- Dados: SINDEC

## Percentual do Grupo Problema

**Assunto: Financeira**

**Problema: Entrega de Documentos ao Consumidor**

Não entrega de cópia do contrato	97,46%
Não entrega de quitação/retenção de documentos	2,54%

Amostra: 354

# Mapeamento dos Conflitos Judiciais

## Maiores Litigantes em 2016 no TJRJ

JEC			CÍVEL	
Rank	Nome	Litígios	Nome	Litígios
1	Telemar Norte Leste S/A (Oi - Telefonia Fixa)	50.945	Light Serviços de Eletricidade S.A.	11.274
2	BCP S.A. (Claro, ATL-Algar, ATL, Telecom Leste S.A.)	50.745	Banco Itau Unibanco Holding S.A.	6.534
3	Light Serviços de Eletricidade S.A.	32.045	Banco Bradesco S/A	6.249
4	Banco Itau Unibanco Holding S.A.	25.279	Estado do Rio de Janeiro	5.385
5	Banco Bradesco S/A	22.000	Ampla - Energia e Serviços S/A	5.002
6	Nextel Telecomunicações LTDA	20.030	Banco Santander Banespa S/A	3.954
7	Sky Brasil - Serviços LTDA - Directv	19.851	Companhia Estadual de Aguas e Esgotos CEDAE	2.722
8	Banco Santander Banespa S/A	18.561	BCP S.A. (Claro, ATL-Algar, ATL, Telecom Leste S.A.)	2.605
9	Ampla - Energia e Serviços S/A	17.099	Banco BMG S/A	2.462
10	Via Varejo S.A. (Ponto Frio - Casa Bahia)	16.395	Telemar Norte Leste S/A (Oi - Telefonia Fixa)	2.430
11	Tim Celular S.A.	13.796	Unimed	2.397
12	Vivo S/A	11.322	Banco do Brasil S/A	2.316
13	TNL PCS S.A. (Oi - Telefonia Celular)	10.931	Instituto Nacional do Seguro Social - INSS	1.901
14	Banco do Brasil S/A	9.595	Banco Panamericano S/A	1.663
15	Banco Itaucard S.A.	9.131	Banco Itaucard S.A.	1.595
16	Net Rio LTDA	6.217	BV Financeira S/A	1.334
17	Companhia Estadual de Aguas e Esgotos CEDAE	6.095	Amil Assistência Médica Internacional	1.297
18	Banco BMG S/A	5.603	Município de Petrópolis	1.241
19	B2W Global do Varejo/Americanas.com/Submarino/Shoptime	5.101	Via Varejo S.A. (Ponto Frio - Casa Bahia)	1.119
20	Unimed	4.549	Nextel Telecomunicações LTDA	1.007
	TOTAL	419.195	TOTAL	77.661

# Temas para debate

- ✓ Agenda BC+
- ✓ Autorregulação FEBRABAN
- ✓ Falência pessoal

# Temas para debate

## ✓ Agenda BC+

1. Mecanismos de solução de conflitos
2. Cartão de Crédito
3. Cadastro Positivo



# Temas para debate

- ✓ Autorregulação FEBRABAN
  - ✓ Normas criadas em 2008
  - ✓ Compromisso entre bancos e consumidores
  - ✓ Concessão de crédito de forma responsável
  - ✓ Sanções?

# Temas para debate

- ✓ Falência pessoal
- ✓ Instituto da insolvência civil eficácia limitada

# Obrigada

rafaela.nogueira@fgv.br