



11746363



08012.000935/2020-11



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Coordenação Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

NOTA TÉCNICA Nº 36/2020/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 08012.000935/2020-11

ASSUNTO: Medidas adotadas pelos bancos na pandemia de COVID-19

1. INTRODUÇÃO

1.1. Trata-se de estudo técnico elaborado para analisar as medidas adotadas pelas instituições financeiras em face às determinações do Ministério da Economia com objetivo de reduzir o impacto da pandemia de COVID-19 na economia.

1.2. Desde a declaração, pela Organização Mundial de Saúde (OMS), da pandemia de coronavírus (COVID-19)^[1] e das recomendações da OMS, do Ministério da Saúde^[2] e da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa)^[3] a respeito da necessidade de distanciamento das pessoas como forma de reduzir os mecanismos de transmissão do novo coronavírus (COVID-19), o Ministério da Economia adotou diversas providências para abrandar as consequências da pandemia na economia.

1.3. Da mesma forma, as próprias instituições financeiras anunciaram ações e linhas de crédito que disponibilizaram após o início da pandemia. A Federação Brasileira de Bancos (Febraban) anunciou R\$200 bilhões de crédito renegociado e carência de até três meses para o pagamento de prestações de crédito pessoal, imobiliário, compra de veículos, dentre outros^[4].

1.4. Como grande parte das medidas anunciadas possuem como intermediárias as instituições financeiras, a preocupação do Departamento de Proteção de Defesa do Consumidor (DPDC) é que os consumidores – tanto pessoas físicas como empreendedores individuais – tenham acesso a tais medidas e que tenham acesso à informação adequada e clara dos benefícios anunciados pelo governo e pelas instituições financeiras. Vale dizer, é preciso que os recursos cheguem na ponta, onde eles são necessários; ademais, a comunicação deve ser adequada e não devem ocorrer práticas abusivas nessa situação de fragilidade econômica decorrente da pandemia.

1.5. A presente nota técnica tem dois objetivos: i) realizar uma análise dos possíveis problemas que os consumidores podem enfrentar na tentativa de obter os benefícios anunciados pelo governo e pelas instituições financeiras e ii) sugerir alternativas de enfrentamento desses problemas.

2. HISTÓRICO

2.1. No dia 16/03/2020 o Ministério da Economia anunciou o primeiro conjunto de “medidas emergenciais para proteção da população mais vulnerável à pandemia do coronavírus e à manutenção de empregos”. Dentro desse conjunto destacam-se ações para facilitar a renegociação de operações de créditos de empresas e de famílias e para a redução da necessidade de capital próprio para a alavancagem das operações, o que, na prática, possibilitou o incremento de R\$637 bilhões na capacidade de concessão de crédito^[5].

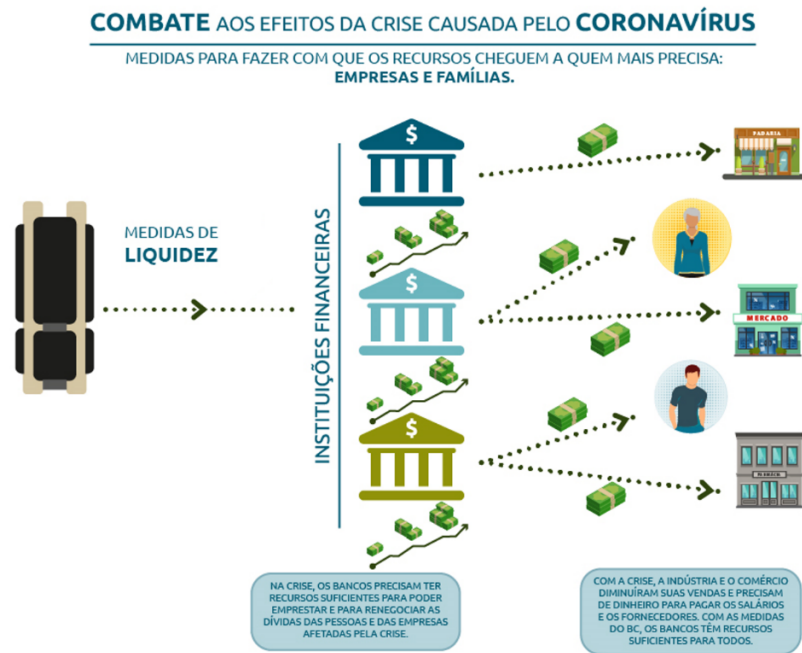
2.2. Além disso, nesse dia foi anunciada a liberação de R\$5 (cinco) bilhões pelo Programa de Geração de Renda (Proger), recursos que ficarão a cargo dos bancos públicos para concessão de empréstimos voltados a capital de giro das micro e pequenas empresas.

2.3. Ainda em março, o Banco Central do Brasil determinou que as instituições financeiras ajustassem seus horários de atendimento ao público nas agências presenciais. Em adição, os bancos começaram a incentivar os clientes a usarem canais não-presenciais para o atendimento bancário (internet banking, chat, telefone), com objetivo de evitar aglomeração nas agências físicas^[6].

2.4. Dentre outras medidas, no dia 03/04/2020, o governo anunciou a Medida Provisória nº 944, que ficou conhecida como MP da Folha de Pagamento e abriu uma linha de crédito adicional de R\$34 bilhões para o financiamento de dois meses da folha, sendo que a União, segundo art. 8 da MP nº 944, via BNDES, assumiria 85% do risco de inadimplência, reduzindo, significativamente, o risco para os bancos interessados.

2.5. O objetivo da MP Nº 944 foi oferecer crédito às pequenas e médias empresas (faturamento entre R\$360 mil e R\$10 milhões) com objetivo de beneficiar 12,2 milhões de trabalhadores em 1,4 milhões de empresas. Para terem acesso ao crédito, as empresas não poderão demitir trabalhadores durante o período que vai da contratação do empréstimo até sessenta dias após a empresa receber a última parcela.

2.6. Com isso, os bancos teriam recursos suficientes para emprestar e renegociar dívidas para as empresas e famílias conforme diagrama abaixo elaborado pelo Banco Central.



Fonte: Banco Central do Brasil

2.7. Além das iniciativas governamentais, instituições financeiras espontaneamente divulgaram campanhas de prorrogações e renegociações de empréstimos e foi ampliado também o prazo para negativação de 10 para 45 dias, após aviso ao devedor^[7].

2.8. No final do mês de abril, ocorreram decisões judiciais pontuais com relação a suspensão das parcelas de empréstimos consignados de aposentados, as quais terminaram sendo revertidas em favor da manutenção dos descontos^[8]. Também houve decisão da justiça derrubando a decisão que suspendia a cobrança de consignado de aposentados^[9].

2.9. Em maio, surgiram relatos de dificuldades de empresas/pessoas para ter acesso as prorrogações/renegociações de empréstimos além de obtenção da linha de crédito para pequenas e médias empresas. Também houve notícias de que muitas empresas não estão conseguindo se beneficiar dessa Medida pela baixa bancarização das micro e pequenas empresas^[10].

2.10. Ocorreu uma ação civil pública do Instituto de Defesa Coletiva (IDC) contra a Federação Brasileira de Bancos (Febraban), o Banco do Brasil, o Bradesco, o Itaú e o Santander, alegando que os bancos não estariam cumprindo as medidas anunciadas para ajudar seus clientes durante a pandemia do coronavírus^[11]. E, a consultoria Quist Investimento mostrou em pesquisa que 78% das empresas consultadas não tiveram acesso a nenhum tipo de crédito^[12].

2.11. Outra pesquisa divulgada em abril pelo Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) apontou que a maioria (60%) dos donos pequenos negócios que já buscaram crédito no sistema financeiro desde o início da crise do coronavírus teve o pedido negado.

3. ATUAÇÃO DA SENACON

3.1. Com objetivo de tomar conhecimento das medidas que estavam sendo tomadas pelas instituições financeiras e do cumprimento das determinações do Ministério da Economia, bem como atendimento da legislação consumerista em sua atuação aos consumidores, a Senacon enviou ofício à Febraban solicitando as seguintes informações:

“Nesse sentido, gostaríamos de saber o resultado dos programas de renegociação de dívida e concessão de carência anunciadas pela mídia, assim como:

- 1. o volume de crédito concedido novo e renegociado, taxas de juros para segmentos de pessoa física, micro, pequenas e médias empresas; e*
- 2. carências efetivadas.”*

3.2. Além do ofício, também foi agendada uma videoconferência com a participação da Febraban, do Banco Central do Brasil (BACEN), do Ministério Público Federal, da Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor, do Colégio Nacional dos Defensores Públicos Gerais, do Ministério da Economia e da Associação Brasileira de Bancos.

3.3. Como resposta, a Febraban enviou o e-mail (SEI 11594151) e as apresentações (SEI 11594183 e 11594247) realizadas na videoconferência do dia 24/04, em que destacou as ações do setor neste período em três pontos: Operações/canais; Produtos e benefícios sociais; e Doações e apoio.

3.4. Com relação às Operações e canais de atendimento, as instituições financeiras ajustaram os limites de transações diárias nos canais remotos, reforçaram o abastecimento dos terminais de autoatendimento, colaboraram com o Bacen na alteração de regulamentações de horário de funcionamento, estabeleceram protocolos para organização de filas e higienização, realizaram atendimento em horário exclusivo para aposentados e pensionistas, dentre outras ações.

3.5. Neste quesito, destacamos que foram realizadas campanhas de comunicação pela TV, mídias sociais e jornais para incentivar o uso de canais digitais, orientações com alertas para evitar golpes e fraudes bancárias e uma campanha específica sobre o pagamento de benefícios e auxílio emergencial. Ademais, com o aumento de 125% de ligações para o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), foi solicitada a flexibilização do atendimento por esse canal.

3.6. Com relação ao segundo item (Produtos), ofereceram 60 dias de carência em todos os contratos parcelados, destacando os principais pontos:

“Nas renegociações, as taxas foram mantidas nos mesmos níveis das contratações originais;

Para consumidores, as taxas têm ficado estáveis nas principais linhas: crédito pessoal, consignado, imobiliário, veículos;

Bancos estenderam seus compromissos: (Ex. Caixa ampliou prazo de carência para 90 dias/ Itaú ampliou prazo de carência para 180 dias, alongamento de prazos por 5 anos, sem alteração nos juros);

Bancos e Birôs de crédito estenderam o processo de negatificação, de 10 dias para 45 dias, com prazo adicional para que credores, consumidores e empresas possam renegociar seus créditos”

3.7. Tal como informado, foi viabilizada a disponibilização de uma linha emergencial de crédito voltada para o financiamento das folhas de pagamento para empresas com faturamento entre R\$360 mil e R\$10 milhões. Também foram renegociados contratos com microempreendedores individuais (MEI), micro e pequenas empresas com taxas e prazos de carências especiais.

3.8. Com relação ao terceiro ponto, Doações, foram destacadas a doação de R\$ 1,7 bilhões pelos bancos e aquisições de respiradores, num total de 10.800 aparelhos numa operação de R\$ 255 milhões. Também foi disponibilizada pela Caixa Econômica Federal uma linha de crédito de R\$5 bilhões com taxa de juros reduzida e carência de até 6 meses para hospitais e Santas Casas.

3.9. Em continuidade à apresentação, a Febraban demonstrou a preocupação com a crise atual mostrando o recuo da economia chinesa e o aumento do número de pedidos de seguro desemprego nos Estados Unidos. Mostrou, então, os efeitos na economia brasileira e o impacto da crise no setor bancário do país.

3.10. De maneira consolidada, de 16 de março a 17 de abril houve um total de: i) R\$ 177 bilhões de novas operações de crédito; ii) renegociação de 3,8 milhões de contratos com saldo devedor total de R\$ 230,6 bilhões; iii) suspensão de parcelas com carência de 60 a 180 dias totalizando R\$ 22,2 bilhões; e iv) renovações de operações num total de R\$ 66,5 bilhões.

3.11. Segundo apresentação da Febraban (SEI nº 11594183), a taxa de juros média no mês de março de 2020 foi de 22,7% ao ano, apresentando uma queda de 0,4 pontos percentuais em comparação com o mês anterior. Na mesma direção foi o *spread*, com uma queda de 0,6 pontos percentuais, atingindo o patamar de 18% ao ano na

média da carteira. Os dados mostram uma queda de 0,6 pontos percentuais da taxa de juros para pessoa física e 0,3 pontos percentuais para pessoa jurídica.

3.12. Vale destacar, como exemplo, o acordo firmado entre a Caixa e o Sebrae com o objetivo de liberar R\$ 7,5 bilhões em crédito para micro, pequenas empresas e ainda microempreendedores individuais (MEIs), em que as taxas de juros podem ser até de 1,19% ao mês (15,2% a.a)^[13].

3.13. Diante de um possível questionamento, cumpre esclarecer que as informações aqui apresentadas foram baseadas em dados apresentados pela Febraban, contando com presunção de veracidade, o que não exclui a eventual existência de abusividade em determinados casos concretos em renegociação de contratos e taxas de juros, aos quais as autoridades de defesa do consumidor devem estar atentas, assim como os próprios consumidores.

4. PROBLEMAS OBSERVADOS NO CONSUMIDOR.GOV.BR

4.1. Para analisarmos especificamente os problemas que estão ocorrendo na obtenção desses recursos e linhas de créditos, foi realizada pesquisa na plataforma Consumidor.gov.br, filtrando pelos assuntos **Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos), Financiamentos de Veículos / Leasing e Financiamento de Imóveis**.

4.2. Com este filtro, realizamos um levantamento dos principais problemas encontrados nesses assuntos.

4.3. Dentre os 10 (dez) assuntos mais demandados, podemos destacar o crescimento do problema **Renegociação / parcelamento de dívida** em 145% e o crescimento das reclamações referentes ao SAC e ao atendimento em comparação do mês de abril com o mês de março, como mostrado na tabela a seguir:

Problema	Jan	Fev	Mar	Abr	Total	Evolução mar-abr
Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	305	361	713	552	1.931	-23%
Renegociação / parcelamento de dívida	595	247	263	644	1.749	145%
Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	274	201	186	308	969	66%
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	148	139	198	288	773	45%
Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	54	50	78	487	669	524%
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	99	114	130	293	636	125%
SAC – Dificuldade de contato / acesso	45	62	62	368	537	494%
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	108	120	162	126	516	-22%
Dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor	128	101	110	155	494	41%
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	103	105	93	159	460	71%

Problema	Jan	Fev	Mar	Abr	Total	Evolução mar-abr
Demais Problemas	733	658	800	1.481	3.672	85%
Total	2.592	2.158	2.795	4.861	12.406	74%

4.4. O problema referente à **Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)**, por exemplo, pela via presencial ou aplicativos e outras formas de atendimento, teve o maior aumento percentual, **de 524%**, variando pouco mais que o problema de **SAC – dificuldade de contato / acesso**, que variou **494%**. Outro destaque foi o incremento de **125%** do problema **SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo**.

4.5. De maneira geral, pode-se concluir que os problemas que mais cresceram foram sobre renegociação de dívidas e atendimento. Provavelmente, os assuntos devem estar correlacionados. Imagina-se, pelos relatos analisados, que consumidores estão com dificuldade de obtenção de informação sobre renegociação.

4.6. Fazendo a análise inversa, ou seja, filtrando o problema **Renegociação / parcelamento de dívida** e listando a evolução mensal dos assuntos utilizados para nossa análise, podemos destacar um crescimento de **360%** do assunto **Financiamentos de Veículos / Leasing** e 183% de Financiamento de Imóveis, como observado abaixo:

Assunto	Jan	Fev	Mar	Abr	Total	Evolução mar-abr
Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	447	177	176	286	1.086	63%
Financiamentos de Veículos / Leasing	98	51	63	290	502	360%
Financiamento de Imóveis	50	19	24	68	161	183%
Total Geral	595	247	263	644	1.749	145%

4.7. A resolutividade do problema **Renegociação / parcelamento de dívida** foi de 65% no mês de abril, apresentando uma queda de um ponto percentual em relação ao mês de março.

4.8. Realizando a mesma análise com os três problemas relacionados a atendimento (**Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC); SAC – dificuldade de contato / acesso; e SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo**), observamos que o assunto de **Financiamento de Veículos** foi, novamente, o que houve maior variação do mês de março para abril, aproximadamente **500%**:

Assunto	Jan	Fev	Mar	Abr	Total	Evolução mar-abr
Financiamentos de Veículos / Leasing	43	49	88	527	707	499%
Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	134	130	109	294	667	170%
Financiamento de Imóveis	21	47	73	327	468	348%
Total Geral	198	226	270	1.148	1.842	325%

4.9. A resolutividade desses três problemas agrupados no mês de abril foi de 72%, sendo que no mês de março havia sido de 66%.

4.10. Lembramos que o Consumidor.gov.br é destinado ao uso por pessoas físicas, com exceção para microempreendedores individuais, que também podem utilizar a plataforma. Apesar dos números absolutos parecerem pequenos perto do número de transações informadas pela Febraban, eles representam uma amostra das dificuldades que os consumidores estão enfrentando. Assim, podemos supor que a variação real dos problemas tenha ocorrido nessas proporções e esses dados podem ser indício de que consumidores podem não estão sendo informados durante a pandemia de forma adequada e suficiente, especialmente no que tange ao tema da renegociação de dívidas tão divulgado pelas instituições financeiras, assim como o esclarecimento aos empreendedores individuais e microempresários acerca das modalidades de repasse governamental com recursos do BNDES.

4.11. Nesse sentido, ao analisarmos os relatos dos consumidores (conforme os anexos SEI 11750258 e 11750297) podemos perceber que os consumidores sabem das medidas anunciadas pelos bancos e pelo governo, porém têm dúvidas quanto à forma de obtenção do benefício, sendo essa uma obrigação das instituições financeiras frente aos seus clientes.

4.12. Da mesma forma, os consumidores possuem dúvidas sobre como lidar com as parcelas que estão por vencer ou já vencidas durante a crise, encontrando dificuldades para resolver essas questões pelo telefone ou de outra maneira que não seja na sua agência física, como podemos ver nos relatos abaixo:

“Relato 23/04/2020, São José do Rio Preto – SP

estou tentando solicitar junto ao Banco PAN a prorrogação das parcelas do meu financiamento de acordo com a normativa do conselho monetario nacional.”

“Relato 30/04/2020, Carapicuíba - SP

Bom dia, faz 1 mes que ligo na empresa tentando prorrogar meu financiamento para não ficar em atraso, mais o BANCO XXXXXX nunca tem solução, atendente acabou de me dizer que o banco não ira prorrogar, desrespeito pois quando eu ficar em atraso começarão a ligar para cobrar. no numero XXXXXX e atraves do chat , ja tentei de diversas formas obter do banco alguma solução, não me dão solução de nada.”

“Relato 09/04/2020, Santana do Paraíso - MG

Desde o dia 30/03 tentando contato para fazer uma incorporação das minhas parcelas. Procurei a agencia e me falaram que esse atendimento está sendo por telefone. De todos os telefones me passados nenhum consegui solução e via telefone, me indicaram procurar a agência. Procurei a agencia novamente e novamente me "jogaram" para o atendimento via telefone. O problema que durante esse tempo venceu mais uma parcela e estou preocupado com a situação se que consiga resolver. Necessito também da pausa de cobrança de 3 meses devido ao coronavirus. Estou encaminhando o relatório com dados e horário das ligações. Caso necessite tenho a gravação de TODAS elas.”

4.13. Outro problema observado foi a tentativa frustrada de obter as linhas de crédito ou prorrogação da dívida:

“Relato 17/04/2020, Curitiba - PR

Estamos desde o dia 15/04/2020 quando o serviço foi disponibilizado tentando acessar o serviço digital pelo site e pelo aplicativo para pedir a prorrogação de 60 dias no financiamento de uma moto. A parcela está em dia o vencimento é hoje dia 17/04/2020. Porém o serviço não funciona fica processando e depois aparece a mensagem que não deu certo e pede para tentar novamente. Antes de realizar a reclamação por aqui ligamos novamente a pessoa que atendeu falou que não tinha como fazer e que era para pagar a parcela que vence hoje. Propaganda enganosa e que tomou muito tempo com varias tentativas de resolver pela Internet. No primeiro dia da campanha que foi dia 15/04/2020 o site não funcionou e no dia 16/04/200 consegui acesso, mas com o problema já relatado de demora e no final diz que não conseguiu processar e pede pra tentar novamente. Obrigado pela atenção

“Relato 30/04/2020, Joinville - SC

Entre em contato com o banco na data de 26/03/2020, para verificar se o banco iria fazer o adiamento das minhas parcelas do financiamento do meu carro, devido a pandemia de covid-19, e o fato de eu ser autônomo, consequentemente meus rendimentos terem sido reduzidos. Porém o banco me informou que estava indiferente referente a esta situação e os vencimentos iriam continuar sem alteração. Este

atendimento gerou o seguinte protocolo: 4XXX4. Depois eu fiz uma reclamação no site "reclame aqui", e o banco entrou em contato comigo via e-mail, me informando que meu boleto atual foi cancelado, que seria enviado um novo boleto com o adiamento das parcelas. O que gerou o seguinte protocolo: 4XXXX2. Porém neste último domingo 26/04/2020 recebi por e-mail que o banco Pan havia colocado meu nome no SPC.

5. CONCLUSÃO

5.1. A despeito das medidas anunciadas pelo governo e pelas instituições financeiras e das campanhas de comunicação pela TV, mídias digitais e redes sociais, verificamos que muitos consumidores estão encontrando problemas na obtenção dos benefícios noticiados frente aos fornecedores de crédito bancário.

5.2. De um lado, há indícios de que os consumidores estão encontrando dificuldades de realizarem os trâmites de maneira remota, ou seja, pelo aplicativo do banco ou telefone, sendo obrigados a se deslocarem até os bancos, mesmo com a limitação de mobilidade instituída em várias cidades do país, expondo-se a riscos.

5.3. Além disto, de maneira geral, os consumidores estão com dúvidas quanto à maneira pela qual vão receber o benefício governamental de repasse de recursos do BNDES. Outro tipo de problema encontrado foi a negativa de concessão do benefício por parte dos bancos.

5.4. O volume de crédito já concedido pelos bancos, segundo as informações da Febraban, é expressivo e atinge um montante de R\$ 200 bilhões, além de outros R\$ 297 bilhões renegociados e R\$ 22 bilhões postergados. Todavia, devem as instituições financeiras estarem atentas aos indícios de violação dos deveres de informação, esclarecimento e mesmo de acesso a consumidores que não estão incluídos nessas estatísticas favoráveis apresentadas.

5.5. Apesar das informações prestadas pela Febraban possibilitarem a percepção de que houve um grande esforço do setor bancário na operacionalização das medidas anunciadas, as entidades de defesa do consumidor e os próprios consumidores devem estar atentos ao cumprimento desses deveres de acesso a canais de atendimento e dos deveres de informação e esclarecimento.

5.6. Bancos devem se engajar nas campanhas governamentais de repasse de recursos do BNDES a micro e pequenas empresas, a fim de contribuir com o enfrentamento da crise. Portanto, devem cumprir seu papel institucional de orientação ao consumidor, para que este tenha acesso a linha de financiamento mais adequada às suas necessidades. Nesse sentido, **é preciso que as instituições financeiras estejam atentas às melhores práticas do setor, evitando propor aos seus consumidores linhas de financiamento mais caras, ao invés de aderirem aos programas governamentais.**

5.7. Assim, recomenda-se, em primeiro lugar, ao Ministério da Economia, ao BNDES, ao BACEN, ao SEBRAE e a todas as instituições financeiras que incentivem o uso da plataforma do Consumidor.gov.br, a fim de reportar problemas de renegociação de dívidas e também de obtenção de financiamento governamental. Ao mesmo, recomendamos que todos os órgãos de defesa do consumidor do país, especialmente aqueles que compõem o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, que envidem esforços para garantir que as instituições financeiras respeitem integralmente os ditames do CDC.

5.8. Além disso, sugere-se:

- I. a notificação individual das instituições financeiras, a fim de obter os dados ora recebidos de forma agregada da Febraban, de modo que a Senacon possa monitorar a ocorrência de prática abusiva em relação ao engajamento nos programas oficiais do Governo Federal e em relação ao cumprimento dos deveres de informação durante o processo de negociação, assim como acompanhar o volume de recursos transferidos e taxa de juros média a eles relativa.
- II. o envio de ofício ao BACEN, com as recomendações referentes ao incentivo do uso do Consumidor.gov.br pelos consumidores e microempreendedores individuais que tiverem problemas para obtenção de crédito/renegociação e solicitando informações sobre o monitoramento do cumprimento das medidas anunciadas pelo governo que têm como intermediárias as instituições financeiras.
- III. o envio de ofício à Secretaria de Acompanhamento Econômico (SEAE), do Ministério da Economia, solicitando informações a respeito do acesso que as micro e pequenas empresas estão tendo na prática às linhas de crédito anunciadas (garantia de competitividade dos pequenos);
- IV. o envio de ofício ao SEBRAE, com as recomendações referentes ao incentivo do uso do Consumidor.gov.br pelos consumidores e microempreendedores individuais que tiverem problemas para obtenção de crédito/renegociação e solicitando informações sobre o acesso desses MEIs às linhas de crédito anunciadas; e
- V. o envio desta nota técnica aos Procons reforçando a atuação articulada entre os órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

ANDERSON PORTUGAL CARDOSO

Analista Técnico Administrativo

PAULO NEI DA SILVA JUNIOR

Coordenador de Monitoramento de Mercado - Economista

ANDREY VILAS BOAS DE FREITAS

Coordenador-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

JULIANA OLIVEIRA DOMINGUES

Diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **Andrey Vilas Boas de Freitas, Coordenador(a)-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado**, em 26/05/2020, às 00:49, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Juliana Oliveira Domingues, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 26/05/2020, às 00:50, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **PAULO NEI DA SILVA JUNIOR, Coordenador(a) de Monitoramento e Mercado**, em 26/05/2020, às 07:49, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Anderson Portugal Cardoso, Analista Técnico(a) Administrativo(a)**, em 26/05/2020, às 10:03, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **11746363** e o código CRC **5AF0AE72**

O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/acesso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

REFERÊNCIAS

1. Declaração de Emergência em Saúde Pública de Importância Internacional pela Organização Mundial da Saúde em 30 de janeiro de 2020.
2. Portaria nº 188 GM/MS, de 3 de fevereiro de 2020, que declara Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional (ESPIN) em decorrência da Infecção Humana pelo novo Coronavírus (2019-nCoV) e Portaria nº 454 GM/MS de 20 de março de 2020, que declara, em todo o território nacional, o estado de transmissão comunitária do coronavírus (covid-19).
3. <<http://portal.anvisa.gov.br/coronavirus/regulamentos>>
4. <<https://www.youtube.com/watch?v=AlRX0ba9Wss>>
5. <https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/noticias/noticias-coronavirus-covid-19?b_start=int=120 >
6. <<https://valor.globo.com/financas/noticia/2020/03/19/febraban-diz-que-bancos-farao-ajustes-em-horario-de-atendimento.ghml>>
7. <https://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/economia/2020/04/14/internas_economia,844536/bancos-estendem-prazo-de-negativacao-de-clientes-inadimplentes.shtml>

8. <<https://economia.uol.com.br/noticias/reuters/2020/04/20/justica-federal-proibe-distribuicao-de-lucros-por-instituicoes-financeiras-alem-do-minimo.amp.htm>>
9. <<https://oglobo.globo.com/economia/justica-derruba-decisao-que-suspendia-cobranca-de-consignado-de-aposentados-24398962>>
10. <<https://g1.globo.com/economia/noticia/2020/05/16/em-crise-pequenas-empresas-tem-dificuldade-de-acessar-linhas-de-credito.ghtml>>
11. <<https://www.otempo.com.br/coronavirus/bancos-devem-esclarecer-diferenca-entre-prorrogação-e-renegociação-de-dividas-1.2336382>>
12. <<https://economia.estadao.com.br/noticias/geral,78-das-empresas-nao-tiveram-acesso-a-ajuda-emergencial-do-governo,70003305919>>
13. < <https://economia.estadao.com.br/noticias/geral,caixa-e-sebrae-firmam-acordo-e-plano-e-injetar-r-7-5-bi-em-credito-para-micro-e-pequenas-empresas,70003277051>>

Referência: Processo nº 08012.000935/2020-11

SEI nº 11746363