

## Para limpar o nome, 36% dos inadimplentes recorrem a acordo com credor, aponta pesquisa do SPC Brasil e CNDL

*Telefone é o meio mais comum para tentativa de acordo, mas em 29% dos casos, dívida foi renegociada com auxílio de alguma plataforma online; em um ano, valor médio total das pendências do brasileiro caiu de R\$ 2.900 para R\$ 1.500*

Uma pesquisa feita pelo Serviço de Proteção ao Crédito (SPC Brasil) e pela Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas (CNDL) em todas as capitais com consumidores inadimplentes ou que estiveram nessa situação nos últimos 12 meses revela que a principal estratégia usada pelos entrevistados para regularizar as contas em atraso é o acordo com o credor, **opção escolhida por 36% da amostra**. O segundo recurso mais utilizado é a economia de gastos ou cortes no orçamento (24%), seguida da geração de renda extra (18%) e do uso do 13º salário (11%). Outros 8% optaram por contrair um empréstimo consignado.

No geral, a pesquisa aponta que **72% dos entrevistados tentaram renegociar as dívidas** após terem o CPF negativado, sendo que 45% tiveram a iniciativa de propor um acordo direto ao credor e 27% foram procurados pela empresa, que ofereceu novas condições para acertarem as contas. Outros 24% não arriscaram uma tentativa de acordo, seja por falta de tempo (15%) ou por não saberem como fazer (8%), apesar de estarem dispostos a participar de uma negociação dos débitos.

“O melhor caminho para colocar as finanças em ordem é se planejar, negociar e procurar prazos e condições de pagamento realistas que caibam no orçamento. Fugir ou se esconder do credor não fará com que a dívida desapareça. A negativação impõe uma série de dificuldades aos consumidores, que podem ficar impedidos de abrir conta em banco, fazer compras parceladas, alugar imóveis e tomar empréstimos”, esclarece a economista-chefe do SPC Brasil, Marcela Kawauti.

## **32% decidem pagar dívida com medo dela sair do controle e 73% sentiram consequências do 'nome sujo'**

De acordo com a pesquisa, **apenas 10% dos entrevistados não fizeram adequações no orçamento** para conseguir limpar o nome. Entre os principais cortes estão as atividades de lazer (40%), compras de roupas e calçados (39%), alimentação fora de casa ou saídas para bares (33%) e serviços de beleza (29%).

A pesquisa ainda revela que entre os entrevistados que pretendem pagar ou já pagaram suas dívidas, **mais da metade (55%)** veem essa atitude como algo moralmente correto. Outros 49% admitem desconforto por estarem devendo e 32% temem que o valor da dívida aumente enquanto ela não é paga. Há ainda, 22% que se incomodam com as cobranças. Entre os que não pretendem pagar suas dívidas, 55% consideram a cobrança injusta ou excessiva e 22% citam o desemprego como justificativa.

A **maioria (73%) dos inadimplentes ou ex-inadimplentes disseram ter sofrido alguma consequência** em virtude da negativação do CPF, sendo que as mais comuns foram não conseguir contratar um novo cartão de crédito ou abrir crediário (32%), deixar de realizar compras a prazo (28%) ou enfrentar dificuldades para abrir conta em banco e utilizar seus serviços (18%). Há, ainda, 13% que não conseguiram financiar um automóvel. "A economia também fica prejudicada quando o consumidor é negativado, já que as empresas deixam de receber e sofrem com a estagnação do consumo", explica a economista do SPC Brasil. Diante das consequências da negativação, 92% dos entrevistados garantem ter mudado a forma de administrar as finanças, principalmente no controle dos gastos (35%) e no planejamento das compras (28%).

## **Telefone é o método mais comum para negociar dívidas, mas uso da internet já está presente em 29% dos casos**

Sobre os métodos de renegociação, o levantamento descobriu que o **telefone é o meio mais utilizado para renegociar uma dívida**, principalmente quando se trata de atrasos na fatura do cartão de crédito (55%), TV por assinatura (55%), financiamento de automóveis (53%) e contas de telefone (49%).

Já a conversa pessoal foi citada, principalmente, nos casos em que a dívida é de mensalidades escolares (33%) e empréstimos (31%). O uso do e-mail também

ganha destaque, sobretudo, nos casos das contas de internet (20%) e TV por assinatura (18%).

A pesquisa ainda revela que as ferramentas digitais têm ganhado espaço na hora de negociar os débitos em atraso. No total, **29% dos inadimplentes que renegociaram suas dívidas** se utilizaram de alguma ferramenta online, sendo que 43% deles iniciaram e finalizaram a negociação apenas com o uso dessas plataformas digitais, sem intervenção de outro meio tradicional.

“As plataformas tradicionais de negociação, como a abordagem pessoal ou por meio do telefone, são modelos consolidados, que oferecem liberdade para que credor e inadimplente busquem acordos fora de um roteiro e que levem em conta as possibilidades de cada um. Mas os meios digitais de renegociação são alternativas que vem ganhando espaço e devem tomar protagonismo ainda maior daqui em diante”, afirma o presidente do SPC Brasil, Roque Pellizzaro Junior.

### **Agilidade e comodidade são vantagens de negociação online, mas 27% reclamam que nem toda empresa usa esse tipo de tecnologia**

Na opinião dos entrevistados que já se utilizaram de plataformas digitais de renegociação de dívidas, a principal vantagem desse recurso é poder fazer simulações do número de parcelas e valores que melhor se adequam a sua realidade, citada por 25% deles. Já 23% apontam a agilidade e o fato de não precisarem entrar em filas para serem atendidos e outros 21% destacam a facilidade por não ter que se deslocar. “É um processo que traz comodidade ao consumidor, já que grande parte das etapas podem ser realizadas pela tela do computador ou pelo toque do celular, com rapidez, segurança e a qualquer hora”, afirma Pellizzaro Junior.

Mas nem tudo é facilidade com as novas tecnologias. De acordo com a pesquisa, **28% dos entrevistados que utilizaram as plataformas online** para negociação consideram a falta de flexibilidade para fazer contrapropostas como a principal barreira do mecanismo. Há ainda outros 27% que reclamam que nem todas as empresas possuem esse tipo de serviço e 25% que mencionam a falta de um profissional para esclarecer dúvidas na negociação como taxas e juros.

A pesquisa descobriu que o percentual de entrevistados que se prepararam para um acordo com o credor **é maior entre os que optaram por mecanismos online de negociação do que pelos métodos convencionais**: 84% para o

primeiro caso, contra 76%, no segundo. Os principais tipos de preparo considerados foram pesquisar o valor inicial e final da dívida, além de analisar orçamento e impacto dos juros.

De acordo com o levantamento, apesar de os meios online de negociação ainda serem menos utilizados, os resultados obtidos estão próximos aos dos meios tradicionais. Para quem usou a internet para chegar a um acordo, a média de descontos na quitação da dívida foi de 35%, enquanto nos métodos convencionais, o desconto foi de 37%.

Entre os que negociaram a dívida no modelo tradicional, 64% optaram pelo pagamento parcelado e 30% pela quitação à vista. Entre os que escolheram pela negociação online, 65% decidiram fazer o pagamento parcelado e 33% à vista.

### **Dívida média total do brasileiro diminui de R\$ 2.900 para R\$ 1.500 em um ano; desemprego segue entre principais causas da inadimplência**

Sobre o perfil da dívida dos brasileiros, a pesquisa revela que **o cartão de crédito ainda é a modalidade que mais causa a inadimplência, com 53% de citações**. Em seguida surgem o não pagamento dos empréstimos (21%), crediário (20%), cheque especial (17%), contas de telefone fixo ou celular (13%) e mensalidades escolares (7%). De modo geral, em 51% dos casos os entrevistados possuem contas em atraso com dois ou mais credores.

Outra descoberta é que **a dívida média do brasileiro caiu quase que pela metade entre 2017 e 2018**, passando de aproximadamente R\$ 2.918 para R\$ 1.512 de acordo com a sondagem. Apesar da redução do valor, a quantia ainda é significativa, superando em quase 60% o valor do salário mínimo no Brasil, que atualmente é de R\$ 954,00. O tempo médio estimado para quitação é de um ano e cinco meses.

Apesar da modesta melhora na criação de novos postos de trabalho nos últimos meses, como mostram indicadores oficiais, **a diminuição da renda e o desemprego foram as duas situações que mais levaram os consumidores a situação de inadimplência**, com 31% de menções para cada uma dessas opções. No caso do desemprego, houve uma queda de oito pontos percentuais na comparação entre a pesquisa de 2017 e 2018. Há ainda, pessoas que atrasaram pagamento de contas porque emprestaram o nome a terceiros (17%),



extrapolaram o orçamento com compras (11%) e tiveram atrasos de salário (11%).

### **Metodologia**

Foram entrevistados 800 consumidores inadimplentes ou que estiveram inadimplentes nos últimos 12 meses nas 27 capitais, acima de 18 anos, de ambos os gêneros e de todas as classes sociais. A margem de erro é de no máximo 3,5 pontos percentuais para uma confiança de 95%. Baixe a íntegra da pesquisa em <https://www.spcbrasil.org.br/pesquisas>

### **Informações à imprensa**

Vinícius Bruno  
(11) 3251 2035 | (11) 9 7142 0742  
[vinicius.bruno@spcbrasil.org.br](mailto:vinicius.bruno@spcbrasil.org.br)

Renan Miret  
(11) 3254 8810 | (11) 9 7215 6303  
[renan.miret@inpresspni.com.br](mailto:renan.miret@inpresspni.com.br)

Viviane Marques  
(61) 3213-2017 | (61) 98121-5984  
[viviane.marques@inpressoficina.com.br](mailto:viviane.marques@inpressoficina.com.br)