



PREFEITURA DE JUIZ DE FORA
DIÁRIO OFICIAL ELETRÔNICO DO MUNICÍPIO DE JUIZ DE FORA
ATOS DO GOVERNO DO PODER EXECUTIVO

Publicado em: 26/03/2026 às 00:01

PORTARIA Nº 6/2026 - PROCON/JF – Dispõe sobre as diretrizes para a atuação das partes em audiências de conciliação e sessões de repactuação de dívidas, estabelecendo critérios de autonomia e capacidade técnica no âmbito do Procon Juiz de Fora. A SUPERINTENDENTE DA AGÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DE JUIZ DE FORA - PROCON/JF, no uso das atribuições legais que lhe são conferidas pelo art. 13, inciso VII, da Lei Municipal nº 10.589, de 21 de novembro de 2003, e CONSIDERANDO que a Lei nº 14.181/2021 (Lei do Superendividamento) alterou o Código de Defesa do Consumidor para estabelecer a prevenção e o tratamento do superendividamento como princípios da política nacional de relações de consumo, visando evitar a exclusão social do consumidor; CONSIDERANDO que o art. 6º, inciso XI, do Código de Defesa do Consumidor assegura ao consumidor a garantia de práticas de crédito responsável e de prevenção ao superendividamento, preservado o mínimo existencial, por meio da revisão e repactuação da dívida; CONSIDERANDO que os credores têm o dever de avaliar a capacidade de pagamento do consumidor e que propostas de repactuação que comprometem a renda básica para sobrevivência (moradia, alimentação, saúde) violam o princípio da boa-fé objetiva e os conceitos de crédito responsável; CONSIDERANDO que a repactuação indevida, ao manter o devedor em estado de superendividamento, age de forma análoga à oferta irresponsável de crédito original; CONSIDERANDO que a doutrina consumerista reconhece que a eficácia da audiência de conciliação prevista no art. 104-A do CDC depende da presença de credores que não apenas compareçam, mas que estejam aptos a cooperar, efetivamente, sob pena de frustrar o caráter negocial do procedimento e agravar a vulnerabilidade do consumidor; CONSIDERANDO que a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça tem reforçado que o comparecimento à audiência deve ser interpretado à luz dos princípios da boa-fé objetiva e da cooperação, sendo insuficiente a mera presença formal do preposto desacompanhado de poderes reais para transigir (Recurso Especial nº 2.168.199/RS); CONSIDERANDO que a praxe judiciária tem consolidado o entendimento de que a postura meramente pro forma do credor, que comparece sem capacidade de diálogo equipara-se, em termos práticos, à ausência injustificada, comprometendo a função social do processo de repactuação; CONSIDERANDO que o Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 54-B, impõe ao fornecedor o dever de informar adequadamente o consumidor sobre todos os elementos que compõem o custo efetivo total da operação, a taxa de juros e os encargos incidentes, sendo dever do credor constituir representante capaz de dominar essas informações, para viabilizar a negociação; CONSIDERANDO que a Lei do Superendividamento, ao instituir o processo de repactuação, estabeleceu um procedimento bifásico que privilegia a solução consensual, razão pela qual a atuação do preposto não pode se limitar ao cumprimento formal de pautas internas dos fornecedores, mas deve refletir uma efetiva disposição para construir o plano de pagamento em conjunto com os demais credores e com o consumidor; CONSIDERANDO que a recusa injustificada em apresentar propostas ou a alegação de falta de alçada durante a audiência configura violação ao dever anexo de lealdade e colaboração, derivado da boa-fé objetiva, frustrando a finalidade do Programa de Tratamento ao Superendividamento e prejudicando a análise técnica do PROCON/JF; CONSIDERANDO que a jurisprudência pátria tem reiterado que a audiência de conciliação é etapa essencial e obrigatória no procedimento de superendividamento, e que a exigência de que o credor esteja munido de documentos técnicos (como planilhas de evolução da dívida e demonstrativo do CET) é medida que concretiza o direito fundamental à informação do consumidor; CONSIDERANDO que a celeridade e a resolutividade são princípios norteadores da administração pública; CONSIDERANDO que a eficácia da audiência de conciliação depende diretamente da presença de representantes com plenos poderes para negociar; e CONSIDERANDO, por fim, que a atuação inadequada dos prepostos não apenas obsta a resolução célere dos conflitos, mas também sobrecarrega a máquina administrativa com a necessidade de redesignação de audiências, abertura de incidentes processuais e instauração de processo administrativo sancionador, em flagrante desrespeito aos princípios da eficiência e celeridade que regem a Administração Pública, **RESOLVE: CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS - Art. 1º Estabelecer diretrizes para atuação dos colaboradores da Agência de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/JF, nas audiências de conciliação e sessões de repactuação de dívidas integrantes do Programa de Tratamento ao Superendividamento. Art. 2º São objetivos destas diretrizes: I - uniformizar procedimentos para avaliação da conduta dos prepostos dos fornecedores; II - orientar a atuação dos colaboradores do PROCON/JF, diante de situações que comprometam a efetividade das audiências; III - subsidiar a instrução de processos administrativos sancionadores; IV - incentivar a cooperação efetiva dos credores no processo de repactuação de dívidas; V - assegurar que o processo de repactuação das dívidas ocorra de forma equilibrada e transparente, em conformidade com o princípio da boa-fé**

objetiva; VI - garantir que a repactuação das dívidas cumpra seu papel de reinserção econômica e social do consumidor; VII - promover uma transformação substancial na postura dos credores, durante os procedimentos conciliatórios, impulsionando uma conduta mais ética; VIII - criar incentivos concretos para que os credores adotem uma postura mais ativa e compromissada com a busca por soluções viáveis; e IX - aumentar a taxa de acordos, melhorando a resolutividade do Programa de Tratamento à Situação de Superendividamento. **CAPÍTULO II - DO RECEBIMENTO DO PREPOSTO E VERIFICAÇÃO DA REGULARIDADE DA REPRESENTAÇÃO** - Art. 3º No início da audiência, o colaborador do PROCON/JF deverá: I - identificar o responsável legal ou preposto do fornecedor e solicitar a apresentação da carta de preposição; II - verificar se o responsável legal ou preposto do fornecedor declara ter ciência dos fatos e da relação jurídica objeto da reclamação; III - indagar se o responsável legal ou preposto do fornecedor possui poderes para transigir, desistir, firmar compromissos e assumir obrigações em nome do fornecedor. § 1º Sem prejuízo do disposto no art. 9º, da Portaria nº 1/2024 - PROCON/JF, que regulamenta o uso de recursos tecnológicos para a comunicação dos atos processuais e para a realização de audiências em procedimentos preliminares, no âmbito do Sistema ProConsumidor, da Agência de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/JF, a ausência de carta de preposição ou a negativa quanto à existência de poderes para transigir deverá ser registrada em ata. § 2º A irregularidade na representação, para todos os efeitos legais e administrativos, especialmente para fins de aplicação do art. 55, § 4º e art. 104-A, § 2º, do CDC, equipara-se à ausência injustificada do credor. **CAPÍTULO III - DA AVALIAÇÃO DA CONDUTA DO PREPOSTO DO FORNECEDOR DURANTE A AUDIÊNCIA** - Art. 4º Durante a audiência, o colaborador deverá avaliar se o responsável legal ou preposto do fornecedor: I - demonstra conhecimento sobre a dívida objeto da reclamação, especialmente quanto à sua composição, evolução, encargos e condições contratuais; II - apresenta propostas de acordo que considerem as particularidades do caso concreto e a margem de renda disponível do consumidor; III - demonstra disposição para o diálogo e para a construção conjunta do plano de pagamento, inclusive com flexibilização de prazos, valores e encargos; IV - possui acesso imediato a documentos essenciais para a negociação, tais como planilha de evolução da dívida, demonstrativo do Custo Efetivo Total (CET), taxa de juros e contratos. Art. 5º Serão consideradas condutas que comprometem a efetividade da audiência: I - a alegação de falta de alçada ou necessidade de consulta superior para apresentar ou aceitar propostas; II - a mera apresentação de propostas padronizadas, sem qualquer análise da situação concreta do consumidor; III - a recusa em fornecer informações técnicas sobre a composição do débito; IV - a incapacidade técnica para explicar a evolução da dívida, juros aplicados, encargos e demais elementos do contrato; V - a postura meramente formal, sem efetiva disposição para negociar; VI - a alegação de desconhecimento das demais dívidas do consumidor, quando estas constarem dos autos. § 1º Constatada qualquer das condutas previstas neste artigo, o colaborador deverá registrar em ata a ocorrência, descrevendo detalhadamente os fatos. § 2º O registro da conduta, devidamente fundamentado, servirá como elemento probatório para instauração e instrução de processo administrativo sancionador. **CAPÍTULO IV - DA AUSÊNCIA INJUSTIFICADA E DA AUSÊNCIA QUALIFICADA** - Art. 6º Para fins de atuação do PROCON/JF, considerar-se-á: I - ausência injustificada: o não comparecimento do credor ou preposto à audiência designada, quando devidamente notificado; e II - ausência qualificada: o comparecimento formal do preposto, quando sua atuação, por qualquer dos motivos elencados no art. 5º, frustrar a finalidade da audiência e inviabilizar a repactuação. Parágrafo único. A ausência qualificada equipara-se, para todos os efeitos administrativos e para fins de aplicação do art. 55, § 4º e art. 104-A, § 2º, do CDC, à ausência injustificada. Art. 7º Constatada a ausência injustificada ou a ausência qualificada, o colaborador deverá cientificar o consumidor sobre os efeitos da ausência ou da conduta do credor e encaminhar os autos à autoridade competente para análise e providências. **CAPÍTULO V - DA PROTEÇÃO AO MÍNIMO EXISTENCIAL** - Art. 8º O colaborador do PROCON/JF deverá zelar pela observância do mínimo existencial do consumidor superendividado. § 1º Propostas que comprometam a subsistência digna do consumidor, por não respeitarem a margem de renda disponível apurada pelo setor de cálculos do PROCON/JF, serão rejeitadas de plano pelo colaborador do PROCON/JF. § 2º Em todos os casos, a proposta deverá ser registrada em ata, consignando-se a rejeição e o respectivo fundamento. § 3º Para todos os efeitos legais, a apresentação de propostas de repactuação que violem o mínimo existencial será considerada oferta irresponsável de crédito. **CAPÍTULO VI - DO REGISTRO DAS OCORRÊNCIAS E DA INSTRUÇÃO PROCESSUAL** - Art. 9º Todas as ocorrências relevantes deverão ser registradas em ata de audiência, com descrição pormenorizada dos fatos, condutas e fundamentos legais. § 1º A ata deverá ser assinada pelo colaborador responsável, pelo consumidor e pelo responsável legal ou preposto do fornecedor, quando este concordar. § 2º Em caso de recusa do responsável legal ou preposto do fornecedor em assinar a ata de conciliação, o colaborador deverá consignar o fato e colher a assinatura de testemunha presente. Art. 10. A ata lavrada em razão de ausência injustificada, ausência qualificada, conduta inadequada do responsável legal ou preposto do fornecedor ou proposta de repactuação que viole o mínimo existencial instruirá processo administrativo próprio, assegurados o contraditório e a ampla defesa. Art. 11. Na apuração da infração administrativa, serão consideradas, entre outras, as seguintes condutas: I - ausência injustificada do credor à audiência; II - envio de preposto sem poderes para transigir; III - envio de preposto sem conhecimento técnico sobre a dívida; IV - alegação, pelo preposto, de falta de alçada durante a audiência; V - ausência de regularização da representação procedimental; VI - apresentação de propostas que violem o mínimo existencial; VII - conduta litigiosa ou desrespeitosa que inviabilize a negociação. Art. 12. As sanções administrativas serão aplicadas conforme previsto na legislação consumerista e nos regulamentos do PROCON/JF. **CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS** - Art. 13. Os colaboradores do PROCON/JF deverão ser capacitados para aplicação das diretrizes definidas nesta portaria, com ênfase na identificação das condutas que comprometem a efetividade das audiências e na correta instrução dos processos administrativos. Parágrafo único. Para os efeitos desta

portaria, considera-se colaborador do PROCON/JF o servidor público, o estagiário ou os demais agentes designados que, devidamente capacitados e sob supervisão institucional, exerçam atividades de condução de audiências de conciliação e sessões de repactuação de dívidas, no âmbito do Programa de Tratamento ao Superendividamento. Art. 14. Registre-se, publique-se no Órgão Oficial do Município e cumpra-se. Art. 15. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário. Juiz de Fora, 25 de março de 2026. a) TAINAH MOREIRA MARRAZZO DA COSTA – Superintendente da Agência de Proteção e Defesa do Consumidor.

Fechar