

Senacon

Secretaria Nacional do Consumidor

Política Nacional das Relações de Consumo - Eixo: Fortalecimento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - PROCONS

Política Nacional das Relações de Consumo - Eixo: Prevenção e Combate à Pirataria e aos Delitos contra a Propriedade Intelectual

Política Nacional das Relações de Consumo - Eixo: Prevenção e Redução de Conflitos

Política Nacional das Relações de Consumo - Eixo: Regulação e Fiscalização

Política de Proteção e Defesa dos Direitos Difusos e Coletivos

Política Nacional das Relações de Consumo

Fortalecimento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - Procons

A Política Nacional das Relações de Consumo - Eixo: Fortalecimento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – Procons dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC. Tem por objetivo a promoção adequada e eficaz da prestação dos serviços públicos, o fortalecimento da participação social na defesa dos consumidores e a educação para o consumo. Além disso, atua também no estímulo à interiorização e ampliação do atendimento ao consumidor, por meio de parcerias com Estados e Municípios, promoção da participação social junto ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, no fortalecimento dos Procons e na realização de ações educacionais, como capacitações para membros do SNDC, empresas, parceiros e cidadãos. Visando a melhoria do atendimento prestado ao cidadão, a política contribui ainda no aprimoramento da infraestrutura dos Procons, por meio da implantação de ouvidorias nos órgãos de defesa do consumidor.

O problema central a ser tratado nesta política pública consiste na necessidade de aprimorar a infraestrutura dos Procons, hoje considerada insuficiente para o desempenho das atividades de proteção e defesa dos consumidores. A implantação de ouvidorias com estrutura adequadas nos órgãos de defesa do consumidor, além de permitirem a melhoria do atendimento ao cidadão, também viabilizará o monitoramento e a extração de dados para a formação de políticas públicas de Defesa do Consumidor.

As causas relacionadas estão: no excesso de conflitos que sobrecarrega a atuação dos órgãos de defesa do consumidor; no pouco fomento ao aprimoramento do atendimento dos serviços realizados pelo Estado e na carência de equipamentos tecnológicos que retarda e dificulta a execução com qualidade do serviço de atendimento realizado pelos órgãos de defesa do consumidor.



BASE LEGAL

- Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Dispõe sobre a proteção do consumidor;
- Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997 - Dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC, estabelece as normas gerais de aplicação das sanções administrativas;
- Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008 - Fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC;
- Decreto nº 7.962, de 15 de março de 2013 - Dispor sobre a contratação no comércio eletrônico;
- Decreto nº 7.963, de 15 de março de 2013 - Institui o Plano Nacional de Consumo e Cidadania e cria a Câmara Nacional das Relações de Consumo; e
- Decreto nº 8.573, de 19 de novembro de 2015 - Dispõe sobre o Consumidor.gov.br.

PRINCIPAIS ENTREGAS

- Integração dos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC (sistema estruturante) ao Sistema Nacional de Informação de Defesa do Consumidor - SINDEC (*software*);
- Integração dos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC (sistema estruturante) ao ProConsumidor (*software*); e
- Realização de capacitações de profissionais que atuam nas relações de consumo e do cidadão através da Plataforma de Ensino à Distância - EAD da Escola Nacional de Defesa do Consumidor - ENDC.

PÚBLICO-ALVO

- Consumidores brasileiros (pessoas físicas); e
- Fornecedores (pessoas jurídicas).

FORMAS DE IMPLEMENTAÇÃO

- Acordos de cooperação (nacionais e internacionais);
- Programa Nacional de Apoio a Projetos Institucionais com Participação de Recém Doutores;
- Formalização de convênios e congêneres (Termo de Fomento, Termo de Colaboração, Contrato de Repasse);
- Execução direta; e
- Termo de Execução Descentralizada.

Política Nacional das Relações de Consumo

Prevenção e Combate à Pirataria e aos Delitos contra a Propriedade Intelectual

A Política Nacional das Relações de Consumo - Eixo: Prevenção e Combate à Pirataria e aos Delitos contra a Propriedade Intelectual orienta e coordena ações para prevenir e combater a pirataria e aos delitos contra a propriedade intelectual. Tem por objetivo a melhoria do sistema de combate à pirataria e aos delitos contra a propriedade intelectual que atualmente é insuficiente, o que acarreta prejuízos à economia e à sociedade brasileira. Além disso, visa garantir um sistema nacional com ampla segurança jurídica, transparência e previsibilidade que possa atrair mais usuários ao sistema nacional de combate à pirataria, mitigar o risco jurídico para atrair investimentos em inovação e favorecer um melhor ambiente de negócio, reforçando os mecanismos de execução, fiscalização e adjudicação para o combate às violações de direito de propriedade intelectual.

O Conselho Nacional de Combate à Pirataria e Delitos contra a Propriedade Intelectual - CNCP é um órgão colegiado e consultivo, integrante da estrutura do MISP que tem por finalidade elaborar as diretrizes para a formulação e proposição do Plano Nacional para o Combate à Pirataria, e à sonegação fiscal dela decorrente, além dos delitos contra a propriedade intelectual.

O problema central a ser tratado nesta política pública consiste na carência de um sistema de combate à pirataria e aos delitos contra a Propriedade Intelectual - PI mais efetivo, o que acaba causando prejuízos à economia e à sociedade brasileira. As principais causas estão na existência de infração à propriedade na forma de pirataria e falsificação de produtos; na comercialização de produtos e conteúdo legal incompatível com a renda da sociedade; na cultura de não denunciar os crimes contra a PI; na dificuldade de atuação dos órgãos de prevenção e fiscalização de delitos contra a PI e no desconhecimento da sociedade e do próprio governo sobre prejuízos à economia e aos próprios consumidores no caso de violações aos direitos de Propriedade Intelectual.



BASE LEGAL

- Lei nº 9.609, de 19 de fevereiro de 1998 - Dispõe sobre a proteção da propriedade intelectual de programa de computador, sua comercialização no país;
- Lei nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998 - Altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais;
- Decreto nº 8.903, de 16 de novembro de 2016 - Institui o Programa de Proteção Integrada de Fronteiras e organiza a atuação de unidades da administração pública federal para sua execução;
- Decreto nº 9.875, de 27 de junho de 2019 - Dispõe sobre o Conselho Nacional de Combate à Pirataria e aos Delitos contra a Propriedade Intelectual - CNCP; e
- Decreto nº 10.886, de 7 de dezembro de 2021 - Institui a Estratégia Nacional de Propriedade Intelectual.

PRINCIPAIS ENTREGAS

- Realização de estudos e propostas de ações destinadas ao enfrentamento da pirataria e combate a delitos contra a propriedade intelectual no País;
- Elaboração de propostas de mecanismos de combate à entrada de produtos piratas e de controle do ingresso no País de produtos que, mesmo de importação regular, possam vir a se constituir em insumos para a prática de pirataria;
- Realização de levantamentos estatísticos com o objetivo de estabelecer mecanismos eficazes de prevenção e repressão da pirataria e de delitos contra a propriedade intelectual;
- Constituição de campanhas educativas sobre o combate à pirataria e delitos contra a propriedade intelectual; e
- Realização de diálogo e colaboração com os Poderes Legislativo e Judiciário, com o propósito de promover ações efetivas de combate à pirataria e a delitos contra a propriedade intelectual.

PÚBLICO-ALVO

- Sociedade brasileira em geral;
- Empresas; e
- Órgãos públicos.

FORMAS DE IMPLEMENTAÇÃO

- Acordos de Cooperação (nacionais e internacionais);
- Coordenação e apoio a operações de fiscalização;
- Reuniões Ordinárias do CNCP;
- Comissões Especiais; e
- Execução direta do Plano Nacional de Combate à Pirataria.

Política Nacional das Relações de Consumo

Prevenção e Redução de Conflitos

A Política Nacional das Relações de Consumo - Eixo: Prevenção e Redução de Conflitos trata de ações voltadas para a proteção do consumidor, por meio do aprimoramento dos procedimentos de atendimento ao consumidor no pós-venda de produtos e serviços, criação de indicadores e índices de qualidade, na promoção da educação para o consumo, incluída a qualificação e capacitação profissional em defesa do consumidor e o aprimoramento da plataforma de negociação Consumidor.gov.br. Tem por objetivo diminuir os custos de transação para os consumidores, criando mecanismos que facilitem o atingimento de sua satisfação em possíveis conflitos nas relações de consumo, garantir o atendimento das necessidades dos consumidores e promover a transparência e harmonia das relações de consumo. Para tanto, é realizada articulação com órgãos para inibir litígios nos diversos tipos de serviços e monitorar o setor produtivo para evitar problemas para os consumidores, além de aprimorar o sistema tecnológico de atendimento ao consumidor.

O problema central identificado pela política está no mercado de consumo cada vez mais complexo onde o registro, a consolidação e a análise das reclamações e denúncias apresentadas pelos consumidores tornam-se essenciais, para que essas informações subsidiem a elaboração e a implementação de programas e projetos voltadas à proteção e à defesa dos interesses do consumidor. Tal constatação levou, em 2004, ao surgimento do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC que, por meio de um conjunto de soluções tecnológicas, permite o registro das demandas individuais dos consumidores que recorrem aos Procons, a instrução de procedimentos e, principalmente, a gestão das políticas implementadas pelos órgãos de defesa do consumidor.

A principal causa identificada está na demanda de consumo reprimida em consequência das mudanças globais trazidas pelas tecnologias da informação e comunicação. Dentre os vários desafios do Estado, está o de conceber meios de ampliar o atendimento, inclusive àquelas localidades onde não há atuação administrativa na área de defesa do consumidor e, portanto, não há atendimento prestado ao cidadão. Outra causa, é a falta de acesso amplo ao atendimento ao consumidor, pois boa parte dos milhares de municípios brasileiros não possui atendimento de nenhum órgão de defesa do consumidor.

 **consumidor.gov.br**

É seu. É fácil. Participe.



 Dia Mundial do
Consumidor

*Desjudicialização, Proteção e
Defesa do Consumidor*

BASE LEGAL

- Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Dispõe sobre a proteção do consumidor;
- Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997 - Dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC, estabelece as normas gerais de aplicação das sanções administrativas;
- Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008 - Fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC;
- Decreto nº 7.962, de 15 de março de 2013 - Dispor sobre a contratação no comércio eletrônico;
- Decreto nº 7.963, de 15 de março de 2013 - Institui o Plano Nacional de Consumo e Cidadania e cria a Câmara Nacional das Relações de Consumo; e
- Decreto nº 8.573, de 19 de novembro de 2015 - Dispõe sobre o Consumidor.gov.br.

PRINCIPAIS ENTREGAS

- Ampliação da escala de efetividade e resolutividade das demandas do consumidor registradas na Plataforma Consumidor.gov.br;
- Aprimoramento dos procedimentos de atendimento ao consumidor no pós-venda de produtos e serviços;
- Criação de indicadores e índices de qualidade das relações de consumo;
- Promoção da educação para o consumo, incluída a qualificação e capacitação profissional em defesa do consumidor;
- Articulação com outros órgãos públicos para inibir litígios nos diversos tipos de serviços; e
- Monitoramento do setor produtivo para evitar problemas para os consumidores.

PÚBLICO-ALVO

- Qualquer cidadão brasileiro que tenha um conflito de consumo e tenha acesso a internet;
- Sociedade em geral;
- Órgãos públicos; e
- Empresas em atuação no mercado brasileiro.

FORMAS DE IMPLEMENTAÇÃO

- Acordos de Cooperação (nacionais e internacionais);
- Programa Nacional de Apoio a Projetos Institucionais com Participação de Recém Doutores;
- Formalização de convênios e congêneres (Termo de Fomento; Termo de Colaboração; Contrato de Repasse);
- Execução direta; e
- Termo de Execução Descentralizada.

Política Nacional das Relações de Consumo

Regulação e Fiscalização

A Política Nacional das Relações de Consumo - Eixo: Regulação e Fiscalização tem por objetivo regular os mercados em que houver falhas ou incentivos adversos, de modo que o desenho normativo propicie condições que garantam maior satisfação dos consumidores, além de realizar ações de fiscalização contra as infrações às normas consumeristas, assegurando o bom funcionamento do processo sancionatório de maneira a se coibir futuras infrações.

Trata também das ações que visam aumentar o nível geral de precaução, assegurar saúde e a segurança do consumidor, além de estimular a melhoria da qualidade e o desenho universal de produtos e serviços disponibilizados no mercado de consumo. É importante destacar que as diretrizes são a garantia de produtos e serviços com padrões adequados ao consumidor. A partir delas, a política busca assegurar a qualidade, a segurança, a durabilidade, o desempenho e a acessibilidade dos produtos, além de promover a prevenção e repressão de condutas que violem os direitos, a confidencialidade, a segurança das informações e os dados pessoais do consumidor.

O problema central identificado a ser tratado nesta política pública está no sistema anteriormente utilizado, Sistema Nacional de Alertas Rápidos de *Recall*, que foi considerado obsoleto pela complexidade, causando prejuízos à defesa do consumidor e à sociedade, uma vez que atualmente a alimentação dos dados relacionados aos recalls em todo o território nacional é feita de forma manual. No tocante à realização de estudos voltados à temática de proteção e defesa do consumidor e impacto regulatório, foi identificado a falta de um sistema integrado de comunicação e informações entre órgãos parceiros, bem como a ausência de ferramentas de inteligência artificial em funcionamento pleno, as quais tenham o potencial de gerar resultados significativos ligados ao processo de análise de dados e situações complexas por meio de referências previamente disponibilizadas. As causas relacionadas estão na dificuldade de consolidação e centralização das informações relacionadas aos *recalls*; dificuldade na correção de falhas do sistema anteriormente utilizado; dificuldade de inserção das informações das campanhas de *recall*; dificuldade de usabilidade do sistema pelos seus destinatários finais e ausência de mecanismos de automatização para extração e intercâmbio das informações com celeridade e eficiência.



**Proteção e Defesa
do Consumidor**

RECALL

BASE LEGAL

- Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Dispõe sobre a proteção do consumidor;
- Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997 - Dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC, estabelece as normas gerais de aplicação das sanções administrativas;
- Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008 - Fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC;
- Decreto nº 7.962, de 15 de março de 2013 - Dispor sobre a contratação no comércio eletrônico;
- Decreto nº 7.963, de 15 de março de 2013 - Institui o Plano Nacional de Consumo e Cidadania e cria a Câmara Nacional das Relações de Consumo; e
- Decreto nº 8.573, de 19 de novembro de 2015 - Dispõe sobre o Consumidor.gov.br.

PRINCIPAIS ENTREGAS

- Aprimoramento dos procedimentos de recall (campanhas de chamamento) no Brasil;
- Implementação do Sistema de Recall.gov.br;
- Realização de estudos voltados à temática de proteção e defesa do consumidor e impacto regulatório; e
- Monitoramento do mercado de consumo, com vistas a identificar problemas e propor soluções em prol da harmonização nas relações de consumo.

PÚBLICO-ALVO

- Consumidores;
- Fornecedores;
- Sociedade civil; e
- Agentes públicos.

FORMAS DE IMPLEMENTAÇÃO

- Acordos de cooperação (nacionais e internacionais);
- Programa Nacional de Apoio a Projetos Institucionais com Participação de Recém Doutores;
- Formalização de convênios e congêneres (Termo de Fomento; Termo de Colaboração; Contrato de Repasse);
- Execução direta; e
- Termo de Execução Descentralizada.

Política de Proteção e Defesa dos Direitos Difusos e Coletivos

A Política de Proteção e Defesa dos Direitos Difusos e Coletivos trata da reparação dos danos causados ao meio ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico, paisagístico, por infração à ordem econômica e a outros interesses difusos e coletivos.

Por meio do Conselho Federal Gestor do Fundo de Defesa de Direitos Difusos - CFDD, são fomentadas ações de promoção de: igualdade racial, acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência, proteção e inclusão de vulneráveis, acessibilidade e inclusão de pessoas em situação de vulnerabilidade social, igualdade de gênero, prevenção e combate à violência contra a mulher, projetos de natureza trabalhista, patrimônio e probidade administrativa.

O CFDD é o colegiado responsável por administrar a aplicação dos recursos financeiros oriundos de multas aplicadas pela Justiça Federal, pelo Conselho Administrativo de Defesa Econômica - Cade e pela Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon, ambos do Ministério da Justiça e Segurança Pública - MJSP, em condenações judiciais, dentre outros, decorrentes da violação dos direitos difusos.

O problema central a ser tratado nesta política pública consiste na baixa utilização dos recursos do Fundo de Defesa de Direitos Difusos - FDD no fomento de políticas públicas que visem à prevenção e à reparação de danos coletivos e difusos. Dentre as principais causas relacionadas ao problema, estão: o contingenciamento dos valores disponibilizados ao FDD; o desconhecimento da sociedade em relação ao Fundo de Defesa de Direitos Difusos e a importância de sua missão institucional.

Cabe à Secretaria-Executiva do CFDD receber os projetos, verificar a adequação aos critérios de habilitação e documentação entregue, em conformidade aos parâmetros de processo seletivo (no caso de ente federal) e de edital de chamamento público (no caso de entes estaduais, municipais e organizações da sociedade civil). Somente são custeadas, as despesas dos projetos que atendem a legislação vigente, em especial a Lei de Diretrizes Orçamentárias - LDO.

BASE LEGAL

- Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985 - Disciplina a ação civil pública de responsabilidade por danos causados ao meio-ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico);
- Lei nº 9.008, de 21 de março de 1995 - Cria, na estrutura organizacional do MJSP, o Conselho Federal Gestor do Fundo de Defesa de Direitos Difusos – CFDD; e
- Decreto nº 1.306, de 9 de novembro de 1994 - Regulamenta o Fundo de Defesa de Direitos Difusos - FDD.

PRINCIPAIS ENTREGAS

- Elaboração de estudos prévios apresentando os diagnósticos para as macropolíticas fomentadas pelo FDD; e
- Fomento a projetos que previnam e reparem danos causados ao meio ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico, paisagístico, por infração à ordem econômica e a outros interesses difusos e coletivos, por meio de transferências voluntárias.

PÚBLICO-ALVO

- Sociedade civil; e
- Entes federais, estaduais e municipais.

FORMAS DE IMPLEMENTAÇÃO

- Formalização de convênios e congêneres (Contrato de Repasse; Termo de Fomento; Termo de Colaboração); e
- Termo de Execução Descentralizada de recursos para órgãos federais.

