



**POLÍTICAS PÚBLICAS**

**DE JUSTIÇA**

# **SENA CON**

## **Secretaria Nacional do Consumidor**

A Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon promove a Política Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor; coordena o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC; fiscaliza e aplica as sanções administrativas previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990; e solicita à polícia judiciária a instauração de inquérito para a apuração de delito contra os consumidores.

Outras competências da unidade tratam de receber e encaminhar consultas, denúncias ou sugestões apresentadas por consumidores, entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público, ou privado; promover, desenvolver, coordenar e supervisionar ações de divulgação dos direitos do consumidor e promover, desenvolver, coordenar e supervisionar ações de divulgação dos direitos do consumidor.

# Política de Integração e Fortalecimento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

A Política de Integração e Fortalecimento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor constitui-se em um conjunto 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 e 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. A política 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 – SNDC, no fortalecimento dos Procons e na realização de ações educacionais, como capacitações para membros do SNDC, empresas, parceiros e cidadãos.

O problema central identificado pela política reside no mercado de consumo cada vez mais complexo. Com uma cadeia produtiva cada vez mais ampla, em um mundo onde a oferta de produtos e serviços é vasta, na qual os consumidores se veem diante de informações muitas vezes assimétricas e até mesmo contraditórias, com múltiplos atores, faz-se necessário um olhar diferenciado para a importância da defesa dos direitos dos consumidores; para a necessidade de dar a eles acesso facilitado a órgãos que possam lhes orientar quanto aos meios adequados para proteção de seus direitos; para a importância da proximidade entre tais órgãos e seus usuários e para a necessidade de pessoal capacitado e recursos suficientes para oferecer uma resposta adequada aos problemas que porventura sejam levados ao órgão.

A falta de transparência nas práticas comerciais, a publicidade enganosa, a ausência de padrões claros de qualidade e segurança, bem como a dificuldade de acesso a mecanismos efetivos de resolução de conflitos são algumas das causas que prejudicam a proteção do consumidor. Pode-se destacar, também, a dificuldade da evolução dos órgãos de defesa do consumidor já existentes, a dificuldade de operação integrada com os órgãos de defesa do consumidor espalhados pelo Brasil e a cobertura insuficiente nos municípios brasileiros que não possuem atendimento de nenhum órgão de defesa do consumidor. Além disso, a

globalização econômica trouxe consigo novos desafios, como a dificuldade de responsabilização de empresas que operam em múltiplos países, tornando a defesa do consumidor uma tarefa complexa que exige uma abordagem abrangente e colaborativa entre governos, organizações internacionais e a sociedade civil.

Neste cenário, o registro, a consolidação e a análise das reclamações e denúncias apresentadas pelos consumidores com qualidade e de forma ágil 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.

## 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 11.034, de 5 de abril de 2022 - Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, para estabelecer diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor;
- Decreto nº 7.962, de 15 de março de 2013 - Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para 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

- Gestão do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – Sindec;
- Ampliação da escala de efetividade e da 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 de índices de qualidade das relações de consumo;
- Promoção da educação para o consumo, incluída a qualificação e a capacitação profissional em defesa do consumidor;
- Articulação com outros órgãos públicos para inibir litígios nos diversos tipos de serviços;
- Monitoramento do setor produtivo para evitar problemas para os consumidores;
- 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*);
- 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;
- Apoio ao fortalecimento dos Procons; e
- Criação e fortalecimento de núcleos de atendimento para o Superendividado.



# Sindec

SISTEMA NACIONAL  
DE INFORMAÇÕES DE  
DEFESA DO CONSUMIDOR

## FORMAS DE IMPLEMENTAÇÃO

- Acordo de Cooperação Internacional;
- Acordo de Cooperação Nacional;
- Contrato de Repasse;
- Convênios;
- Execução Direta;
- Programa Nacional de Apoio a Projetos Institucionais com Participação de Recém Doutores;
- Termo de Colaboração;
- Termo de Execução Descentralizada; e
- Termo de Fomento.

## PÚBLICO ALVO

- Cidadão;
- Empresas em atuação no mercado brasileiro;
- Órgãos públicos; e
- Sociedade.

# Política de Prevenção e Combate à Pirataria e aos Delitos contra a Propriedade Intelectual

A Política de Prevenção e Combate à Pirataria e aos Delitos contra a Propriedade Intelectual orienta e coordena ações para prevenir e combater a pirataria e os 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 para 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 consultivo, integrante da estrutura do Ministério da Justiça e Segurança e Pública – MJSP, cuja finalidade é elaborar as diretrizes para a formulação e a 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 está na existência sistemática de infrações à propriedade intelectual na forma de pirataria e de falsificação de produtos e na comercialização de produtos e conteúdo incompatível com a renda da sociedade.

As principais causas consistem na carência de um sistema de combate à pirataria e aos delitos contra a propriedade intelectual mais efetivo, o que acaba causando prejuízos à economia e à sociedade brasileira; na cultura de não se denunciar os crimes contra a propriedade intelectual; na dificuldade de atuação dos órgãos de prevenção e fiscalização desses delitos e no desconhecimento da sociedade e do próprio governo sobre os 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;
- Realização operações de combate à pirataria e ao contrabando;
- Produção de relatórios técnicos aos órgãos do Conselho Nacional de Combate à Pirataria e aos Delitos contra a Propriedade Intelectual - CNCP;
- Firmação de Acordos de Cooperação Técnica Internacionais no combate à pirataria;
- 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 visando estabelecer mecanismos eficazes de prevenção e de repressão da pirataria e de delitos contra a propriedade intelectual;
- Constituição de campanhas educativas sobre o combate à pirataria e aos 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 aos delitos contra a propriedade intelectual.

# Você conhece o Combate à PIRATARIA?



## FORMAS DE IMPLEMENTAÇÃO

- Acordo de Cooperação Internacional;
- Acordo de Cooperação Nacional; e
- Execução Direta.

## PÚBLICO ALVO

- Empresas;
- Órgãos públicos; e
- Sociedade.



# Política de Proteção e Defesa de Direitos Difusos e Coletivos

O objetivo da Política de Proteção e Defesa de Direitos Difusos e Coletivos é a 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 dos recursos do Fundo de Defesa de Direitos Difusos - FDD.

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 gerir 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, decorrentes da violação dos direitos difusos.

As atividades administrativas do fundo são realizadas pela estrutura da Senacon, que recebe os projetos e verifica a adequação aos critérios de habilitação, 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).

O problema central está nos 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. Mesmo que existam políticas e regulamentos em vigor, sua implementação inadequada pode resultar em danos e prejuízos. As principais causas estão relacionadas a: falta de fiscalização e recursos insuficientes para aplicação das medidas necessárias; falta de conhecimento e conscientização sobre a importância de proteger o meio ambiente, os direitos do consumidor e outros interesses coletivos; educação insuficiente sobre a temática que pode resultar em uma falta de entendimento sobre os impactos negativos e a necessidade de agir de forma responsável; falta de coordenação entre governos, organizações da sociedade civil, setor privado e outros atores; e falta de investimentos em políticas públicas que visem à prevenção e à reparação de danos coletivos e difusos.

## 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

- 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.

## FORMAS DE IMPLEMENTAÇÃO

- Contratos de Gestão;
- Contratos de Repasse;
- Convênios;
- Convênios de Receita;
- Termo de Colaboração;
- Termo de Execução Descentralizada;
- Termo de Fomento; e
- Termos de Parceria.

## PÚBLICO ALVO

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

# Política de Regulação e Fiscalização de Consumo

A Política de Regulação e Fiscalização de Consumo 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 a repressão de condutas que violem os direitos, a confidencialidade, a segurança das informações e os dados pessoais do consumidor.

O problema a ser tratado nesta política está na insuficiência de regulação e fiscalização do mercado, além da despadronização de produtos e serviços disponibilizados no mercado de consumo brasileiro.

As causas relacionadas estão na dificuldade de consolidação e centralização das informações relacionadas aos *recalls*; na dificuldade de correção de falhas do sistema anteriormente utilizado; na dificuldade de inserção das informações das campanhas de *recall*; e na dificuldade de usabilidade do sistema pelos seus destinatários finais. Além da falta de um sistema integrado de comunicação e de informações entre órgãos parceiros; da ausência de mecanismos de automatização para extração e intercâmbio das informações com celeridade e eficiência; e da 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 de situações complexas por meio de referências previamente definidas e disponibilizadas.

## 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 7.962, de 15 de março de 2013 - Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para 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;
- Decreto nº 8.573, de 19 de novembro de 2015 - Dispõe sobre o Consumidor.gov.br; e
- Decreto nº 11.034, de 5 de abril de 2022 - Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, para estabelecer diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor.

## PRINCIPAIS ENTREGAS

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

# RECALL

## FORMAS DE IMPLEMENTAÇÃO

- Acordos de Cooperação Internacional;
- Acordos de Cooperação Nacional;
- Contrato de Repasse;
- Convênio;
- Execução Direta;
- Programa Nacional de Apoio a Projetos Institucionais com Participação de Recém Doutores;
- Termo de Colaboração;
- Termo de Execução Descentralizada; e
- Termo de Fomento.

## PÚBLICO ALVO

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