



Informativo Senacon Nº 04/2018

Publicado Boletim SINDEC 2017

Os Procons realizaram em 2017 quase 2,3 milhões de atendimentos em todo o país. Telefonia celular (com 14% das reclamações), seguido pela telefonia fixa (8,5%), cartão de crédito (7,4%), bancos (6,4%) e energia elétrica (4,9%) foram os cinco principais assuntos reclamados. Essas informações são relativas ao ano passado e estão no boletim do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec) publicado pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon).

O Boletim Sindec foi lançado em 23 de abril e mostra que demandas contra empresas de telefonia registraram queda em 2017, apesar de cobrança indevida por serviços de valor adicionado continuar dominando o setor.

Atualmente, o Sindec integra os Procons de 27 unidades da federação – 26 estaduais mais o Distrito Federal – e 459 municipais. O Sistema abrange 798 unidades espalhadas em 591 cidades brasileiras, pois muitos desses órgãos contam com mais de uma unidade. Esses Procons atendem uma média mensal de 190 mil consumidores.

[Clique e veja aqui o Boletim Sindec](#)

Realizada nova reunião sobre o DPVAT

Bernardo Argolo, coordenador-geral de Monitoramento de Mercado substituto do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), representou a Senacon na 3ª Reunião da Comissão Especial do DPVAT, que aconteceu no Rio de Janeiro. O evento deu continuidade à discussão sobre possível alteração do modelo do Seguro Obrigatório de Danos Pessoais Causados por Veículos Automotores de Via Terrestre, ou por sua Carga, a Pessoas Transportadas ou não - Seguro DPVAT. A reunião foi pautada na apresentação de duas propostas, uma do mercado (Seguradora Líder, CNSEG e FENSEG) e outra da Superintendência de Seguros Privados (SUSEP). Em linhas gerais, o mercado sugere alterações no atual modelo, enquanto a SUSEP sugere um novo modelo. As considerações iniciais da Comissão foram apresentadas ao Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP). O grupo continuará com a análise das propostas e deverá se reunir em breve para dar seguimento à questão.

Senacon participa da Rua do Procon, no RS

A terceira edição da Rua do Procon aconteceu em 18 de abril e reuniu mais de 30 órgãos, entidades e organizações na cidade de Alegrete, no oeste gaúcho. O evento, que tem como principal objetivo esclarecer dúvidas sobre direitos e deveres inerentes às relações de consumo, contou com a participação dos Procons municipal e estadual. A ação tem o intuito de promover a integração entre as instituições municipais, estaduais e federais envolvidas no atendimento ao consumidor. A Senacon participou pela primeira vez do evento, representada por seu coordenador-geral de Consultoria Técnica, Gabriel Reis Carvalho, que discursou na abertura, ao lado da Prefeita Cleni Paz. Gabriel também proferiu a palestra de encerramento dos trabalhos, no auditório da Urcamp, com o tema Código de Defesa do Consumidor.

DPDC abre processo administrativo contra três empresas

O Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) instaurou, na última semana, três processos administrativos. Após a verificação de indícios de irregularidades em condutas relacionadas aos consumidores, as empresas Decolar.com, Sky e Oi foram processadas. Em relação à Decolar.com, o DPDC encontrou práticas de publicidade que podem ser consideradas enganosas, além de cláusulas contratuais potencialmente abusivas. Quanto à Sky, as acusações são de descumprimentos das normas relativas ao serviço de atendimento ao consumidor (SAC). No caso da Oi, o DPDC apurou suposta obrigatoriedade da aquisição do plano de telefonia móvel com pagamento realizado somente via cartão de crédito, além de indícios de recusa de venda aos consumidores que se dispusessem a adquirir o serviço mediante pronto pagamento. As empresas terão 10 dias para apresentar sua defesa.

Senacon participa de reunião sobre obesidade

A Senacon compareceu à reunião do Comitê Técnico de Prevenção e Controle da Obesidade da Câmara Interministerial de Segurança Alimentar e Nutricional (Caisan), no Ministério do Desenvolvimento Social (MDS). A reunião, que aconteceu em 17 de abril, teve a participação de representantes de diversos setores governamentais, além da presença do pesquisador Boyd Swinburn, que abordou a atuação da Rede Informas, responsável pela pesquisa, monitoramento e apoio a ações sobre alimentos e obesidade. A Senacon participou da reunião em razão da atuação da Secretaria na promoção da saúde do consumidor e na prevenção de danos causados ao consumidor por alimentos. A Senacon foi representada pela advogada Jacqueline Salmen, da área jurídica da Secretaria.

Contribuições para modernização do SAC

Reunião realizada em 18 de abril entre representantes da Secretaria Nacional do Consumidor, Ministérios Públicos, órgãos reguladores, setores econômicos de relevância, órgãos de defesa do consumidor (Procons) e da sociedade civil definiu os procedimentos finais para aprovação da proposta de decreto do novo Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

Na reunião, os mais de 30 pontos da minuta da proposta foram submetidos a comentários, revisões e exclusões pelos cerca de 30 membros do Grupo de Trabalho (GTSAC). A reunião foi conduzida pela secretária Nacional do Consumidor substituta, Ana Carolina Caram.

O GTSAC foi constituído para elaboração do novo marco normativo que se baseia na adequação de um serviço, antes exclusivamente telefônico, à modernidade das comunicações digitais via internet. A versão atual do SAC, de 2008, não contempla este mundo novo.

A implantação de centrais eletrônicas de atendimento com acessibilidade para surdos e cegos são pontos de destaque na nova regulamentação. As pessoas com deficiência permanecem desassistidas pelo mercado de consumo. É unânime a necessidade de mudança a esse respeito.

Acesse nossos sites:

www.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor
www.defesaaoconsumidor.gov.br

Para verificar a autenticidade, acesse o site do MPE/TO e use a chave: 9279e422 - 4e5b807f - de64f69a - 73b7c532

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA



Senacon notifica Facebook

O Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, órgão da Senacon/MJ, notificou o Facebook a esclarecer o suposto compartilhamento irregular dos dados de seus usuários. Segundo informações difundidas em todo o mundo, esse compartilhamento indevido teria afetado usuários brasileiros. A Senacon acompanhou o depoimento do presidente do Facebook, Mark Zuckerberg, ao Congresso dos Estados Unidos da América e as informações fomentaram a abertura do processo contra a empresa.

O Facebook terá 10 dias para responder a uma série de questionamentos da Senacon, entre eles o número de usuários brasileiros afetados e a finalidade da captura dos dados dos usuários. A Senacon também quer saber se os dados compartilhados foram disponibilizados a outras empresas sem que o usuário brasileiro tenha dado consentimento específico para tal e como o Facebook age para proteger os dados de seus usuários. A empresa terá ainda que explicar o que está fazendo para contornar o problema.

Caso o Facebook não responda aos questionamentos no prazo estipulado, a Senacon poderá instaurar processo administrativo contra a empresa e aplicar multa que pode chegar a mais de R\$ 9 milhões.

Senacon participa de evento nacional da Caixa

A secretária Nacional do Consumidor substituta, Ana Carolina Caram, participou do evento nacional da Caixa Econômica Federal, "Compromisso com o cliente", realizado em Brasília no dia 11 de abril. O evento contou ainda com os vice-presidentes da instituição, além de representantes do Banco Central. A secretária proferiu a palestra sobre o tema principal do evento, com enfoque na melhoria do relacionamento com os consumidores.

Senacon inicia o projeto "CapacitAÇÃO"

A Senacon lançou o projeto "CapacitAÇÃO" que envolve a Escola Nacional de Defesa do Consumidor e o serviço Consumidor.gov.br. O projeto, que é voltado à melhoria do relacionamento com os consumidores por parte das empresas que atuam no mercado, tem seis módulos e duração de aproximadamente oito meses. O foco é aperfeiçoar o atendimento ao cliente por meio da educação de consumidores, órgãos de defesa do consumidor e representantes do mercado. Desse modo, a Senacon oferece cursos para setores estratégicos do mercado no intuito de aprimorar o diálogo entre o mercado e o consumidor, harmonizando as relações de consumo. Os primeiros a realizarem os cursos foram os funcionários da Samsung e da Qualicorp.

Senacon participa de reunião da Câmara de Pescados

A Câmara Setorial de Pescados, criada pelo Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (MAPA), realizou a abertura de seus trabalhos com uma reunião, em 10 de abril, sobre o tema de parasitas em pescados, especialmente os importados para o Brasil. A Senacon se antecipou ao evento e promoveu uma reunião técnica, em 06 de abril, com os membros do Departamento de Inspeção de Produtos de Origem Animal (DIPOA/MAPA). A reunião contou com a presença de servidores da Gerência-Geral de Alimentos da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) e serviu para alinhar o entendimento acerca do assunto, no melhor interesse do consumidor. Durante a reunião da Câmara foram reforçadas as preocupações com a qualidade dos pescados comercializados no Brasil e a necessidade de atenção prioritária que a indústria deve ter com a segurança desses alimentos. A Senacon possui assento na Câmara, que foi instalada em fevereiro de 2018.

Senacon promove reunião sobre saúde do consumidor

Representantes da Senacon e do Ministério da Saúde se encontraram para traçar estratégias conjuntas de promoção da saúde do consumidor e prevenção de doenças causadas pela alimentação inadequada. Na ocasião, foram discutidos temas de interesse da sociedade, como a publicidade de alimentos, a alimentação no ambiente escolar, as alterações das normas de rotulagem de alimentos e as possíveis ações de educação para o consumidor no âmbito da alimentação saudável. A reunião ocorreu no gabinete do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, em 6 de abril.



Quer participar com suas iniciativas?

A 5ª Semana Nacional de Educação Financeira, que acontece de 14 a 20 de maio, vai concentrar as principais ações de educação financeira de entidades públicas e privadas. No ano passado foram mais de 3.600 ações, de 101 instituições, alcançando 3 milhões de pessoas em todo o Brasil.

Participe também deste grande esforço nacional para promover a educação financeira no país.

Cadastre e divulgue a sua ação: www.semanaenef.gov.br