

## Informativo Senacon Nº 05/2018

### Renegociação de dívidas no Consumidor.gov.br

A Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon/MJ) está renegociando dívidas no Consumidor.gov.br, plataforma online de solução de conflitos de consumo. A ação começou no dia 7 e vai até o dia 31 de maio. Dentro da plataforma, as instituições financeiras de todo o país irão realizar uma força-tarefa para ajudar a solucionar as dívidas dos consumidores.

Sensibilizar o consumidor sobre os riscos de se perder o controle das dívidas e a importância da educação financeira como instrumento de prevenção é o foco central da 5ª Semana Nacional de Educação Financeira. O evento acontece de 14 a 20 de maio e é uma parceria entre Senacon, Banco Central, Serasa, Sebrae e Febraban. Entre as ações da Semana, a Senacon também oferecerá curso sobre finanças pessoais a partir de terça-feira (8).

"Durante esse período será realizada uma força-tarefa das empresas e dos órgãos parceiros, que irão trabalhar no sentido de encontrar uma solução para resolver o problema apresentado pelo consumidor de forma a deixá-lo satisfeito e adimplente com suas obrigações financeiras", explicou Ana Carolina Caram, Secretária Nacional do Consumidor substituta.

### Novo módulo de Fornecedor do SINDEC

A partir de agora é possível saber, em tempo real, qual empresa tem mais reclamações registradas no Procon, quantos consumidores tiveram problemas semelhantes com determinada empresa ou quanto uma empresa se empenha em solucionar as queixas dos seus clientes. E melhor: é possível obter toda essa informação em nível nacional, estadual e até municipal.

O Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec) criou novas ferramentas de consulta de informações dos registros de atendimento realizados pelos Procons em todo o país. A partir desse novo módulo – *Fornecedor* – é possível consultar o ranking das empresas mais demandadas e seu índice de solução de problemas. É possível, inclusive, fazer consultas por estado ou por Procon integrado ao Sindec.

A nova ferramenta disponibiliza outras informações por meio da aba "Atendimento". Aí é possível consultar tipos de atendimento (consulta ou reclamação), atendimentos por áreas específicas (telefonia celular, telefonia fixa, cartão de crédito, tv por assinatura, etc), assuntos mais demandados (cobrança indevida, contrato, etc), entre outros.

Também é possível realizar pesquisas por faixa etária e gênero, o que permite traçar um perfil mais preciso da natureza das reclamações que chegam aos órgãos de defesa do consumidor. O sistema permite, ainda, que seja feita uma análise das empresas, comparando questões mais demandadas com o uso de filtros de ano, estado e Procon.

As informações são apresentadas por meio de gráficos e índices, o que colabora com o entendimento e facilita a visualização da empresa e do problema pesquisados. "Todas essas possibilidades de análises de dados têm como principal objetivo a ampliação da transparência, que é fundamental para o aperfeiçoamento do monitoramento dos principais problemas vivenciados pelos consumidores", explica a Secretária Nacional do Consumidor substituta, Ana Carolina Caram.

### Banco Neon é submetido a averiguação da Senacon

A Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon/MJ) levou em consideração os 600 mil clientes do Banco Neon para abrir, nesta sexta-feira (4/5), procedimento de averiguação preliminar relativo a irregularidades identificadas pelo Banco Central para decretar sua liquidação extrajudicial, ocorrida também hoje.

"Os consumidores não podem ser lesados em decorrência desse processo e devem ter todos os direitos, estabelecidos em contrato, resguardados e cumpridos", destacou a Secretária Nacional do Consumidor substituta, Ana Carolina Caram. Sobre a liquidação, Ana Carolina acentuou ser imprescindível que "todas as informações sejam devidamente prestadas aos consumidores com algum tipo de vínculo com o banco".

No despacho relativo à abertura do procedimento, o Coordenador-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas da Senacon, Gabriel Reis Carvalho, cita as "graves violações às normas legais e regulamentares que disciplinam a atividade da instituição financeira", encontradas pelo Banco Central, para iniciar providência administrativa destinada a salvaguardar o direito dos consumidores.

### Cursos da Escola Nacional de Defesa do Consumidor

**Inscrições abertas!**

CURSO GRATUITO E CERTIFICADO PELA UNB!

**CURSO INTRODUÇÃO À DEFESA DO CONSUMIDOR**

Inscrições: 08 a 22 de maio  
Início do curso: 05 de junho  
Público: integrantes do SNDC e cidadãos

ENDC

**EDUCAÇÃO FINANCEIRA Curso 1**  
**PLANEJAR PARA REALIZAR SONHOS**

Inscrições abertas de 08 a 22 de MAIO  
Início do curso: 05 de JUNHO

CURSO GRATUITO E CERTIFICADO PELA UNB!

ENDC

<http://defesadoconsumidor.gov.br/escolanacional>

Acesse nossos sites:

[www.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor](http://www.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor)  
[www.defesadoconsumidor.gov.br](http://www.defesadoconsumidor.gov.br)

Para verificar a autenticidade, acesse o site do MPE/TO e use a chave: b14a2dbf - ef704857 - 28282cb8 - ceb87164

MINISTÉRIO DA  
JUSTIÇA