

Proteção do Consumidor e Telecomunicações

5º Encontro de Telecomunicações

Ago/13



A Proteção do Consumidor no Brasil

Principais marcos históricos:

- 1962 “**Todos somos consumidores**” - Presidente John Kennedy
- 1962 Superintendência Nacional de Abastecimento e Preços - **SUNAB**
- 1962 **Lei delegada 4**, de 26 de setembro: assegurar a livre distribuição de produtos necessários ao consumo do povo
- 1976 Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor – **Procon SP**, Associação de Proteção ao Consumidor de **Porto Alegre** (APC) e Associação de Defesa e Orientação do Consumidor de **Curitiba** – ADOC
- 1985 Resolução 39/248 da Assembleia Geral da **ONU**
- 1985 Criação do **Conselho Nacional** de Defesa do Consumidor



A Proteção do Consumidor no Brasil



- 1988 A proteção do consumidor torna-se **direito constitucional**;
- 1990 O Brasil passa a ter um **Código de Defesa do Consumidor**;
- 1991 Criação do **Departamento Nacional de Defesa do Consumidor**;
- 1997 Regulamentação do CDC por meio do **Decreto 2.181**;
- 2004 Inicia-se o processo de integração dos Procons pelo **SINDEC**;
- 2008 Criação da **Escola Nacional** de Defesa do Consumidor;
- 2008 Regulamentação do Serviço de Atendimento ao Consumidor (Decreto 6.523);
- 2012 Criação da **Secretaria Nacional do Consumidor**;
- 2013 Instituição do **Plano Nacional de Consumo e Cidadania**.

Ministério da Justiça

Secretaria Nacional do Consumidor



A Proteção do Consumidor no Brasil

Eixo Normativo:

➤ **Proteção Constitucional**

- i. Garantia Fundamental – art. 5º, XXXII
- ii. Princípio da ordem econômica – art. 170, V

➤ **Código de Defesa do Consumidor – Lei 8.078/1990**

- i. Reconhecimento da **vulnerabilidade** do consumidor e dos princípios da **boa-fé**, **transparência** e **harmonia** nas relações de consumo;
- ii. Instituição do **Sistema Nacional de Defesa do Consumidor** - Procons, Ministério Público, Defensoria Pública e Entidades Civis de Defesa do Consumidor;
- iii. Criação do **órgão federal** responsável pela Política Nacional das Relações de Consumo e pela articulação do SNDC.

A Secretaria Nacional do Consumidor



- Criada em 28 de maio de 2012, pelo Decreto N. 7.738;
- Atribuições definidas pela Lei 8.078/90 e Decreto 2.181/97;
- Responsável pela **elaboração e execução da Política Nacional** das Relações de Consumo, com dois objetivos principais;
- **Coordenação e articulação** do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor;
- Articulação e cooperação com **agências e órgãos reguladores**;
- Coordenação de **diálogos setoriais**;
- Advocacia normativa;
- **Prevenção e repressão** de práticas infrativas com impacto nacional;
- Representação dos interesses dos consumidores e do SNDC nas **organizações internacionais**.

Ministério da Justiça

Secretaria Nacional do Consumidor

Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC)

- **Defensoria Pública**: promove assistência e orientação jurídica gratuita aos consumidores e atua na sua defesa coletiva.
- **Ministério Público**: promove e atua na defesa dos interesses difusos e coletivos dos consumidores;
- **Procon**: elabora, coordena e executa a política estadual ou municipal de proteção e defesa do consumidor, articula os sistemas estaduais ou municipais, promove o atendimento ao consumidor e fiscaliza infrações aos direitos dos consumidores.
- **Entidades Civas**: atuam na proteção e defesa do consumidor representando interesses gerais e setoriais da sociedade civil perante o mercado e órgãos públicos.



Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC)

Composição atual:

27 Procons Estaduais e do Distrito Federal;
748 Procons Municipais;
Ministério Público das 27 unidades federativas;
Ministério Público Federal;
Defensoria Pública de 26 unidades federativas;
23 Associações Cíveis de defesa do Consumidor.

Reunidos em quatro associações:

Associação **ProconsBrasil**; Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor (**MPCON**); Conselho Nacional de Defensores Públicos Gerais (**CONDEGE**) e no Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor. Também participam das reuniões do SNDC os Juizados Especiais (**FONAJE**).

Ministério da Justiça

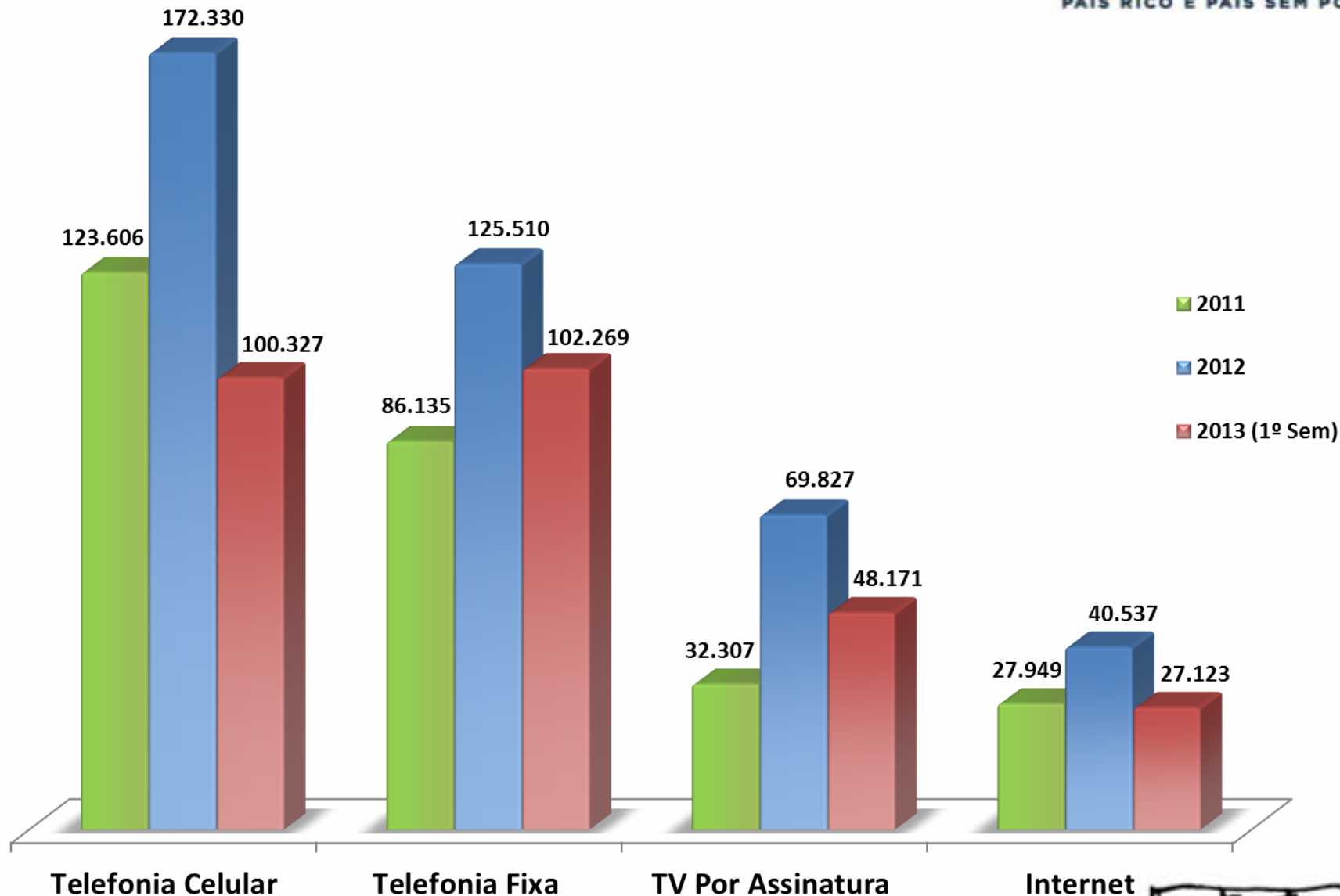
Secretaria Nacional do Consumidor



A construção da Política Nacional das Relações de Consumo

- **Reuniões trimestrais com o SNDC para:** estabelecer em conjunto a agenda prioritária; posicionamentos comuns e ações estratégicas;
- **Intervenções a partir do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC):** É a voz dos consumidores no Brasil: 461 postos de atendimento em 292 cidades e 150 mil consumidores atendidos mensalmente.
- **Formação e construção do conhecimento pela Escola Nacional de Defesa do Consumidor:** (i) Cursos presenciais, itinerantes e à distância sobre temas de Direito do Consumidor; (ii) Oficinas temáticas para construção de posicionamentos conjuntos; (iii) Publicações de defesa do consumidor, manuais, Cadernos de Investigações Científicas entre outras.

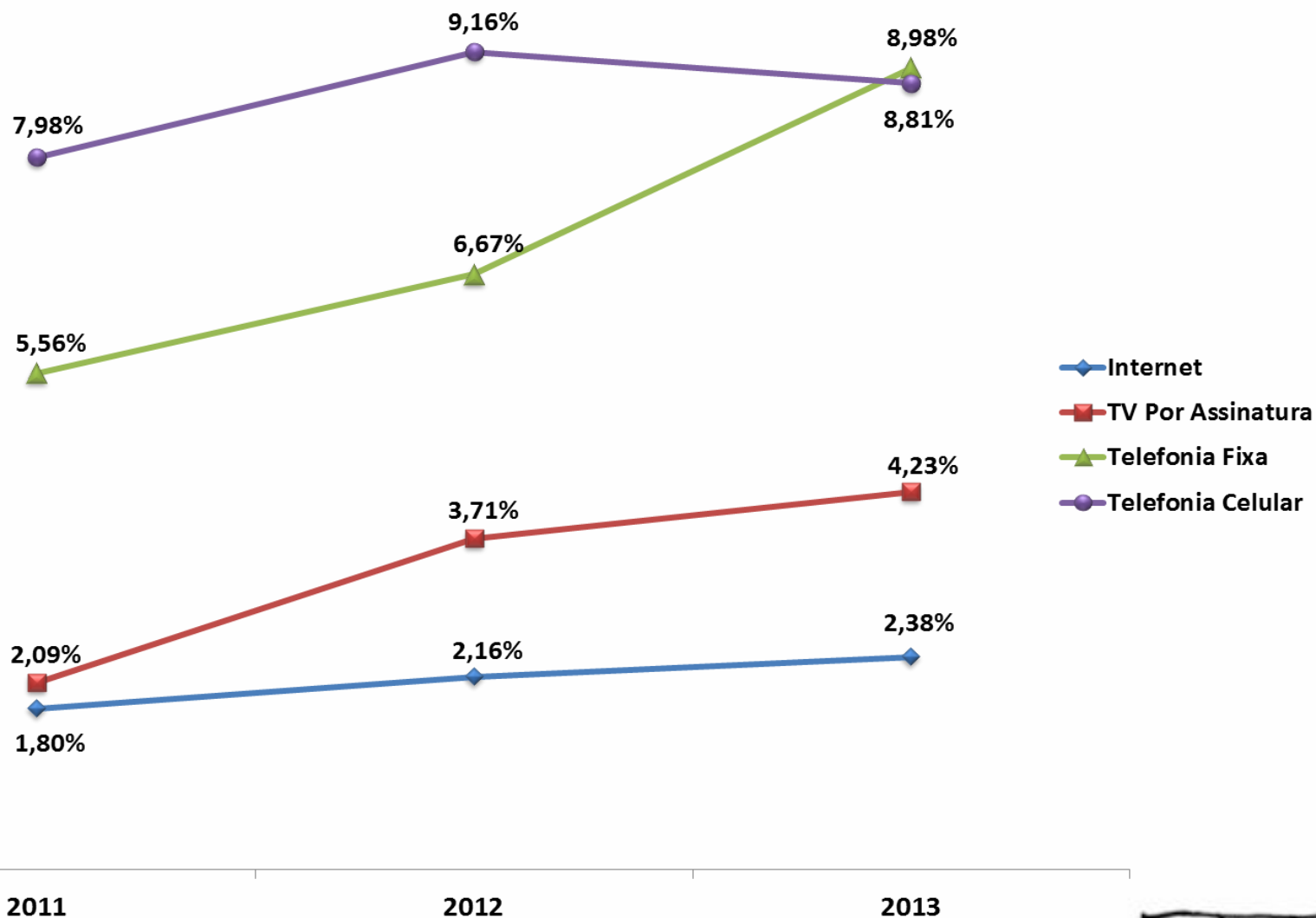
Sindec – Demandas de Consumidores



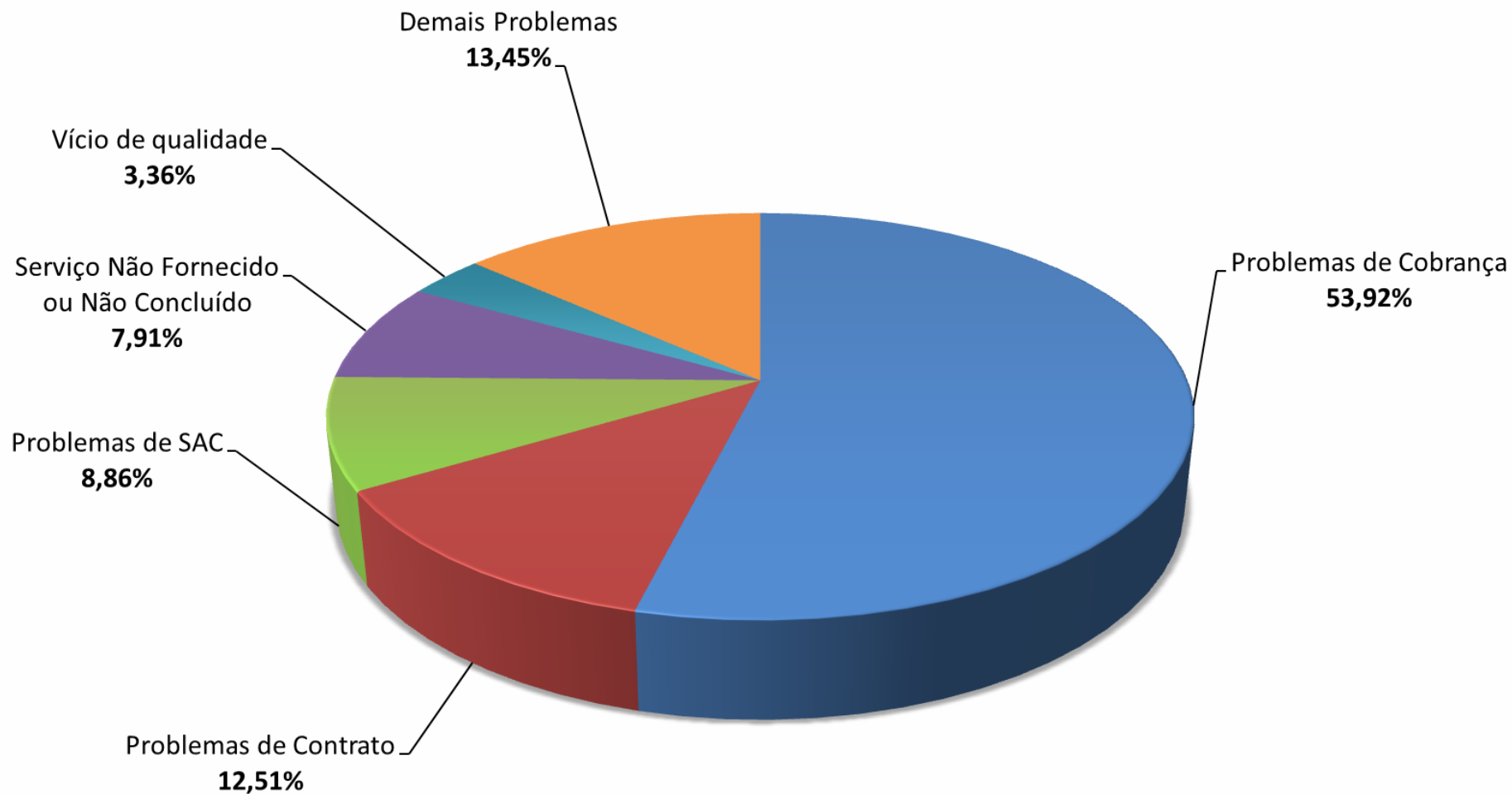
Ministério da Justiça
Secretaria Nacional do Consumidor

Handwritten signature

Participação no Sindec



Principais Problemas em 2013



Telecomunicações Diagnóstico

Cobrança:

Alteração unilateral de planos e pacotes;
Serviços não solicitados/não reconhecidos;
Complexidade das regras dos pacotes e planos;
Ativação de serviços não solicitados em telefones pré-pagos;
Ausência de informação sobre tarifas da telefonia pré-paga.

Informação:

Deficiência nas informações prestadas na contratação;
Oferta de “combos” – venda casada/falta de esclarecimento sobre as condições e limitações;
Grande variedade de serviços e pacotes – complexidade e dificuldade de comparação.



Telecomunicações Diagnóstico



Qualidade:

Bloqueios indevidos;
Ausência de sinal/Interrupção do serviço;
Cancelamento não efetivado;
Dificuldades na portabilidade;
Velocidade da banda larga contratada e falta de cobertura;
Oferta de serviços além da possibilidade de cobertura da rede

Atendimento

Qualidade e efetividade do SAC;
Dificuldade para reclamações, informações e esclarecimentos;
Recusa do cancelamento.



Agenda regulatória

- Melhoria da qualidade dos serviços, em particular SMP e banda larga;
- Mecanismos de aprimoramento da transparência e informação, com informações mínimas essenciais sobre o serviço, características, preço, qualidade, benefícios, restrições e validade das promoções/pacotes;
- Ferramentas de comparação de planos e pacotes de serviços;
- Sumário do contrato (informações essenciais resumidas / mapa de cobertura);
- Melhoria do processo de cobrança;
- Fortalecimento das ações de monitoramento e fiscalização do SAC



PLANO NACIONAL DE CONSUMO E CIDADANIA

**AGORA QUE TEMOS
MAIS DIREITO
DE CONSUMIR
QUEREMOS
CONSUMIR COM
MAIS DIREITOS**

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
PAÍS RICO É PAÍS SEM POBREZA



Plano Nacional de Consumo e Cidadania - PLANDEC

- ✓ Criado pelo Decreto 7963 de 15 de março de 2013;
- ✓ Transforma a proteção do consumidor em política de estado;
 - Promove atuação articulada entre os órgãos federais para proteção do consumidor
- ✓ Cria a Câmara Nacional das Relações de Consumo:
 - Conselho de Ministros
 - Observatório Nacional das Relações de Consumo
- ✓ Estabelece três eixos de atuação:
 - Prevenção e redução de conflitos;
 - Regulação e Fiscalização;
 - Fortalecimento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

Principais ações



Prevenção e redução de conflitos

- Melhorar o atendimento ao consumidor no pós venda de produtos e serviços
- Criação de indicadores e índices de qualidade das relações de consumo
- Ampliação da educação para o consumo



Regulação e fiscalização

- Avaliação de impacto regulatório sob a perspectiva do consumidor
- Aperfeiçoamento dos processos sancionatórios



Fortalecimento do SNDC

- Ampliação do atendimento ao consumidor
- Fortalecimento dos Procons
- Ampliação da participação social na defesa do consumidor

Conselho de Ministros

**Ministro
de Estado
da Justiça**

**Ministro
de Estado
da
Fazenda**

**Ministro
de Estado do
Desenvolvimento,
Indústria e
Comércio
Exterior**

**Ministra
de Estado do
Planejamento,
Orçamento
e Gestão**

**Ministra
Chefe da
Casa Civil da
Presidência
da República**

Observatório Nacional das Relações de Consumo

Comitês Técnicos

Consumo e Regulação

Construir e implementar medidas de redução de conflitos nos serviços regulados.

MJ, MF, MC, MME, MS, SAC, ANATEL, ANEEL, ANS, ANAC, BACEN

Consumo e Turismo

Estabelecer ações que aprimorem os serviços envolvidos no atendimento ao consumidor turista nacional e estrangeiro com ênfase nos grandes eventos.

MJ, MTUR, SAC, MS, MT, EMBRATUR, INFRAERO, ANAC, ANVISA, ANTT

Consumo e Pós-venda

Aprimorar os procedimentos de atendimento ao consumidor no pós-venda de produtos e serviços e criar indicadores de qualidade das relações de consumo.

MJ, MF, MEC, MMA, MDIC, INMETRO



Outros comitês podem ser criados de acordo com a demanda.

Projeto de Lei de Fortalecimento dos Procons

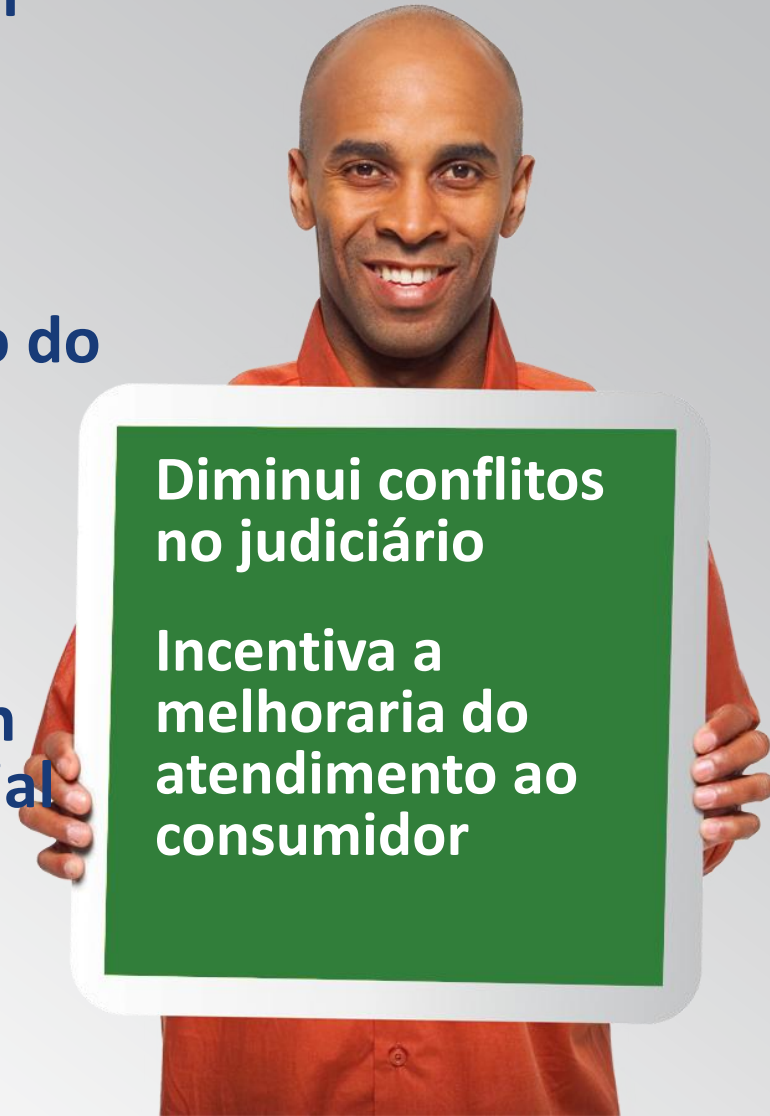


Permitirá ao Procon determinar medidas corretivas, tais como:

- restituição de cobranças indevidas
- substituição ou reparação do produto
- prestação adequada de informações

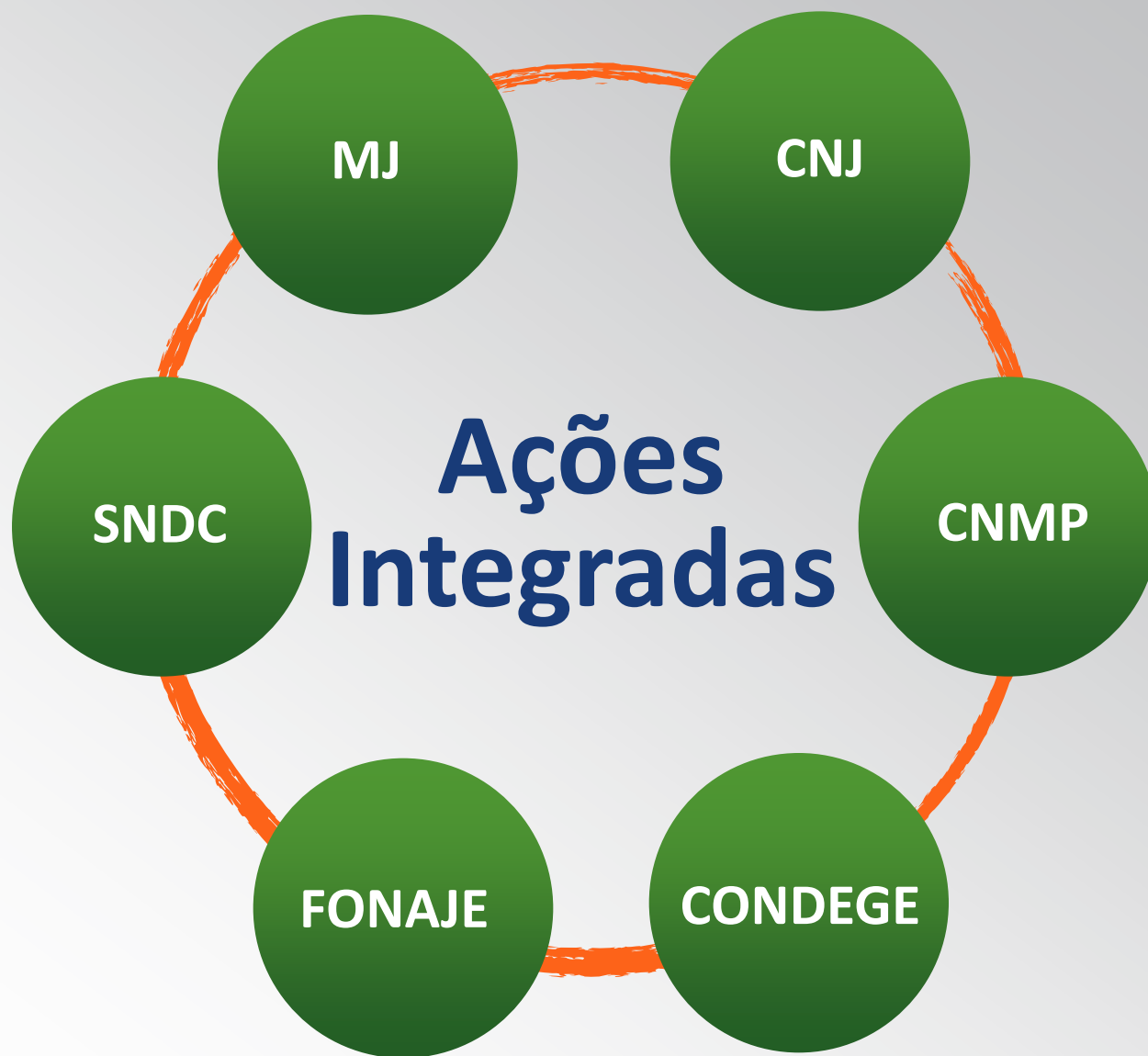


Transforma o acordo no Procon em título executivo extra judicial



**Diminui conflitos
no judiciário**

**Incentiva a
melhoria do
atendimento ao
consumidor**



Objetivos

- ✓ Integrar políticas, programas e ações entre o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e o Sistema de Justiça
- ✓ Atuar na prevenção e redução de conflitos de consumo
- ✓ Promover a aproximação de Procon e Juizados Especiais Cíveis
- ✓ Promover a efetividade das normas de proteção e defesa do consumidor
- ✓ Além de outras ações



**PROTEGER O
CONSUMIDOR
CONTRIBUI PARA O
DESENVOLVIMENTO
DO PAÍS**

Obrigado!

amauryoliva@mj.gov.br

Ministério da Justiça

Secretaria Nacional do Consumidor

