Serviços Regulados e Defesa do Consumidor

Igor Rodrigues Britto
Coordenador Geral de Estudos
e Monitoramento de Mercado

A Secretaria Nacional do Consumidor

- Atribuições definidas pela Lei 8.078/90 e Decreto 2.181/97;
- Responsável pela **elaboração e execução da Política Nacional** das Relações de Consumo;
- **Coordenação e articulação** do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor;
- Articulação e cooperação com **agências e órgãos reguladores**;
- **Prevenção e repressão** de práticas infrativas com impacto nacional;

SINDEC

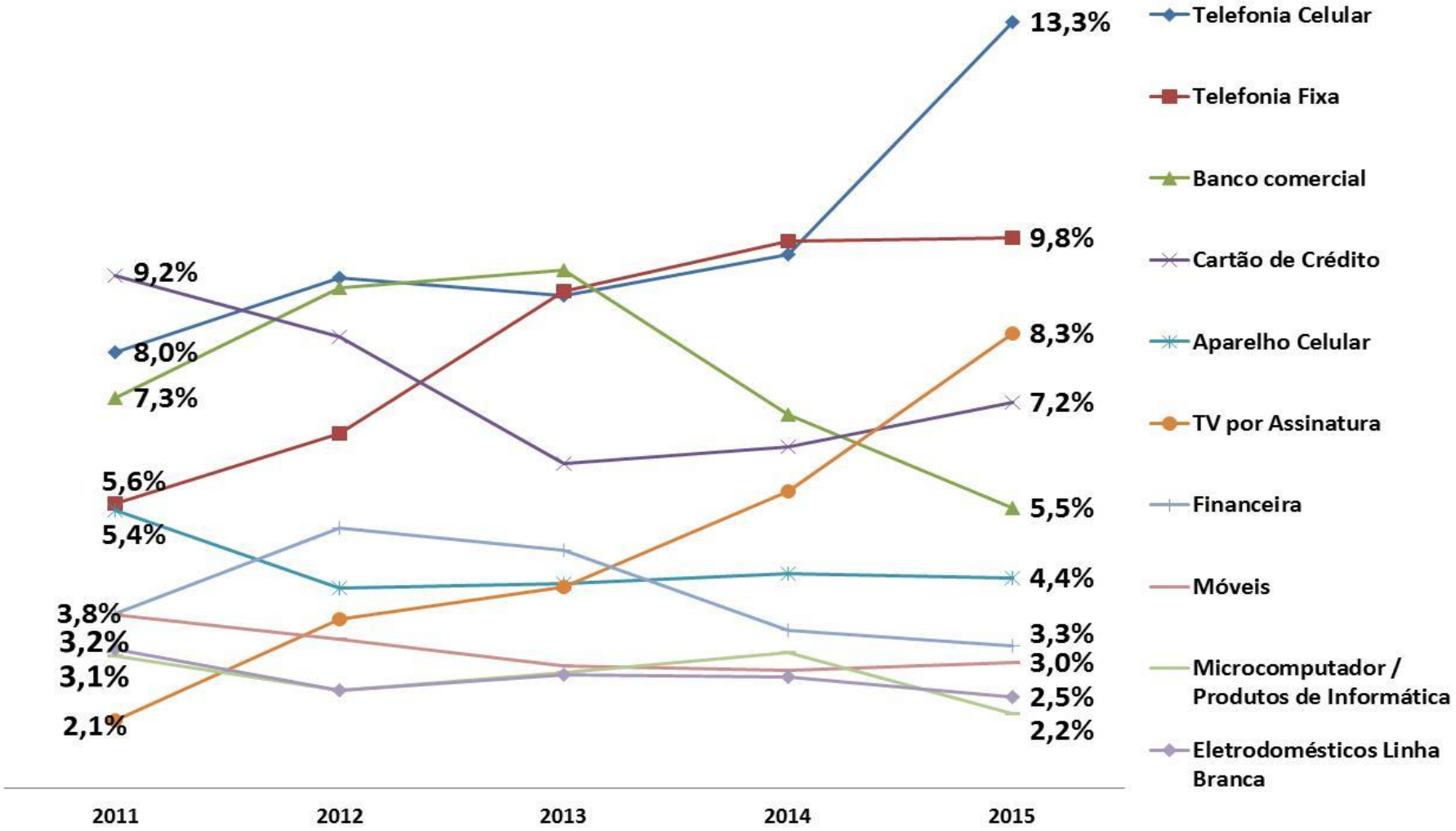
Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor

Sistema informatizado que integra o atendimento realizado pelos Procons

2015: Principais Assuntos Reclamados

Posição	Assunto	Quantidade	%
1º	Telefonia Celular	163.094	13,0%
2º	Telefonia Fixa	126.801	10,1%
3º	TV por Assinatura	90.117	7,2%
4º	Cartão de Crédito	86.095	6,8%
5º	Banco comercial	67.461	5,4%
6º	Aparelho Celular	55.528	4,4%
7º	Energia Elétrica	44.426	3,5%
8º	Financeira	37.569	3,0%
9º	Móveis	34.982	2,8%
10º	Eletrodomésticos Linha Branca	29.672	2,4%
11º	Internet (Serviços)	29.001	2,3%
12º	Microcomputador / Produtos de Informática	26.725	2,1%
13º	Água / Esgoto	21.334	1,7%
14º	Televisão / Aparelho DVD / Filmadora	19.804	1,6%
15º	Cartão de Loja	16.426	1,3%
16º	Escola (Pré, 1º, 2º Graus e Superior)	16.147	1,3%
17º	Cursos Livres Outros	10.302	0,8%
18º	Plano de Saúde	9.999	0,8%
19º	Artigo de Leitura (Formal, Jornal, Revista, Folheto, Livros, etc.)	9.712	0,8%
20º	Seguro	9.158	0,7%
	Demais Assuntos	353.254	28,1%
	Total	**1.257.607[1]**	**100,0%**

Assuntos mais demandados



Variação da Base entre 2014 e 2015

(de Janeiro a Abril)

Setor	Variação
Aviação Civil	-19,1%
Bancos	-14,8%
Indústria	-18,1%
Outros	-16,7%
Saúde Suplementar	-31,5%
Telecom	24,8%
Varejo	-11,9%
Total Geral	3,4%
Total (Exceto Telecom)	-15,2%

*Fonte: Monitoramento Janeiro / Abril

PLANDEC

Plano Nacional de Consumo e Cidadania

Dec. 7963/2013

Eixos de atuação:

✓**Prevenção** e redução de conflitos
✓**Regulação** e **fiscalização**
✓**Fortalecimento** do SNDC

Comitês Técnicos:

- Consumo e **Regulação**
- Consumo e **Pós-Venda**
- Consumo e **Turismo**

Temas prioritários:

- telecomunicações
- assuntos financeiros
- saúde suplementar
- energia
- aviação civil

Relações Intersetoriais para defesa do consumidor

ANATEL

SUSEP
Superintendência de Seguros Privados

ANEEL
Agência Nacional de Energia Elétrica

ANS
Agência Nacional de Saúde Suplementar

BANCO CENTRAL DO BRASIL

ANVISA

ANAC
Agência Nacional de Aviação Civil - Brasil

Conflitos de Consumo e Canais de Atendimento

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA

Secretaria Nacional do Consumidor

igor.britto@mj.gov.br

Coordenador-Geral de Estudos e
Monitoramento de Mercado