

# O SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

# O SISTEMA NACIONAL - Contextualizando

## Legislação Aplicável

- Art. 5º, XXXII; CF
- Art. 170, V; CF
- Art. 48; ADCT

## Legislação Específica

- Lei Federal 8.078/90
- Decreto Federal 2181/97
- (SNDIC e Processo Administrativo)
- Decreto Federal 7738/12 (SENACON)

**Além de outras Leis Federais, Estaduais e Decretos Municipais**

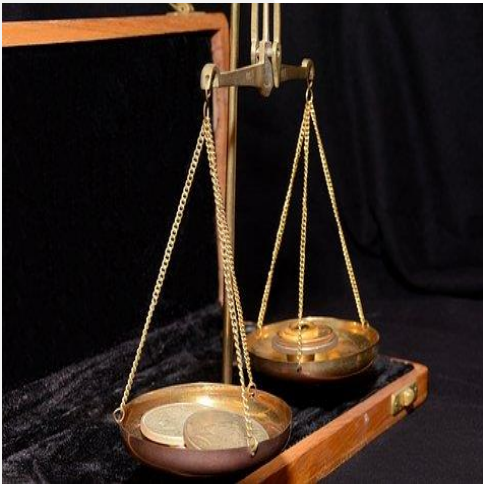
# POLÍTICA NACIONAL DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

- Art. 4º: atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:



# Política Nacional das Relações de Consumo

- I – reconhecimento da **VULNERABILIDADE** do consumidor;



- II – **AÇÃO GOVERNAMENTAL** no sentido de proteger o consumidor:

- a) iniciativa direta;
- b) criação de associações;
- c) presença do Estado no mercado;
- d) garantia dos prod./serv. nos padrões de qualidade;

- III – **BOA-FÉ E EQUILÍBRIO** entre consumidores e fornecedores;

- IV – **EDUCAÇÃO DE FORNECEDORES** e consumidores

# Política Nacional das Relações de Consumo

- V - incentivo à **CRIAÇÃO PELOS FORNECEDORES** de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;
- VI - **COIBIÇÃO** e repressão eficientes de todos os **ABUSOS** praticados no mercado de consumo, inclusive a **concorrência desleal e utilização indevida de inventos** e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;
- VII - racionalização e **MELHORIA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**;
- VIII - estudo constante das **MODIFICAÇÕES DO MERCADO** de consumo.

“



## Art. 5º: Instrumentos para a **EXECUÇÃO** da Política Nacional das Relações de Consumo:

I - manutenção de assistência **JURÍDICA**, integral e gratuita para o consumidor carente;

II - instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público;

III - criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo;

IV - criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo;

V - **concessão de estímulos à criação e desenvolvimento** das Associações de Defesa do Consumidor.



”

# SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

**Art. 105, CDC:** integram o SNDC órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais e as entidades privadas de defesa do consumidor.

**Art. 2º Dec. 2181/97:** Integram o SNDC a Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça SDE, por meio do seu Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC, e os demais órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal, municipais e as entidades civis de defesa do consumidor.

# SENACON



- A Secretaria Nacional do Consumidor – SENACON, criada pelo Decreto 7.738, de 28 de maio de 2012, tem suas atribuições estabelecidas no art. 106 do Código de Defesa do Consumidor e no art. 3º do Decreto nº 2.181/97.
- Substituiu o DPDC, representa os interesses dos consumidores brasileiros e do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) junto a organizações nacionais e também internacionais, como Mercosul, Organização dos Estados Americanos (OEA)...



# ÓRGÃOS ESTADUAIS E MUNICIPAIS

Procon SP  
Fundação

Procon MG  
Ministério  
Público

Procon  
BH  
Depto.  
SDE

Procon  
Três Rios  
Câmara

Procon  
JF  
Autarquia

- Cada Estado membro e Município organiza a tutela da proteção e defesa do consumidor da forma a que lhe aprouver

# COMPETÊNCIAS

## Art. 4º, Dec. 2181/97

No âmbito de sua jurisdição e competência, caberá ao órgão estadual, do Distrito Federal e municipal de proteção e defesa do consumidor, criado, na forma da lei, especificamente para este fim, exercer as atividades contidas nos incisos II a XII do art. 3º deste Decreto e, ainda:

**I - planejar, elaborar, propor, coordenar e executar** a política estadual, do Distrito Federal e municipal de proteção e defesa do consumidor, nas suas respectivas áreas de atuação;

**II - dar atendimento aos consumidores, processando, regularmente, as reclamações fundamentadas;**

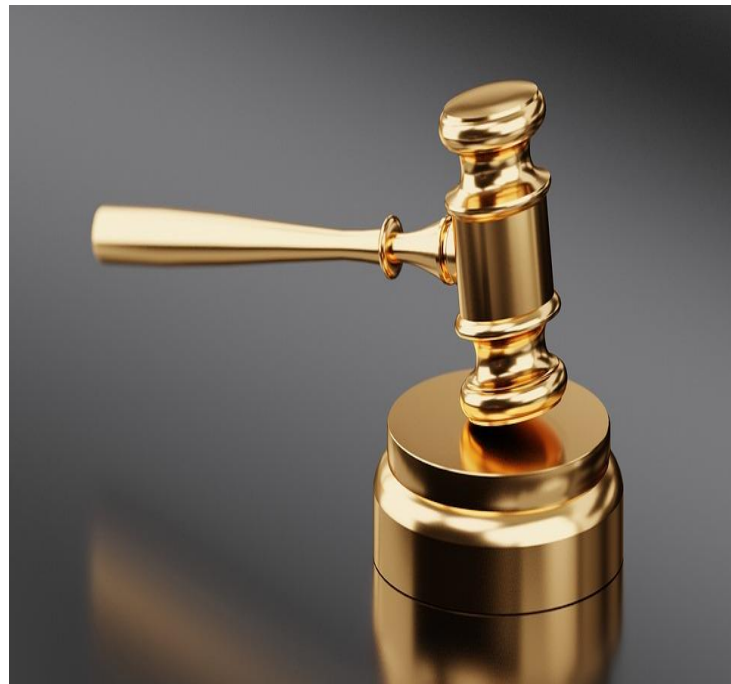
**III - fiscalizar as relações de consumo;**

**IV - funcionar, no processo administrativo, como instância de instrução e julgamento,** no âmbito de sua competência, dentro das regras fixadas pela Lei nº 8.078, de 1990, pela legislação complementar e por este Decreto;

**V - elaborar e divulgar anualmente,** no âmbito de sua competência, o cadastro de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, de que trata o art. 44 da Lei no 8.078, de 1990 e remeter cópia à Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça;

# COMPETÊNCIA JUDICIAL

- No âmbito judicial, possui competência para ajuizamento de Ação Civil Pública e Ação Coletiva por danos causados aos consumidores.
- **Lei 7.347/85 (Lei da Ação Civil Pública)**
- Art. 5º: Têm legitimidade para propor a ação principal e a ação cautelar:
  - I - o Ministério Público;
  - II - a Defensoria Pública;
  - V - a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios;
  - IV - a autarquia, empresa pública, fundação ou sociedade de economia mista.



# COMPETÊNCIA JUDICIAL EXTRAORDINÁRIA

- **Lei 8.078/90 ( Código de Defesa do Consumidor)**
- Art. 82. Para os fins do art. 81, parágrafo único\*, são legitimados concorrentemente.
  
- III - as entidades e órgãos da Administração Pública, direta ou indireta, ainda que sem personalidade jurídica, especificamente destinados à defesa dos interesses e direitos protegidos por este código;
  
- \* *Dispõe sobre a defesa coletiva dos consumidores, podendo ser interesses ou direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos.*




# DILEMA: O FUTURO?

Ministério da Justiça


**SINDEC** Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor

16:39:18 - segunda-feira, 27 de maio de 2019

**SENACON**   
Secretaria Nacional do Consumidor

**Acesso Restrito**

Selecione o Procon do seu Município



*Código de Proteção e Defesa do Consumidor*

Seguro | <https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/71525727292311>

Apps | Portal TIMG - Tribuna | Facebook | Google | O Novo Código de Defesa do Consumidor | PIF: Encaminhar

BRASIL | Serviços | Simplifique! | Participe | Acesso à informação | Legislação | Canais

Ir para o conteúdo | Ir para o menu | Ir para o login | Ir para o rodapé

ACESSIBILIDADE

**consumidor.gov.br**  
É seu. É fácil. Participe.

CPF / Login | Senha

Já possui uma conta? [Recuperar login/senha](#)

Início | Sobre o Serviço | Empresas Participantes | Indicar Empresa

Aqui, no **Consumidor.gov.br**, você pode se comunicar diretamente com as empresas participantes, que se comprometeram a receber, analisar e responder as reclamações de seus consumidores em até 10 dias.

Clique na **animação** para ler as **últimas reclamações registradas**, consultar o **desempenho das empresas**, ver a **lista das empresas participantes**, entre outras informações.

Este é um serviço público para solução alternativa de conflitos de consumo via internet. Ele não substitui o serviço prestado pelos Órgãos de Defesa do Consumidor, que continuam atendendo os consumidores por meio de seus canais tradicionais de atendimento.

