



30118013



08027.001599/2024-98



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional de Assuntos Legislativos
Gabinete da Secretaria Nacional de Assuntos Legislativos
Área de Assessoria da Secretaria Nacional de Assuntos Legislativos

OFÍCIO Nº 249/2024/Assessoria-SAL/GAB-SAL/SAL/MJ

Brasília, na data da assinatura.

A Sua Excelência o Senhor
Deputado Federal Luciano Bivar
Primeiro Secretário
Câmara dos Deputados
70160-900 - Brasília - DF

Assunto: Requerimento de Informação Parlamentar - RIC nº 4.189/2024, de autoria do Deputado Capitão Alberto Neto (PL/AM)**Referência:** Ofício 1ªSec/RI/E/nº 421

Senhor Primeiro-Secretário,

Reporto-me ao **Requerimento de Informação - RIC nº 4.189/2024**, de autoria do Deputado Federal Capitão Alberto Neto (PL/AM), para encaminhar o OFÍCIO Nº 1310/2024/GAB-SENACON/SENACON/MJ e documentos relacionados, oriundos da Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), área técnica deste Ministério da Justiça e Segurança Pública, a fim de subsidiar resposta ao i. parlamentar.

Na oportunidade, renovo protestos de estima e consideração.

Atenciosamente,

RICARDO LEWANDOWSKI
Ministro de Estado da Justiça e Segurança Pública



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Lewandowski**, **Ministro de Estado da Justiça e Segurança Pública**, em 07/01/2025, às 19:25, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **30118013** e o código CRC **81E42CFB**

O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/acesso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Anexos:

- a) OFÍCIO Nº 1310/2024/GAB-SENACON/SENACON/MJ (30092873);
- b) INFORMAÇÃO Nº 53/2024/CGCTSA/DPDC/SENACON (30052176);
- c) INFORMAÇÃO Nº 110/2024/CGSINDEC/DPDC/SENACON (30055609);
- d) INFORMAÇÃO Nº 96/2024/CGEMM/DPDC/SENACON (30059127).

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 08027.001599/2024-98

SEI nº 30118013

Esplanada dos Ministérios, Bloco T, Ed. Sede, 4º Andar, Sala 436, - Bairro Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF, CEP 70064-900
Telefone: (61) 2025-3223 - www.gov.br/mj/pt-br

Para responder, acesse <http://sei.protocolo.mj.gov.br>



30052176



08027.001599/2024-98



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Coordenação-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas

INFORMAÇÃO Nº 53/2024/CGCTSA/DPDC/SENACON

1. Em atenção ao Ofício nº 164/2024/Assessoria-SAL/GAB-SAL/SAL/MJ (30032882), que solicita posicionamento acerca do Requerimento de Informação Parlamentar - RIC nº 4.189/2024, de autoria do Deputado Capitão Alberto Neto (PL/AM), apresentado à Mesa da Câmara dos Deputados, em 18/11/2024, que "Requer do Ministro da Justiça e Segurança Pública, Senhor Ricardo Lewandowski,, informações a respeito do suporte ao consumidor e ferramenta de combate à fraudes envolvendo a chamada "black Friday", a referida área ligada a Consultoria Técnica e Sanções Administrativas sugere o eventual envio de contribuição pela CGSINDEC e CGEMM, em especial, naquilo que se refere aos dois questionamentos iniciais ao encontro do escopo de atuação previsto no Regimento Interno do MJSP. A saber: "1) O Governo Federal possui alguma ferramenta para denúncias e suporte ao consumidor especialmente para essa época de "black Friday"? e 2) Há fiscalização por parte da Senacon sobre supostos preços abusivos?".
2. A referida área da CGCTSA informa que, atualmente, não consta procedimento aberto ligado a temática em tela, conforme pesquisa realizada pelo Chefe de Investigação da Coordenação de Sanções Administrativas.
3. Naquilo que se refere a terceira pergunta: "Quais são as sanções aplicáveis em caso de infração", destaca-se a incidência do Código de Defesa do Consumidor (CDC) o qual estabelece sanções aplicáveis em caso de infrações relacionadas ao suporte ao consumidor e à proteção contra fraudes, especialmente em eventos como a "Black Friday". Por exemplo: **Multa administrativa** (art. 56, inciso I); Obrigação de cessar a prática publicitária (art. 60); **Reparação de Danos** - O fornecedor possui o dever de reparar os danos causados ao consumidor, seja de forma material ou moral, incluindo danos morais e materiais em ações judiciais (art. 6º, inciso VI); **Suspensão da Venda**: Em casos de práticas abusivas, a venda de produtos ou serviços pode ser suspensa; **Proibição de Publicidade Enganosa**: As empresas podem ser proibidas de realizar publicidades que induzam o consumidor a erro; **Apreensão de Produtos**: Produtos que não atendem às normas de segurança ou que tenham sido comercializados de forma irregular podem ser apreendidos; **Advertência**: Em casos menos graves, o infrator pode receber uma advertência para corrigir a conduta. Além dessas sanções, o CDC também prevê que os consumidores têm o direito de reclamar e buscar soluções para suas queixas, o que pode incluir a possibilidade de recorrer a órgãos de defesa do consumidor e a Justiça. É importante frisar que, em situações específicas, outros dispositivos legais podem ser aplicáveis, como o Código Penal, em casos de fraudes mais graves.

Atenciosamente,

LEONARDO AGUILAR VILLALOBOS

Coordenador-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas, Substituto



Documento assinado eletronicamente por LEONARDO AGUILAR VILLALOBOS, Coordenador(a)-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas - Substituto(a), em 09/12/2024, às 15:55, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **30052176** e o código CRC **AF6795B9**.
O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/acesso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.



30055609



08027.001599/2024-98



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Coordenação-Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor

INFORMAÇÃO Nº 110/2024/CGSINDEC/DPDC/SENACON

1. Trata-se do Ofício nº 164/2024/Assessoria-SAL/GAB-SAL/SAL/MJ (30032882), que solicita posicionamento acerca do Requerimento de Informação Parlamentar - RIC nº 4.189/2024, de autoria do Deputado Capitão Alberto Neto (PL/AM), apresentado à Mesa da Câmara dos Deputados, em 18/11/2024, que requer:

"informações a respeito do suporte ao consumidor e ferramenta de combate à fraudes envolvendo a chamada "black Friday".

1) O Governo Federal possui alguma ferramenta para denúncias e suporte ao consumidor especialmente para essa época de "black Friday"?

2) Há fiscalização por parte da Senacon sobre supostos preços abusivos?

3) Quais são as sanções aplicáveis em caso de infração?"

2. Nesses termos, no que tange ao item 1), informo que esta Coordenação-Geral não dispõe de uma ferramenta/sistema voltado exclusivamente para denúncias e suporte ao consumidor envolvendo a chamada "black friday". No entanto, somos gestores da plataforma Consumidor.gov.br, que é serviço público e gratuito que permite a comunicação direta entre consumidores e empresas para a solução de conflitos de consumo. Ele consiste em uma alternativa para o consumidor resolver seu problema diretamente com as empresas cadastradas, dispensada a intermediação de um representante do Estado. Esse serviço é monitorado pela Senacon, Procons, Ministérios Públicos, Defensorias Públicas, Agências Reguladoras, entre outros órgãos, e também por toda a sociedade. Ele fornece ao Estado informações essenciais à elaboração e implementação de políticas públicas de defesa dos consumidores e incentiva a competitividade no mercado pela melhoria da qualidade e do atendimento ao consumidor.

3. Ainda, disponibilizamos aos Procons de todo o Brasil, gratuitamente, o ProConsumidor, que é um sistema que possibilita o monitoramento das ações implementadas pelos órgãos de estado ou entes de mercado, bem como subsidia a elaboração de estudos e pesquisas sobre os principais assuntos, problemas e fornecedores reclamados pelos consumidores. Por meio deste sistema, é possível registrar reclamações ou denúncias. É um sistema simples, ágil e adaptado às necessidades atuais de atuação dos órgãos de defesa do consumidor, no atendimento aos consumidores, proporcionando o atendimento célere e flexível.

4. Quanto aos itens 2) e 3), informo que não são de competência desta Coordenação-Geral.

5. Permaneço a disposição para esclarecimentos adicionais.

Atenciosamente,

ALEXANDRE YAMANAKA SHIOZAKI
Coordenador-Geral do Sindec



Documento assinado eletronicamente por ALEXANDRE YAMANAKA SHIOZAKI, Coordenador(a)-Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor, em 10/12/2024, às 15:12, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador 30055609 e o código CRC 1688F7C9

O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/aceso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.



30059127



08027.001599/2024-98



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Coordenação-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

INFORMAÇÃO Nº 96/2024/CGEMM/DPDC/SENACON

Processo: **08027.001599/2024-98**Assunto: **Requerimentos de Informação Parlamentar**Interessado(a): **Sr. Capitão Alberto Neto**

1. Em resposta ao Despacho n.º 31/2024/RIC-SENACON/GAB-SENACON/SENACON (SEI n.º 30052546) que encaminha o OFÍCIO n.º 164/2024/Assessoria-SAL/GAB-SAL/SAL/MJ (SEI n.º 30032882) solicitando subsídio para a resposta ao Requerimento de Informação n.º 4.189/2024 (SEI n.º 30020639), de autoria do Deputado Capitão Alberto Neto (PL/AM) compete informar que no âmbito da Coordenação-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado (CGEMM):

a) *O Governo Federal possui alguma ferramenta para denúncias e suporte ao consumidor especialmente para essa época de "Black Friday"?*

Não há sob a gestão da CGEMM ferramenta ativa para receber denúncias e/ou oferecer suporte ao consumidor, especialmente para essa época de "Black Friday".

Considerando as atribuições das coordenações instadas a se manifestar, a CGSINDEC poderá contribuir com essa resposta no âmbito da plataforma consumidor.gov.br.

b) *Há fiscalização por parte da Senacon sobre supostos preços abusivos?*

Conforme o Decreto 2.181/1997, Art. 3º, inciso VIII, compete à SENACON auxiliar os órgãos e entidades da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios na fiscalização de preços, abastecimento, quantidade e segurança de produtos e serviços.

Sendo assim, cabe aos Procons locais, órgãos de defesa do consumidor, presentes em todos os estados e no DF, a fiscalização e resolução de conflitos pontuais, incluindo denúncia de prática de preço abusivo no seu âmbito de jurisdição.

c) *Quais são as sanções aplicáveis em caso de infração?*

Respondida no 3º da Informação n.º 53/2024/CGCTSA/DPDC/SENACON (SEI n.º 30052176).

2. Naquilo que se refere a segunda pergunta, informamos que a Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) é órgão do Ministério da Justiça e Segurança Pública com competências para zelar pela proteção dos direitos dos consumidores. Suas atribuições estão estabelecidas no art. 106 do Código de Defesa do Consumidor e no art. 3º do Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997, sendo o órgão responsável pelo planejamento, elaboração, coordenação e execução da Política Nacional das Relações de Consumo, com o objetivo, entre outros, de (i) garantir a proteção e exercício dos direitos dos consumidores; (ii) promover a harmonização das relações de consumo; (iii) incentivar a integração e a ação conjunta do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), que congrega a participação dos Procons, dos Ministérios Públicos, das Defensorias Públicas e Entidades Cíveis de Defesa dos Consumidores.

3. Na fiscalização das infrações às relações de consumo, todos os integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) têm competência concorrente no exercício do poder de polícia administrativo, nos termos do art. 4º do Decreto n.º 2.181, de 1997. Cabe à SENACON, por meio do seu Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), fiscalizar as relações de consumo de relevante interesse geral e de âmbito nacional e aplicar sanções administrativas previstas nas normas de defesa do consumidor, em conformidade com os artigos 55, § 1º, e 106, do Código de Defesa do Consumidor, e o art. 3º, inciso X, do Decreto n. 2.181, de 20 de março de 1997.

4. Em relação às atribuições específicas do DPDC, a competência para o exercício do poder de polícia segue a distribuição constitucional das competências administrativas, em atendimento ao princípio da predominância do interesse, a justificar o escopo de atuação do órgão como restrito às relações de consumo de relevante interesse geral e de âmbito nacional. O interesse geral evidencia-se quando a causa transcende os interesses subjetivos das partes, ou seja, envolvem questões que se apresentam substancialmente relevantes para todo o País e repercutem em toda a sociedade. Esse entendimento foi institucionalizado, inclusive no Regimento Interno da Secretaria (Portaria MJ n.º 905, de 2017) e na Estrutura Regimental do MJSP, contida no Anexo I do Decreto nº 11.348, de 1º de janeiro de 2023.

5. Ainda sobre o tema "Black Friday", destaca-se a cartilha da Senacon que orienta o consumidor sobre as promoções desse período. Disponível em: https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/ministerio-da-justica-lanca-guia-do-consumidor-para-a-black-friday/copy2_of_CartilhaSenaconBlackFriday12.pdf.

Atenciosamente,

DAIANE LOPES LIMA

Coordenadora-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado



Documento assinado eletronicamente por **Daiane Lopes Lima, Coordenador(a)-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado**, em 11/12/2024, às 13:09, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **30059127** e o código CRC **4A04F0C9**

O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/acesso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.



30092873



08027.001599/2024-98



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Gabinete da Secretaria Nacional do Consumidor

OFÍCIO Nº 1310/2024/GAB-SENACON/SENACON/MJ

Brasília, na data da assinatura.

Ao Senhor

FRANCISCO FERREIRA

Chefe de Gabinete da Secretaria Nacional de Assuntos Legislativos

Assunto: **Requerimento de Informação Parlamentar - RIC nº 4.189/2024.**

Senhor Chefe de Gabinete,

1. Cumprimentando-o cordialmente, em atenção ao Ofício nº 164/2024/Assessoria-SAL/GAB-SAL/SAL/MJ (30032882), que solicita posicionamento acerca do Requerimento de Informação Parlamentar - RIC nº 4.189/2024, de autoria do Deputado Capitão Alberto Neto (PL/AM), apresentado à Mesa da Câmara dos Deputados, em 18/11/2024, que "Requer do Ministro da Justiça e Segurança Pública, Senhor Ricardo Lewandowski, informações a respeito do suporte ao consumidor e ferramenta de combate à fraudes envolvendo a chamada "black Friday", encaminhando Informação nº 53/2024/CGCTSA/DPDC/SENACON (30052176), Informação nº 110/2024/CGSINDEC/DPDC/SENACON (30055609) e informação nº 96/2024/CGEMM/DPDC/SENACON (30059127, com manifestações desta Secretaria.
2. Permaneço à disposição para esclarecimentos adicionais.

Atenciosamente,

RICARDO HAACKE SUPPION
Chefe de Gabinete da Secretaria Nacional do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Haacke Suppion, Chefe de Gabinete da Secretaria Nacional do Consumidor**, em 12/12/2024, às 14:45, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **30092873** e o código CRC **01E16941**

O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/aceso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.



Câmara dos Deputados
Gabinete do Deputado Capitão Alberto Neto

REQUERIMENTO DE INFORMAÇÃO

(Do Senhor Capitão Alberto Neto)

Requer do Ministro da Justiça e Segurança Pública, Senhor Ricardo Lewandowski,, informações a respeito do suporte ao consumidor e ferramenta de combate à fraudes envolvendo a chamada “black Friday”.

Senhor Presidente,

Com fundamento no art. 50, § 2º, da Constituição Federal, combinado com os arts. 115 e 116 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, requero seja encaminhado ao Ministro da Justiça e Segurança Pública pedido de informações a respeito informações a respeito do suporte ao consumidor e ferramenta de combate à fraudes envolvendo a chamada “black Friday”.

- 1) O Governo Federal possui alguma ferramenta para denúncias e suporte ao consumidor especialmente para essa época de “black Friday”?
- 2) Há fiscalização por parte da Senacon sobre supostos preços abusivos?
- 3) Quais são as sanções aplicáveis em caso de infração?

Justificativa

O final de novembro se aproxima e, com ele, a tão aguardada época de Black Friday, quando ocorrem grandes promoções no varejo mundial. A data será comemorada no dia 29 de novembro no Brasil.

No entanto, por outro lado, as denúncias de fraudes aumentam consideravelmente no mês de novembro de acordo com dados dos anos anteriores. Por ser uma época em que há mais movimento de compras,





Câmara dos Deputados
Gabinete do Deputado Capitão Alberto Neto

principalmente no que se refere a aquisições online, o período se torna também um momento para golpes e propagandas enganosas.

No Amazonas, por exemplo, o Procon lançou um canal de denúncias para os consumidores combaterem as possíveis prática abusivas e fraudes durante esse período. O objetivo é dar segurança ao consumidor na hora da compra, sem ser atingido por propaganda enganosa ou irregularidades nos anúncios.

Sendo a fiscalização uma das funções típicas do legislador, faz-se necessária a aprovação deste requerimento de informações para obtenção de dados suficientes a respeito da atuação do Poder Executivo, a fim de se assegurar a efetividade das leis ou, se assim for necessário, tomar medidas para que sejam implementadas de forma eficiente e transparente.

Termos em que pede deferimento.

Brasília, 18 de novembro de 2024.

CAPITÃO ALBERTO NETO
DEPUTADO FEDERAL
PL/AM

