



30245636



08027.001755/2024-11

OFÍCIO Nº 296/2024/Assessoria-SAL/GAB-SAL/SAL/MJ

Assunto: Requerimento de Informação Parlamentar - **RIC nº 4.374/2024**, de autoria do Deputado Célio Studart (PSD/CE).**Referência:** Ofício 1ªSec/RI/E/nº 458

Senhor Primeiro-Secretário,

Reporto-me ao Requerimento de Informação Parlamentar - **RIC nº 4.374/2024**, de autoria do Deputado Federal Célio Studart (PSD/CE), para encaminhar o OFÍCIO Nº 1342/2024/GAB-SENAÇON/SENAÇON/MJ e anexos, da lavra da Secretaria Nacional do Consumidor (SENAÇON), órgão técnico 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

Anexo (s):

- a) OFÍCIO Nº 1342/2024/GAB-SENAÇON/SENAÇON/MJ (30234227);
- b) INFORMAÇÃO Nº 115/2024/CGEMM/DPDC/SENAÇON (30205393);
- c) INFORMAÇÃO Nº 128/2024/CSA-SENAÇON/CGCTSA/DPDC/SENAÇON (30211155);
- d) INFORMAÇÃO Nº 125/2024/CGSINDEC/DPDC/SENAÇON (30226822);
- e) INFORMAÇÃO Nº 3/2024/ENDC/CGEMM/DPDC/SENAÇON (30222946), e
- f) CARTILHA SENACON BLACK FRIDAY (30198586).



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Lewandowski**, **Ministro de Estado da Justiça e Segurança Pública**, em 15/01/2025, às 20:37, 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 **30245636** e o código CRC **7510CF6D**

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.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 08027.001755/2024-11

SEI nº 30245636



30222946



08027.001755/2024-11



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Escola Nacional de Defesa do Consumidor

INFORMAÇÃO Nº 3/2024/ENDC/CGEMM/DPDC/SENACON

Processo: **08027.001754/2024-76**Interessado: **Deputado Célio Studart PSD/CE**

Trata-se do Despacho nº 2616/2024/Gab-DPDC/DPDC/SENACON (30205309), que se reporta ao Requerimento de Informação Parlamentar - RIC nº 4.374/2024 (30140370), que apresenta os seguintes questionamentos à Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon:

- "1. Quais ações de fiscalização específicas foram realizadas pela Senacon durante os últimos três anos para identificar e coibir práticas de descontos falsos na Black Friday?
2. Qual foi o número total de reclamações relacionadas a descontos enganosos registradas nos últimos três anos durante a Black Friday, discriminado por ano e setor de mercado?
3. Quantas empresas foram autuadas ou penalizadas por práticas enganosas durante as edições mais recentes da Black Friday, e quais foram as sanções aplicadas?
4. A Senacon adota algum sistema de monitoramento prévio de preços para identificar a prática de maquiagem de preços antes da Black Friday?
5. Quais campanhas de conscientização foram realizadas pela Senacon para educar os consumidores sobre práticas enganosas e seus direitos durante a Black Friday?
6. Existe alguma proposta em andamento para atualização legislativa ou regulamentação que fortaleça a fiscalização de práticas abusivas e enganosas em períodos promocionais, como a Black Friday?"

1. Tendo em vista as atribuições da Escola Nacional de Defesa do Consumidor-ENDC, detalhadas na [Portaria nº 1.387, de 13 de agosto de 2007](#), encaminhe-se o questionamento referente ao **item 5**:

2. A Escola Nacional de Defesa do Consumidor (ENDC) visa promover e executar programas e ações de capacitação, criação e disseminação de conhecimento na área de proteção e defesa do consumidor, visando fortalecer o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e empoderar o consumidor. Neste contexto, a ENDC possui os vídeos "Se Liga Consumidor", disponíveis no [Portal Defesa do Consumidor](#). Além dos vídeos, a SENACON publicou matérias e lançou o Guia do Consumidor para a Black Friday (30198586), todos disponíveis no Portal da Senacon, conforme detalhando no link abaixo:

- a) [Conheça as principais dicas da Senacon para aproveitar a Black Friday com segurança](#)
- b) [Entenda seus direitos e garanta compras seguras na Black Friday](#)
- c) [Black Friday: saiba como identificar descontos enganosos](#)
- d) [Ministério da Justiça e Segurança Pública lança Guia do Consumidor para a Black Friday](#)
- e) [Secretaria Nacional do Consumidor orienta sobre o risco das compras impulsivas durante a Black Friday](#)
- f) [Black Friday: planejamento é arma contra fraudes](#)
- g) [Senacon alerta consumidores para evitar golpes na Black Friday](#)

3. Sendo essas as informações a serem apresentadas por esta Escola Nacional de Defesa do Consumidor, encaminhe-se CGSINDEC.

Atenciosamente,

Ana Cláudia Sant' Ana Menezes
Escola Nacional de Defesa do Consumidor - ENDC



Documento assinado eletronicamente por **Ana Cláudia SantAna Menezes, Coordenador(a) de Apoio Técnico e Suporte a Integrados**, em 27/12/2024, às 14:21, 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 **30222946** e o código CRC **E0CA5BDB**

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.



30226822



08027.001755/2024-11



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

INFORMAÇÃO Nº 125/2024/CGSINDEC/DPDC/SENACON

Processo: **08027.001755/2024-11.**
Interessado: **Deputado Célio Studart.**

1. Trata-se do Requerimento de Informação Parlamentar - RIC nº 4.374/2024 (30140370) de autoria do Senhor Deputado Célio Studart (PSD/CE), apresentado à Mesa da Câmara dos Deputados no dia 29 de novembro de 2024, que apresenta os seguintes questionamentos à Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon:

- "1. Quais ações de fiscalização específicas foram realizadas pela Senacon durante os últimos três anos para identificar e coibir práticas de descontos falsos na Black Friday?
- 2. Qual foi o número total de reclamações relacionadas a descontos enganosos registradas nos últimos três anos durante a Black Friday, discriminado por ano e setor de mercado?
- 3.Quantas empresas foram autuadas ou penalizadas por práticas enganosas durante as edições mais recentes da Black Friday, e quais foram as sanções aplicadas?
- 4. A Senacon adota algum sistema de monitoramento prévio de preços para identificar a prática de maquiagem de preços antes da Black Friday?
- 5. Quais campanhas de conscientização foram realizadas pela Senacon para educar os consumidores sobre práticas enganosas e seus direitos durante a Black Friday?
- 6. Existe alguma proposta em andamento para atualização legislativa ou regulamentação que fortaleça a fiscalização de práticas abusivas e enganosas em períodos promocionais, como a Black Friday?"
- 2. Qual foi o número total de reclamações relacionadas a descontos enganosos registradas nos últimos três anos durante a Black Friday, discriminado por ano e setor de mercado?

2. Quanto ao item 2 da solicitação: "2. Qual foi o número total de reclamações relacionadas a descontos enganosos registradas nos últimos três anos durante a Black Friday, discriminado por ano e setor de mercado?" encaminho as informações obtidas após a extração no banco de dados das plataformas Consumidor.gov.br, Sindec e ProConsumidor que possam ter relação com o assunto em comento. Ressalto que não há, em nenhum dos três sistemas, um filtro com a especificação exata da solicitação.

Tabela 1 - Consumidor.gov.br - Novembro de 2024:

Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	
Segmento de Mercado / Empresa	2024
Operadoras de Telecomunicações (Telefonia, Internet, TV por assinatura)	687
Programas de Fidelidade	453
Comércio Eletrônico	439
Viagens, Turismo e Hospedagem	288
Transporte Aéreo	253
Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão	223
Empresas de Intermediação de Serviços / Negócios	171
Empresas de Pagamento Eletrônico	98
Seguros, Capitalização e Previdência	59
Fabricantes - Eletroeletrônicos, Produtos de Telefonia e Informática	51
Vestuário, Calçados e Acessórios	48
Farmácias	45
Supermercados	38

Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	
Perfumaria, Cosméticos e Higiene Pessoal	34
Operadoras de Planos de Saúde e Administradoras de Benefícios	25
Varejo	23
Provedores de Conteúdo e Outros Serviços na Internet	23
Estabelecimentos de Ensino	20
Transporte Terrestre	19
Distribuidoras de Combustíveis / Gás	19
Fabricantes – Produtos Alimentícios	17
Montadoras, Concessionárias e Prestadores de Serviços Automotivos	15
Entretenimento	14
Material de Construção, Acabamento e Ferramentas	11
Empresas de Serviços Postais e Logística	11
Administradoras de Consórcios	10
Aluguel de Carros	8
Construtoras, Incorporadoras e Imobiliárias	8
Fabricantes - Eletroportáteis e Artigos de Uso Doméstico e Pessoal	7
Água e Saneamento	6
Fabricantes - Linha Branca	5
Corretoras e Distribuidoras de Títulos e Investimentos	3
Editoras e Veículos de Imprensa	2
Serviços Esportivos	2
Fabricantes - Móveis, Colchões e Acessórios	2
Shopping Centers	1
Empresas de Recuperação de Crédito	1
Entidades Sem Fins Lucrativos	1
Cartões de Descontos	1
Total	3.141

Tabela 2 - Consumidor.gov.br - Novembro e dezembro de 2023:

Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	
Segmento de Mercado / Empresa	2023
Viagens, Turismo e Hospedagem	4.299
Operadoras de Telecomunicações (Telefonia, Internet, TV por assinatura)	2.697
Programas de Fidelidade	1.854
Transporte Aéreo	1.764
Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão	1.493
Empresas de Intermediação de Serviços / Negócios	1.455
Fabricantes - Eletroeletrônicos, Produtos de Telefonia e Informática	596
Empresas de Pagamento Eletrônico	454

Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	
Seguros, Capitalização e Previdência	359
Varejo	301
Vestuário, Calçados e Acessórios	253
Perfumaria, Cosméticos e Higiene Pessoal	238
Supermercados	190
Farmácias	165
Operadoras de Planos de Saúde e Administradoras de Benefícios	156
Estabelecimentos de Ensino	117
Provedores de Conteúdo e Outros Serviços na Internet	112
Material de Construção, Acabamento e Ferramentas	96
Fabricantes – Produtos Alimentícios	95
Entretenimento	85
Montadoras, Concessionárias e Prestadores de Serviços Automotivos	79
Distribuidoras de Combustíveis / Gás	79
Fabricantes - Eletroportáteis e Artigos de Uso Doméstico e Pessoal	68
Empresas de Serviços Postais e Logística	62
Administradoras de Consórcios	57
Água e Saneamento	56
Aluguel de Carros	47
Transporte Terrestre	45
Fabricantes - Linha Branca	43
Construtoras, Incorporadoras e Imobiliárias	30
Editoras e Veículos de Imprensa	26
Corretoras e Distribuidoras de Títulos e Investimentos	24
Cartões de Descontos	10
Serviços Esportivos	9
Fabricantes - Móveis, Colchões e Acessórios	6
Empresas de Recuperação de Crédito	5
Entidades Sem Fins Lucrativos	1
Fabricantes - Produtos Químicos e Farmacêuticos	1
Total	20.467

Tabela 3 - Consumidor.gov.br - Novembro e dezembro de 2022:

Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	
Segmento de Mercado / Empresa	2022
Comércio Eletrônico	3.303
Operadoras de Telecomunicações (Telefonia, Internet, TV por assinatura)	3.080
Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão	1.578
Programas de Fidelidade	1.340

Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	
Transporte Aéreo	1.154
Viagens, Turismo e Hospedagem	1.085
Empresas de Pagamento Eletrônico	631
Empresas de Intermediação de Serviços / Negócios	610
Fabricantes - Eletroeletrônicos, Produtos de Telefonia e Informática	416
Vestuário, Calçados e Acessórios	270
Varejo	228
Perfumaria, Cosméticos e Higiene Pessoal	168
Supermercados	166
Fabricantes – Produtos Alimentícios	144
Farmácias	141
Operadoras de Planos de Saúde e Administradoras de Benefícios	94
Distribuidoras de Combustíveis / Gás	90
Provedores de Conteúdo e Outros Serviços na Internet	89
Estabelecimentos de Ensino	74
Fabricantes - Eletroportáteis e Artigos de Uso Doméstico e Pessoal	65
Entretenimento	57
Editoras e Veículos de Imprensa	56
Administradoras de Consórcios	52
Montadoras, Concessionárias e Prestadores de Serviços Automotivos	49
Material de Construção, Acabamento e Ferramentas	43
Aluguel de Carros	42
Transporte Terrestre	36
Empresas de Serviços Postais e Logística	30
Corretoras e Distribuidoras de Títulos e Investimentos	27
Água e Saneamento	27
Construtoras, Incorporadoras e Imobiliárias	25
Fabricantes - Linha Branca	18
Serviços Esportivos	6
Cartões de Descontos	5
Empresas de Recuperação de Crédito	4
Shopping Centers	2
Fabricantes - Produtos Químicos e Farmacêuticos	2
Fabricantes - Móveis, Colchões e Acessórios	2
Total	15.643

Tabela 4 - Sindec - Novembro e dezembro de 2022:

Venda / Oferta / Publicidade Enganosa	
Reclamações por Segmento de Mercado	2022

Venda / Oferta / Publicidade Enganosa	
Telecom	105
Varejo / Comércio Eletrônico	17
Serviços Financeiros	17
Turismo	9
Outros	9
Educação	7
Aviação Civil	6
Energia Elétrica	4
Total	174

Tabela 5 - Sindec - Novembro e dezembro de 2023:

Venda / Oferta / Publicidade Enganosa	
Reclamações por Segmento de Mercado	2023
Telecom	49
Turismo	18
Aviação Civil	9
Serviços Financeiros	6
Varejo / Comércio Eletrônico	6
Educação	1
Indústria	1
Total	90

Tabela 6 - Sindec - Novembro até 26 de dezembro de 2024:

Venda / Oferta / Publicidade Enganosa	
Reclamações por Segmento de Mercado	2024
Telecom	23
Turismo	3
Aviação Civil	2
Educação	1
Energia Elétrica	1
Indústria	1
Serviços Financeiros	1
Varejo / Comércio Eletrônico	1
Total	33

Tabela 7 - ProConsumidor - Novembro de 2022 a novembro de 2024:

Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa				
Segmento de Mercado	2022	2023	2024	Total

Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa				
Operadoras de Telecomunicações (Telefonia, Internet, TV por assinatura)	1.467	1.717	763	3.947
Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão	1.115	1.291	616	3.022
Varejo	847	1.002	368	2.217
Viagens, Turismo e Hospedagem	229	906	159	1.294
Empresas de Intermediação de Serviços / Negócios	227	530	241	998
Comércio Eletrônico	475	344	124	943
Seguros, Capitalização e Previdência	284	426	198	908
Fabricantes - Eletroeletrônicos, Produtos de Telefonia e Informática	208	321	73	602
Empresas de Pagamento Eletrônico	220	241	114	575
Administradoras de Consórcios	118	217	101	436
Transporte Aéreo	139	176	60	375
Operadoras de Planos de Saúde e Administradoras de Benefícios	91	180	82	353
Água e Saneamento	176	105	48	329
Supermercados	79	155	37	271
Vestuário, Calçados e Têxteis	66	104	81	251
Estabelecimentos de Ensino	66	108	66	240
Montadoras, Concessionárias e Prestadores de Serviços Automotivos	54	110	52	216
Entretenimento	158	30	1	189
Perfumaria, Cosméticos e Higiene Pessoal	49	96	31	176
Provedores de Conteúdo e Outros Serviços na Internet	38	71	46	155
Fabricantes - Eletroportáteis e Artigos de Uso Doméstico e Pessoal	63	50	20	133
Fabricantes - Linha Branca	44	61	20	125
Farmácias	26	40	31	97
Fabricantes - Móveis, Colchões e Acessórios	38	39	19	96
Artigos Esportivos	30	47	9	86
Empresas de Serviços Postais e Logística	19	49	16	84
Programas de Fidelidade	29	31	10	70
Empresas de Recuperação de Crédito	20	36	8	64
Editoras e Veículos de Imprensa	20	18	15	53
Aluguel de Carros/Estacionamento de Veículos	12	17	20	49
Transporte Terrestre	15	19	12	46
Hospitais, Clínicas, Laboratórios e Outros Serviços de Saúde	10	21	14	45
Material de Construção, Acabamento e Ferramentas	12	25	8	45
Construtoras, Incorporadoras e Imobiliárias	10	21	3	34
Entidades Sem Fins Lucrativos	1	8	19	28
Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores	8	12	5	25

Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa				
Cartões de Descontos	6	10	7	23
Distribuidoras de Combustíveis / Gás	4	13	5	22
Corretoras e Distribuidoras de Títulos e Investimentos	6	11	4	21
Fabricantes – Produtos Alimentícios	8	8	5	21
Serviços Esportivos	8	4	7	19
Fabricantes - Produtos Químicos e Farmacêuticos	2	3	5	10
Bares, Restaurantes, Casas Noturnas e Similares	0	0	5	5
Energia Elétrica	2	2	1	5
Fabricantes de Máquinas	0	1	0	1
Em Branco*	5.610	9.838	4.094	19.542
Total	12.109	18.514	7.623	38.246

*Segmentos em branco são aqueles que não foram informados pelo gestor no ato da reclamação.

3. Sem mais para o momento, permaneço à disposição.

Atenciosamente,

ANGELICA LOPES AMARO
Coordenadora-Geral do Sindec - Substituta



Documento assinado eletronicamente por **Angelica Lopes Amaro, Coordenador(a)-Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - Substituto(a)**, em 27/12/2024, às 17:07, 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 **30226822** e o código CRC **02B62B01**
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.



30234227



08027.001755/2024-11



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

OFÍCIO Nº 1342/2024/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 4.374/2024**

Senhor Chefe de Gabinete,

1. Cumprimentando-o cordialmente, em atenção ao Ofício nº 285/2024/Assessoria-SAL/GAB-SAL/SAL/MJ (30146330), que solicita posicionamento acerca do Requerimento de Informação Parlamentar - RIC nº 4.374/2024, de autoria do Deputado Célio Studart (PSD/CE), apresentado à Mesa da Câmara dos Deputados, em 29/11/2024, que "Solicita informações ao Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), sobre as ações adotadas para coibir práticas de descontos falsos e publicidade enganosa durante a Black Friday", encaminhando Informação 115 (30205393), Informação 128 (30211155), Informação 125 (30226822) e Informação 3 (30222946), 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 30/12/2024, às 11:44, 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 **30234227** e o código CRC **1D5B4402**

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.



30205393



08027.001755/2024-11



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

INFORMAÇÃO Nº 115/2024/CGEMM/DPDC/SENACON

Processo: **08027.001755/2024-11**

Interessado: **Requerimento de Informação Parlamentar — RIC n.º 4.374/2024, de autoria do Deputado Célio Studart (PSD/CE).**

1. Trata-se do Requerimento de Informação Parlamentar — RIC n.º 4.374/2024, de autoria do Deputado Célio Studart (PSD/CE), apresentado à Mesa da Câmara dos Deputados, em 29/11/2024, assim ementado: “Solicita informações ao Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), sobre as ações adotadas para coibir práticas de descontos falsos e publicidade enganosa durante a Black Friday.” (SEI n.º 30140370).

2. Em sua justificativa, o autor informa que o RIC visa compreender as medidas atualmente adotadas por esta Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) para prevenir e combater práticas enganosas durante a “Black Friday” e avaliar a eficácia dessas ações. Assim, são apresentados os seguintes questionamentos sobre a temática em busca de garantir a transparência nas atividades desta Secretaria, bem como assegurar que os consumidores estejam protegidos contra condutas que afetam sua liberdade de escolha e lesam seu patrimônio:

1. Quais ações de fiscalização específicas foram realizadas pela Senacon durante os últimos três anos para identificar e coibir práticas de descontos falsos na Black Friday?
2. Qual foi o número total de reclamações relacionadas a descontos enganosos registradas nos últimos três anos durante a “Black Friday”, discriminado por ano e setor de mercado?
3. Quantas empresas foram autuadas ou penalizadas por práticas enganosas durante as edições mais recentes da “Black Friday”, e quais foram as sanções aplicadas?
4. A Senacon adota algum sistema de monitoramento prévio de preços para identificar a prática de maquiagem de preços antes da “Black Friday”?
5. Quais campanhas de conscientização foram realizadas pela Senacon para educar os consumidores sobre práticas enganosas e seus direitos durante a “Black Friday”?
6. Existe alguma proposta em andamento para atualização legislativa ou regulamentação que fortaleça a fiscalização de práticas abusivas e enganosas em períodos promocionais, como a “Black Friday”?

3. Em relação às perguntas apresentadas pelo Parlamentar, informamos que não está sob a gestão e competência desta Coordenação-Geral de Monitoramento de Mercado (CGEMM) as ações de fiscalização específicas, o gerenciamento de ferramenta ou sistema ativos para receber denúncias e/ou oferecer suporte ao consumidor e nem o gerenciamento de base de dados sobre o tema.

4. A esta CGEMM compete coordenar e promover ações de monitoramento e fiscalização do mercado de consumo, utilizando as informações obtidas dos sistemas de informação de defesa do consumidor, além de outras fontes. Além disso, após pesquisa realizada no âmbito desta Coordenação-Geral, não identificamos estudo em andamento para atualização legislativa ou de regulamentação sobre a matéria em comento.

5. É importante ressaltar que 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. 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.

6. Cabe esclarecer que a Senacon é órgão do Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP) cuja competência é 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 n.º 2.181, de 20 de março de 1997. Esta Secretaria é 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.

7. 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 a esta Secretaria, por meio do 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, conforme 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.

8. 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, envolve 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 n.º 11.348, de 1º de janeiro de 2023.

9. Ainda sobre o tema "Black Friday", a Senacon elaborou o [Guia de Defesa do Consumidor para a Black Friday](#), que surge em um contexto de crescimento exponencial de compras on-line no Brasil e de aumento das reclamações durante grandes eventos de promoção, como ofertas falsas, preços inflacionados antes dos descontos e problemas na entrega de produtos. O objetivo dessa publicação é estimular compras mais seguras e conscientes, com orientações práticas e direitos assegurados pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Sendo essas as informações a serem apresentadas por esta Coordenação-Geral.

À consideração superior do GAB-DPDC, para ciência e, em caso de aquiescência, encaminhamento.

NÍZIA MARTINS SOUSA

Chefe de Serviço de Análise de Mercado de Consumo

ANDERSON PORTUGAL CARDOSO

Coordenador-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado, Substituto



Documento assinado eletronicamente por **Anderson Portugal Cardoso, Coordenador(a)-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado - Substituto(a)**, em 26/12/2024, às 16:15, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Nizia Martins Sousa, Chefe do Serviço de Análise de Mercado de Consumo**, em 26/12/2024, às 16:15, 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 **30205393** e o código CRC **D6176F82**

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.



30211155



08027.001755/2024-11



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Coordenação de Sanções Administrativas da SENACON

INFORMAÇÃO Nº 128/2024/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON

Processo: **08027.001755/2024-11**

Interessado: **Deputado Célio Studart PDS/CE**

Em atenção ao Despacho nº Despacho 2426 (30192361), que se refere ao Requerimento de Informação Parlamentar - RIC nº 4.374/2024, de autoria do Deputado Célio Studart (PSD/CE), apresentado à Mesa da Câmara dos Deputados, em 29/11/2024, assim ementado:

"Solicita informações ao Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), sobre as ações adotadas para coibir práticas de descontos falsos e publicidade enganosa durante a Black Friday."

Inicialmente, cumpre esclarecer que a SENACON é responsável por coordenar o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), nos termos do art. 106 da Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor, CDC), e do art. 3º do Decreto n.º 2.181, de 20 de março de 1997. Tem por atribuições, entre outras, além de coordenar o SNDC, (i) adotar iniciativas de educação para o consumo e orientar os consumidores sobre seus direitos e garantias; (ii) monitorar o mercado de consumo; (iii) exercer advocacia normativa de interesse do consumidor; (iv) fiscalizar e aplicar as sanções administrativas previstas no CDC e em outras normas pertinentes à defesa do consumidor.

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, que tem a seguinte redação:

Art. 4º 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, exercitar 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;

(...)

Art. 5º Qualquer entidade ou órgão da Administração Pública, federal, estadual e municipal, destinado à defesa dos interesses e direitos do consumidor, tem, no âmbito de suas respectivas competências, atribuição para apurar e punir infrações a este Decreto e à legislação das relações de consumo.

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, bem como nos termos da Nota Técnica n. 328 – CGAJ/DPDC/2005. Nessa Nota, entendeu-se que, 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, cujo artigo 18, inciso IX, tem a seguinte redação:

Art. 18. Ao Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor compete:

IX - fiscalizar demandas que envolvam relevante interesse geral e de âmbito nacional, previstas nas normas de defesa do consumidor, e instaurar averiguações preliminares e processos administrativos;

Cumpre informar que após pesquisa realizada no âmbito desta Coordenação-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas, no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), instituído por meio do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015, não identificamos procedimentos e/ou processos administrativos sancionatórios referentes à matéria em comento, apesar dos melhores esforços.

Por fim, cumpre destacar que a SENACON permanece acompanhando o mercado de consumo, a fim de conferir a adequada proteção dos consumidores, por meio de diferentes instrumentos de política pública, a saber:

- a) Educação para o consumo, por meio de eventos de formação e capacitação;
- b) Monitoramento de mercado, inclusive por meio de suas plataformas de atendimento aos consumidores, o SINDEC, o ProConsumidor e o consumidor.gov.br;
- c) Advocacia normativa de interesse do consumidor;
- d) Coordenação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), composto por órgãos e entidades públicas (PROCONs, Ministério Público, Defensoria Pública) e privadas (entidades civis de defesa do consumidor) de diferentes unidades da federação;
- e) Articulação com os atores envolvidos com a temática (ministérios, agências reguladoras, representantes de consumidores e fornecedores);
- f) Sanções administrativas.

Sem mais para o momento, permanecemos à disposição para eventuais esclarecimentos.

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 26/12/2024, às 12:46, 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 **30211155** e o código CRC **4CA4F551**

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 CÉLIO STUDART

REQUERIMENTO DE INFORMAÇÃO n. DE 2024

(Do sr. Célio Studart)

Solicita informações ao Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), sobre as ações adotadas para coibir práticas de descontos falsos e publicidade enganosa durante a Black Friday.

Senhor Presidente,

Com base no artigo 50 da Constituição Federal e nos termos dos artigos 115 e 116 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, requiero que sejam solicitadas as seguintes informações ao Ministro de Estado da Justiça e Segurança Pública e à Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), para esclarecer sobre as ações adotadas para coibir práticas de descontos falsos e publicidade enganosa durante a Black Friday.

Para tanto, apresentamos, respeitosamente, os seguintes questionamentos:

1. Quais ações de fiscalização específicas foram realizadas pela Senacon durante os últimos três anos para identificar e coibir práticas de descontos falsos na Black Friday?
2. Qual foi o número total de reclamações relacionadas a descontos enganosos registradas nos últimos três anos durante a Black Friday, discriminado por ano e setor de mercado?
3. Quantas empresas foram autuadas ou penalizadas por práticas enganosas durante as edições mais recentes da Black Friday, e quais foram as sanções aplicadas?





CÂMARA DOS DEPUTADOS
GABINETE DO DEPUTADO CÉLIO STUDART

Apresentação: 29/11/2024 16:05:05.680 - Mesa

RIC n.4374/2024

4. A Senacon adota algum sistema de monitoramento prévio de preços para identificar a prática de maquiagem de preços antes da Black Friday?
5. Quais campanhas de conscientização foram realizadas pela Senacon para educar os consumidores sobre práticas enganosas e seus direitos durante a Black Friday?
6. Existe alguma proposta em andamento para atualização legislativa ou regulamentação que fortaleça a fiscalização de práticas abusivas e enganosas em períodos promocionais, como a Black Friday?

JUSTIFICAÇÃO

A Black Friday, originalmente concebida como uma oportunidade para que consumidores adquiram produtos e serviços a preços reduzidos, tornou-se, ao longo dos anos, uma das datas comerciais mais aguardadas no Brasil. No entanto, o período promocional tem sido também marcado por práticas enganosas, com especial destaque para os chamados "descontos falsos" ou "maquiagem de preços", onde empresas elevam previamente os valores de seus produtos para simular descontos que, na prática, não existem. Essa conduta, além de antiética, configura infração ao Código de Defesa do Consumidor (CDC), especificamente aos artigos 6º e 37, que garantem proteção contra práticas enganosas e a publicidade abusiva.

O art. 6º, inciso IV, do CDC assegura como direito básico do consumidor a proteção contra práticas comerciais desleais, enquanto o art. 37 proíbe expressamente qualquer modalidade de publicidade que induza o consumidor a erro. As práticas fraudulentas durante a Black Friday, ao violarem esses dispositivos legais, lesam financeiramente milhões de consumidores e comprometem a confiança nas relações de consumo, prejudicando tanto os





CÂMARA DOS DEPUTADOS
GABINETE DO DEPUTADO CÉLIO STUDART

Apresentação: 29/11/2024 16:05:05.680 - Mesa

RIC n.4374/2024

consumidores quanto os comerciantes idôneos que buscam promover ofertas legítimas.

Dados divulgados por Procons estaduais e relatórios da própria Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) evidenciam que as reclamações relacionadas à Black Friday têm crescido substancialmente nos últimos anos. Em 2023, por exemplo, as denúncias de descontos falsos representaram uma parcela significativa das queixas registradas, incluindo casos de alterações artificiais nos preços, publicidade enganosa e descumprimento de ofertas. A reincidência dessas práticas ressalta a necessidade de medidas mais eficazes de fiscalização e punição, bem como de campanhas educativas para orientar os consumidores a identificar e evitar fraudes.

Além disso, a ausência de ações preventivas robustas por parte das empresas e a insuficiência de mecanismos de fiscalização contínua contribuem para perpetuar um ambiente comercial onde práticas desleais passam despercebidas ou são combatidas apenas reativamente. Cabe à Senacon, como órgão responsável pela defesa dos direitos do consumidor, adotar uma postura proativa, estabelecendo métodos de monitoramento prévio de preços, ações educativas e sanções exemplares para empresas infratoras.

A presente solicitação de informações visa compreender as medidas atualmente adotadas pela Senacon para prevenir e combater práticas enganosas durante a Black Friday, assim como avaliar a eficácia dessas ações. Perguntas direcionadas a essa temática buscam garantir a transparência nas atividades do órgão, bem como assegurar que os consumidores estejam protegidos contra condutas que afetam sua liberdade de escolha e lesam seu patrimônio.

A importância desse tema é ainda reforçada pelo impacto econômico e social das práticas abusivas. A Black Friday movimentava bilhões de reais anualmente, influenciando não apenas o consumo doméstico, mas também a economia em larga escala. Qualquer



* C D 2 4 1 7 8 8 5 8 7 5 0 0 *



CÂMARA DOS DEPUTADOS
GABINETE DO DEPUTADO CÉLIO STUDART

prática que comprometa a legitimidade desse período promocional tem efeitos amplificados, prejudicando a confiança dos consumidores, a reputação de empresas sérias e a estabilidade do mercado.

Dessa forma, é imprescindível que a Senacon forneça informações detalhadas sobre suas ações de fiscalização, monitoramento e conscientização, para que possamos não apenas entender o panorama atual, mas também propor eventuais melhorias legislativas e administrativas que fortaleçam a proteção ao consumidor.

Célio Studart
PSD/CE

