



31700818



08027.000403/2025-29



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

OFÍCIO Nº 362/2025/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 1409/2025.

Senhor Chefe de Gabinete,

1. Cumprimentando-o cordialmente, em atenção ao Ofício nº 345/2025/Assessoria-SAL/GAB-SAL/SAL/MJ (31436048), que solicita posicionamento acerca do Requerimento de Informação Parlamentar - RIC nº 1409/2025, de autoria da Deputada Gisela Simona (UNIÃO/MT), apresentado à Mesa da Câmara dos Deputados, em 24/04/2025, que "Requer informações ao Ministro de Estado da Justiça e Segurança Pública Ricardo Lewandowski, por meio da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), acerca das medidas adotadas para proteção dos consumidores lesados por descontos indevidos em benefícios do INSS, conforme apurado na Operação "Sem Desconto", objeto de operação da Polícia Federal", encaminho informação nº 7/2025/Gab-DPDC/DPDC/SENACON (31701298), com manifestação 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 20/05/2025, às 16:14, 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 **31700818** e o código CRC **A17B8F31**
O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.



31700870



08027.000403/2025-29



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 422/2025/Assessoria-SAL/GAB-SAL/SAL/MJ

Brasília, na data da assinatura.

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

Assunto: Requerimento de Informação Parlamentar nº **1409/2025**, de autoria da Deputada Gisela Simona (UNIÃO/MT)

Referência: Ofício 1ªSec/RI/E/nº174

Senhor Primeiro-Secretário,

Reporto-me ao Requerimento de Informação Parlamentar nº **1409/2025**, de autoria da Deputada Federal Gisela Simona (UNIÃO/MT), para encaminhar o OFÍCIO Nº 362/2025/GAB-SENACON/SENACON/MJ, e anexo, da lavra da Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), órgão técnico deste Ministério da Justiça e Segurança Pública, a fim de subsidiar resposta à i. parlamentar.

Na oportunidade, renovo protestos de estima e consideração.

Atenciosamente,

MANOEL CARLOS DE ALMEIDA NETO

Ministro de Estado da Justiça e Segurança Pública Substituto



Documento assinado eletronicamente por **Manoel Carlos de Almeida Neto, Ministro de Estado da Justiça e Segurança Pública - Substituto**, em 30/06/2025, às 17:06, 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 **31700870** e o código CRC **45E3CF3A**

O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Anexos:

- a) OFÍCIO Nº 362/2025/GAB-SENACON/SENACON/MJ (31700818), e
- b) INFORMAÇÃO Nº 7/2025/Gab-DPDC/DPDC/SENACON (31701298).

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 08027.000403/2025-29

SEI nº 31700870

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>



31701298

08027.000403/2025-29



Ministério da Justiça e Segurança Pública

INFORMAÇÃO Nº 7/2025/Gab-DPDC/DPDC/SENACON

Processo: **08027.000403/2025-29**

Interessado: **Deputada Gisela Simona (UNIÃO/MT)**

Trata-se de Requerimento de Informação Parlamentar (RIC), elaborado pelo Deputada Federal Gisela Simona, do Partido União/MT, acerca das medidas adotadas para proteção dos consumidores lesados por descontos indevidos em benefícios do INSS, conforme apurado na Operação Sem Desconto, objeto de operação da Polícia Federal. Nesse sentido, recebemos os seguintes questionamentos:

1. Quais providências a Senaçon está tomando para garantir a devolução integral dos valores descontados indevidamente de aposentados e pensionistas, especialmente considerando que muitos desses consumidores estão sendo vítimas de fraudes que envolvem falsas entidades associativas?
2. A Senaçon tem atuado em conjunto com o INSS, Procons e outros órgãos competentes para investigar e reparar os danos causados por esses descontos indevidos, especialmente em relação a empréstimos consignados realizados sem a autorização dos beneficiários?
3. Quais ações estão sendo adotadas para responsabilizar as entidades envolvidas, especialmente aquelas que repassaram dados pessoais de consumidores para instituições financeiras, facilitando a contratação indevida de empréstimos consignados?
4. Existem medidas compensatórias para os consumidores hipervulneráveis afetados por essas práticas, considerando os danos financeiros e a violação de dados pessoais?
5. Quais estratégias de prevenção a Senaçon pretende implementar para evitar a continuidade dessa prática abusiva, incluindo a criação de canais de denúncia mais eficazes e a educação dos consumidores?

Ao Requerimento de Informação Parlamentar, cabe recordar que esta Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), do Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP), 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, em que tem por atribuições, entre outras, 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. Cabe à SENACON 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.

Feita essa contextualização, em resposta, aos fatos reportados, há instauração de procedimentos administrativos em que se investiga a suposta fraude no ato de solicitação de empréstimos consignados em contratos de cartão de crédito consignado em face das Instituições Financeiras (IFs) a seguir: Banco Itaú Consignado S.A.; Banco Itaucard S.A.; Banco Santander (Brasil) S.A.; Banco Bradesco Cartões S.A.; Banco do Brasil S.A.; Nu Pagamentos S.A.; Midway S.A. - SCFI; Banco Bradescard, Banco Cetelem S.A.; Banco BMG S.A.; Banco CSF S.A.; Luizacred S.A. SOC CFI; Hipercard BM S.A.; FIN. Itaú CBD CFI; Bancoob; Banco Mercantil do Brasil S/A; Pernambucanas Financ S.A.; CFI, Realize CFI S.A.; Portoseg S.A. CFI; Banco Triângulo S.A.; BV Financeira S.A. ;CFI, Banco Losango S.A. e Banco Pan. A referida Averiguação Preliminar ainda está em fase de análise e instrução.

Diante dos indícios de infração aos ditames do Código de Defesa do Consumidor, foram instaurados Processos Administrativos em face das seguintes instituições financeiras: Banco Itaú Consignado S/A; Banco Cetelem S/A; Banco BMG S/A; Banco Safra S/A e Banco PAN S.A. Posteriormente, após a instrução probatória, foram aplicadas sanções administrativas de multa com os seguintes valores:

Banco Itaú Consignado S/A: R\$ 9.600.000,00 (nove milhões seiscentos mil reais);
Banco Cetelem S/A: R\$ 4.000.000,00 (quatro milhões de reais);
Banco BMG S/A: R\$ 5.100.000,00 (cinco milhões cem mil reais);
Banco Safra S/A: R\$ 2.400.000,00 (dois milhões quatrocentos mil reais); e
Banco PAN S/A: R\$ 8.800.000,00 (oito milhões e oitocentos mil reais).

A Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) mantém Acordo de Cooperação Técnica com o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), tendo também como objetivo a adoção de medidas voltadas à repressão de práticas abusivas no âmbito do crédito consignado, notadamente aquelas que afetam aposentados e pensionistas. Vale registro que o referido Acordo está em trâmite para renovação, no intuito de aperfeiçoar a prestação de serviços dispostos na Lei nº 10.820, de 17 de dezembro 2003, aos beneficiários do Regime Geral de Previdência Social (RGPS), usuários e consumidores das Instituições Financeiras - IF que operam nas modalidades financeiras previstas pela referida Lei e que possuam autorização, dada pelo INSS, bem como aos aposentados e pensionistas do RGP associados às entidades que promovem o desconto de mensalidade associativa, nos termos do inciso V do art.115 da Lei 8.213, de 24 de julho de 1991 e conforme previsto na Instrução Normativa PRES/INSS nº 162, de 14 de março de 2024.

Para tanto, a cooperação técnica possibilita a recepção e o monitoramento das reclamações dos beneficiários do RGP, cadastradas na plataforma do consumidor.gov.br, relativo às instituições que operam empréstimo consignado, cartão de crédito consignado, cartão consignado de benefício, amortização de antecipação salarial sem cobrança de juros (*Meu INSS VALE+*), e as entidades associativas que operam o desconto de mensalidade associativa, com o objetivo de fortalecer a proteção dos direitos dos consumidores, regido, no que couber, pela Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021. É de considerar, com a participação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, as recentes previsões inseridas por esta Secretaria à Minuta do Acordo de Cooperação Técnica, como obrigações ao INSS, como transcrita abaixo:

- a) disponibilizar os normativos que embasam o tratamento das demandas objeto deste ACORDO, bem com os termos dos Acordos de Cooperação Técnica que disciplinam a operacionalização pelas instituições financeiras e entidades associativas acordantes;
- b) incluir, nos Acordos de Cooperação Técnica celebrados com as instituições financeiras e entidades associativas, cláusula de cadastramento obrigatório na plataforma Consumidor.gov.br;
- c) exigir das instituições financeiras e associações credenciadas a apresentação dos respectivos contratos e termos de adesão, com assinatura física ou eletrônica do associado, para a autorização dos descontos
- d) monitorar as reclamações registradas na plataforma consumidor.gov.br com o intuito de identificar irregularidades na atuação das instituições financeiras e associações, para subsidiar a aplicação das sanções previstas na Instrução Normativa PRES/INSS nº 138, de 10 de novembro de 2022 e da Instrução Normativa PRES/INSS Nº 162, de 14 de março de 2024;
- e) realizar o imediato bloqueio dos benefícios previdenciários elegíveis à consignação da mensalidade associativa, em consonância com o art. 43 da Instrução Normativa PRES/INSS Nº 162, de 14 de março de 2024

A Senacon disponibiliza, ainda, canais de atendimento ao consumidor, com destaque para plataforma consumidor.gov.br, que se consolida como instrumento relevante ao recebimento de reclamações e mediação de conflitos entre consumidores e fornecedores. Dentre as iniciativas complementares, incluem-se ações de caráter educativo, com o intuito de ampliar a conscientização da população acerca de seus direitos e deveres nas relações de consumo. No que tange às medidas preventivas e orientações divulgadas pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública, destacam-se a elaboração e disseminação de campanhas educativas, bem como a realização de audiências públicas voltadas à promoção da transparência nas relações de consumo e ao fortalecimento do poder de escolha dos consumidores.

Em atenção especial aos consumidores aposentados e pensionistas, a Senacon recomenda a verificação periódica, junto ao Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), da existência de eventuais descontos indevidos consignados em seus benefícios previdenciários, especialmente aqueles referentes a contribuições destinadas a associações ou entidades cujas adesões não tenham sido expressamente autorizadas. Em caso de identificação de cobranças não reconhecidas, o consumidor deverá buscar esclarecimentos e registrar sua contestação por meio do aplicativo Meu INSS ou da Central de Atendimento 135, podendo, se cabível, requerer o ressarcimento dos valores descontados indevidamente. Ressalta-se a importância do acompanhamento frequente dos lançamentos efetuados nos benefícios previdenciários para que eventuais irregularidades sejam prontamente comunicadas aos canais oficiais do INSS, de modo a assegurar a proteção efetiva dos direitos dos consumidores. Além do exposto, esta Secretaria, considerando que os Procons possam ter atendimentos não registrados nas plataformas nacionais, solicitou informações complementares aos órgãos de defesa dos consumidores.

Quanto aos canais de atendimento, a Senacon oferece instrumentos para que os consumidores possam fazer perguntas, registrar reclamações e obter informações sobre questões relacionadas à proteção do consumidor. Aqui estão os principais canais de atendimento: site oficial da Senacon, Plataforma de Atendimento ao Consumidor (consumidor.gov.br), redes sociais, telefone e atendimento presencial, ouvidoria do Ministério da Justiça por meio da plataforma Fala.BR, dentre outros meios. As reclamações ou demandas individuais de consumidores são de competência dos órgãos estaduais ou municipais do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), esclarecemos que os consumidores devem procurar atendimento diretamente nas Secretarias de defesa do consumidor ou Procons locais. Alternativamente, recomenda-se o registro na plataforma consumidor.gov.br, um serviço público alternativo para solução de conflitos de consumo que não substitui o serviço prestado pelos órgãos de defesa do consumidor. A partir desses registros, a Secretaria realiza o monitoramento do mercado de consumo em nível nacional.

As políticas de proteção ao consumidor implementadas pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), no âmbito do Ministério da Justiça e Segurança Pública, contando com três principais bases de dados:

Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - Sindec: política pública que, por meio de um conjunto de soluções tecnológicas, representa um eixo fundamental de

integração do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) e de fortalecimento da ação coordenada e harmônica entre seus órgãos.

ProConsumidor: sistema que está substituindo o Sindec, 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. É um sistema simples, ágil e adaptado às necessidades atuais de atuação dos órgãos de defesa do consumidor, no atendimento aos consumidores, proporcionando o atendimentos célere e flexível.

Consumidor.gov.br: 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, pelos 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.

A Senacon tem desenvolvido campanhas e iniciativas para fortalecer a proteção dos consumidores, utilizando seu site oficial, as redes sociais e o YouTube do Ministério da Justiça e Segurança Pública como principais canais de divulgação. Essas ações buscam ampliar a conscientização do público, garantindo que os consumidores estejam bem informados sobre seus direitos e saibam como se proteger. Em síntese, esta Secretaria Nacional do Consumidor permanece acompanhando o fornecimento dos diferentes produtos e serviços no 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 (<https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/consumidor/escola-nacional-endc>);
- 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.

Mantemo-nos à disposição.

À consideração superior.

Atenciosamente,

VITOR HUGO DO AMARAL FERREIRA

Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **Vitor Hugo do Amaral Ferreira, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 20/05/2025, às 14:34, 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 **31701298** e o código CRC **6E6E366E**

O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Referência: Processo nº 08027.000403/2025-29

SEI nº 31701298



31700955

08027.000403/2025-29



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

DESPACHO Nº 331/2025/ASSESSORIA-SAL/GAB-SAL/SAL

Destino: **Carlos Veras - Primeiro-Secretário da Câmara dos Deputados**

Assunto: **Requerimento de Informação Parlamentar nº 1409/2025**

Interessado: **Deputada Gisela Simona (UNIÃO/MT)**

De ordem, encaminho à DIPROT para envio dos documentos abaixo listados ao Sr. Carlos Veras, Primeiro Secretário da Câmara dos Deputados, por intermédio do e-mail ric.primeirasecretaria@camara.leg.br:

- a) RIC nº 1409/2025, de autoria da Deputada Gisela Simona (31436041);
- b) OFÍCIO Nº 422/2025/Assessoria-SAL/GAB-SAL/SAL/MJ (31700870);
- c) OFÍCIO Nº 362/2025/GAB-SENACON/SENACON/MJ (31700818) e
- d) INFORMAÇÃO Nº 7/2025/Gab-DPDC/DPDC/SENACON (31701298).

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Vivian Rodrigues Camara (PST)**, Prestador(a) de Serviço de Apoio Administrativo, em 18/06/2025, às 14:44, 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 **31700955** e o código CRC **A66A9222**

O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.