



## IV Fórum Banco Central sobre Inclusão Financeira

Educação financeira, transparência e proteção ao usuário de serviços financeiros

Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon)  
Ministério da Justiça



# Proteção do Consumidor

- CF/88 definiu a proteção do consumidor como direito fundamental e princípio da ordem econômica (arts. 5º, XXXII, e 170, V). O Estado promoverá a defesa do consumidor na forma da lei.
- Lei 8.078/90 estabeleceu que a defesa do consumidor no Brasil é exercida por meio do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), que congrega os órgãos federais, estaduais e municipais, além das entidades civis de defesa do consumidor (competência federativa).
- Em 2012, foi criada a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça, com a atribuição de coordenar o SNDC.



# Competências da Senacon

- Competências definidas pela Lei 8.078/90 e pelos Decretos 2.181/97 e 7.738/12.
- Planejamento, elaboração, coordenação e execução da Política Nacional das Relações de Consumo, com os objetivos principais de:
  - (i) garantir a proteção e exercício dos direitos dos consumidores; e
  - (ii) promover a harmonização nas relações de consumo.
- Coordenação e integração do Sistema Nacional: 645 Procons, 27 MPE e MPF, 25 Defensorias Públicas e 25 Entidades Civas;



# Políticas estruturantes da Senacon

## Consumo e Regulação

- Monitoramento do mercado: investigações, consultas e audiências públicas;
- Articulação com órgãos reguladores:
  - Banco Central;
  - Anvisa;
  - Inmetro;
  - CVM;
  - Anatel.



## Boletins Consumo e Finanças (SENACON/BACEN)

Objetiva orientar os consumidores sobre os serviços financeiros e sobre a defesa do consumidor neste setor.

- Abertura de Contas (Edição nº 05, Outubro/2012)
- Operações de Crédito (Edição nº 04, Maio/2012)
- Novas regras para devolução de cheques (Edição nº 03, de outubro/2011)
- Novas regras para cobrança de tarifas por parte das instituições financeiras (Edição nº 02, de junho/2011)
- Ouvidoria: a sua voz dentro das instituições financeiras (edição nº 01, de março/2011)



## Boletins Consumidor/Investidor (SENACON/CVM)

Objetiva orientar o consumidor sobre seus direitos e garantias como possível investidor e alerta para os cuidados ao aplicar nos mercados de valores regulados pela CVM, como ações de companhias listadas em bolsa e cotas de fundos de investimento.

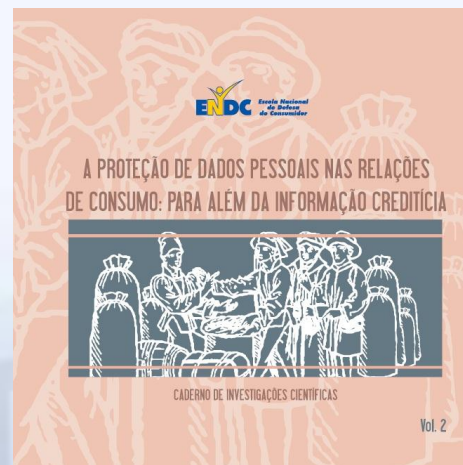
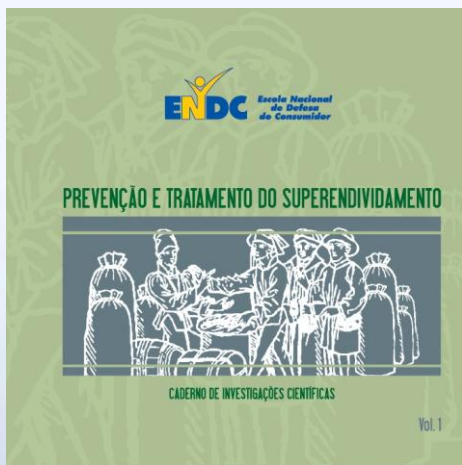
- **Fundo 157** (Edição nº 03, agosto/2012)
- **Como identificar aplicações irregulares** (Versão em Inglês)
- **Como identificar aplicações irregulares** (Edição nº 02, novembro/2011)
- **Investigue antes de investir** (Edição nº 01, junho/2011)





# Política estruturante da Senacon (ENDC)

## PUBLICAÇÕES





# Educação para o consumo

- ❖ Observatório do Crédito e Superendividamento do Consumidor
- ❖ Comitê Nacional de Educação Financeira (Conef) e Comissão Permanente
  - Acompanhamento e participação dos temas relevantes que estão na agenda da educação financeira para o país.
- ❖ Desafios:
  - Combate às assimetrias de informação/prevenir conflitos – dar instrumentos para que o consumidor possa trabalhar com a auto-tutela;
  - Novas tecnologias “mobile payment”;
  - Monitorar o risco de endividamento das famílias;
  - Inclusão financeira sustentável.



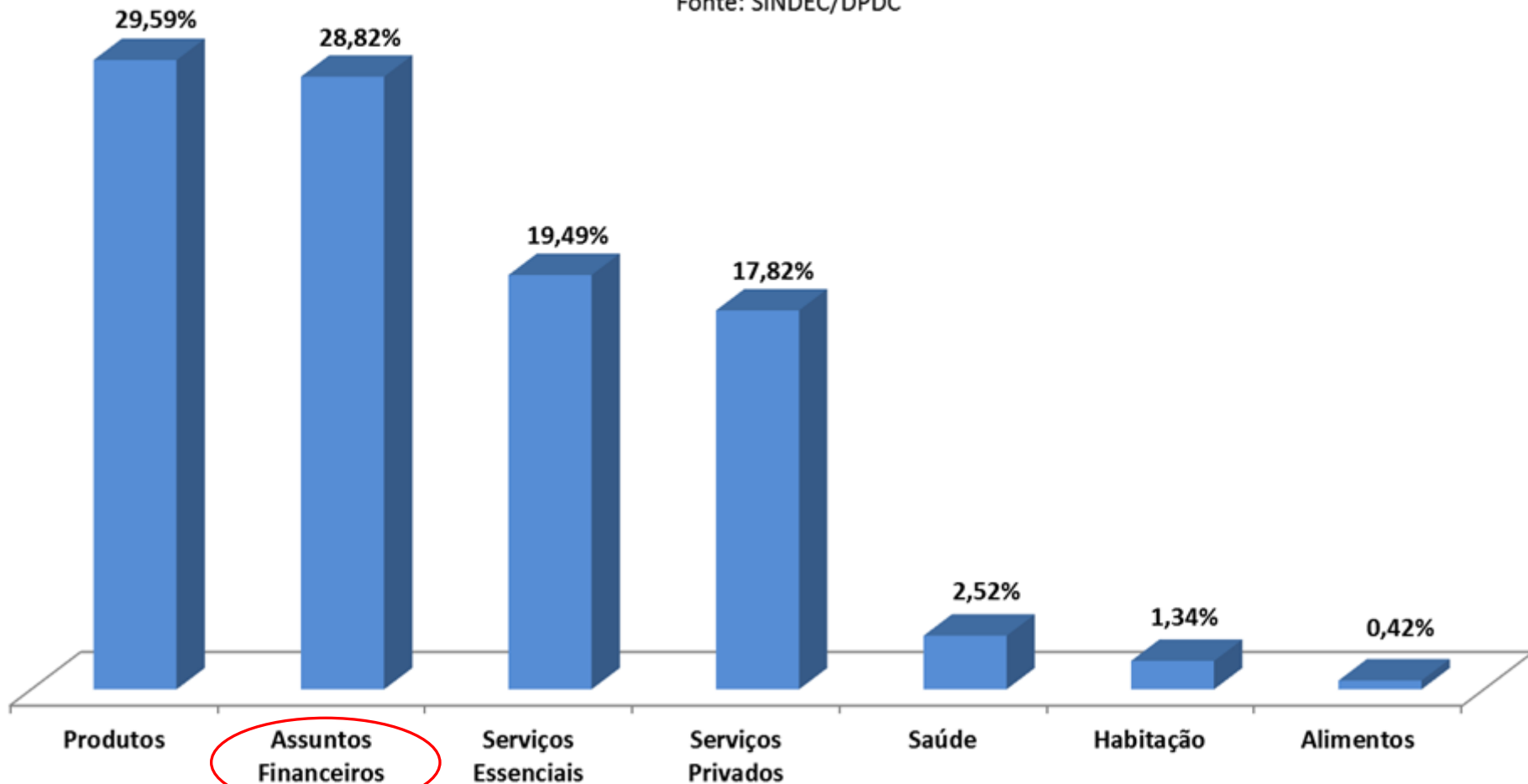


# Assuntos Financeiros no Sindec

## Áreas Mais Demandadas do SINDEC

Período: 1º de Janeiro a 31 de Dezembro de 2011

Fonte: SINDEC/DPDC





# Assuntos mais Demandados

Posição	Assunto	Total	%
1°	Cartão de Crédito	141.672	9,21%
2°	Telefonia Celular	122.952	7,99%
3°	Banco comercial	111.648	7,26%
4°	Telefonia Fixa	85.606	5,56%
5°	Aparelho Celular	83.649	5,44%
6°	Financeira	58.445	3,80%
7°	Móveis	58.199	3,78%
8°	Energia Elétrica	50.738	3,30%
9°	Eletrodomésticos Linha Branca	49.651	3,23%
10°	Microcomputador / Produtos de Informática	47.931	3,12%
11°	TV por Assinatura	32.276	2,10%
12°	Televisão / Aparelho DVD / Filmadora	31.837	2,07%
13°	Água / Esgoto	30.016	1,95%
14°	Internet (Serviços)	27.826	1,81%
15°	Cartão de Loja	24.663	1,60%



Secretaria Nacional do Consumidor  
Ministério da Justiça

[www.mj.gov.br](http://www.mj.gov.br)