PLANO NACIONAL DE CONSUMO E CIDADANIA

AGORA QUE TEMOS MAIS DIREITO DE CONSUMIR QUEREMOS CONSUMIR COM MAIS DIREITOS

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
PAÍS RICO É PAÍS SEM POBREZA

PROTEGER O CONSUMIDOR CONTRIBUI PARA O DESENVOLVIMENTO DO PAÍS

Plano Nacional Consumo e Cidadania

Transforma a proteção do consumidor em política de Estado

Prioriza o direito à informação, a qualidade e atendimento ao consumidor

Promove a melhoria da qualidade de produtos e serviços e incentiva o desenvolvimento

Permitirá o avanço nas relações de consumo

Conselho de Ministros

- Ministro de Estado da Justiça
- Ministro de Estado da Fazenda
- Ministro de Estado do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior
- Ministra de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão
- Ministra Chefe da Casa Civil da Presidência da República

Observatório Nacional

Comitês Técnicos – 1ª Etapa

Consumo e Regulação

Construir e implementar medidas de redução de conflitos nos serviços regulados.

MJ, MF, MC, MME, MS, SAC, ANATEL, ANEEL, ANS, ANAC, BACEN

Consumo e Turismo

Estabelecer ações que aprimorem os serviços envolvidos no atendimento ao consumidor turista nacional e estrangeiro com ênfase nos grandes eventos.

MJ, MTUR, SAC, MS, MT, EMBRATUR, INFRAERO, ANAC, ANVISA, ANTT

Consumo e Pós-venda

Aprimorar os procedimentos de atendimento ao consumidor no pós-venda de produtos e serviços e criar indicadores de qualidade das relações de consumo.

MJ, MF, MEC, MMA, MDIC, INMETRO

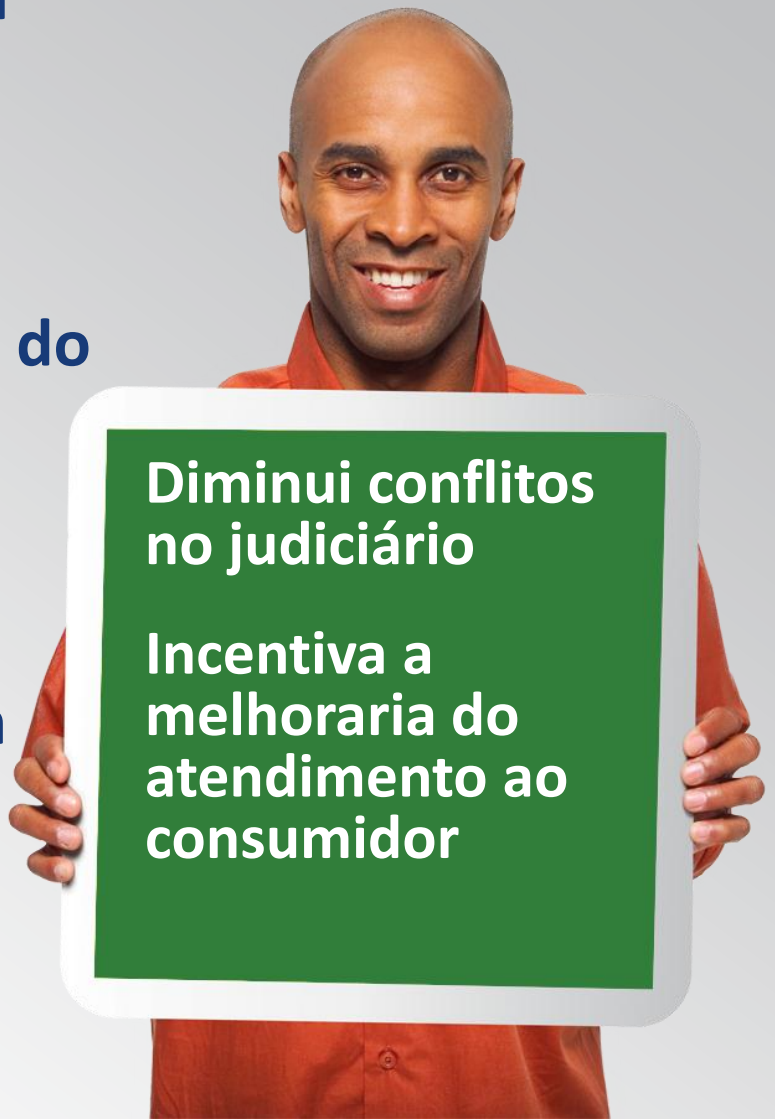
- Outros comitês podem ser criados de acordo com a demanda.

Objetivos

- Atender as necessidades e respeitar a dignidade, saúde e segurança do consumidor
- Estimular a melhoria da qualidade de produtos e serviços
- Prevenir e repreender condutas que violem direitos do consumidor
- Estimular o acesso a padrões de produção e consumo sustentáveis;
- Promover a transparência e harmonia nas relações de consumo.

Projeto de Lei de Fortalecimento dos Procons

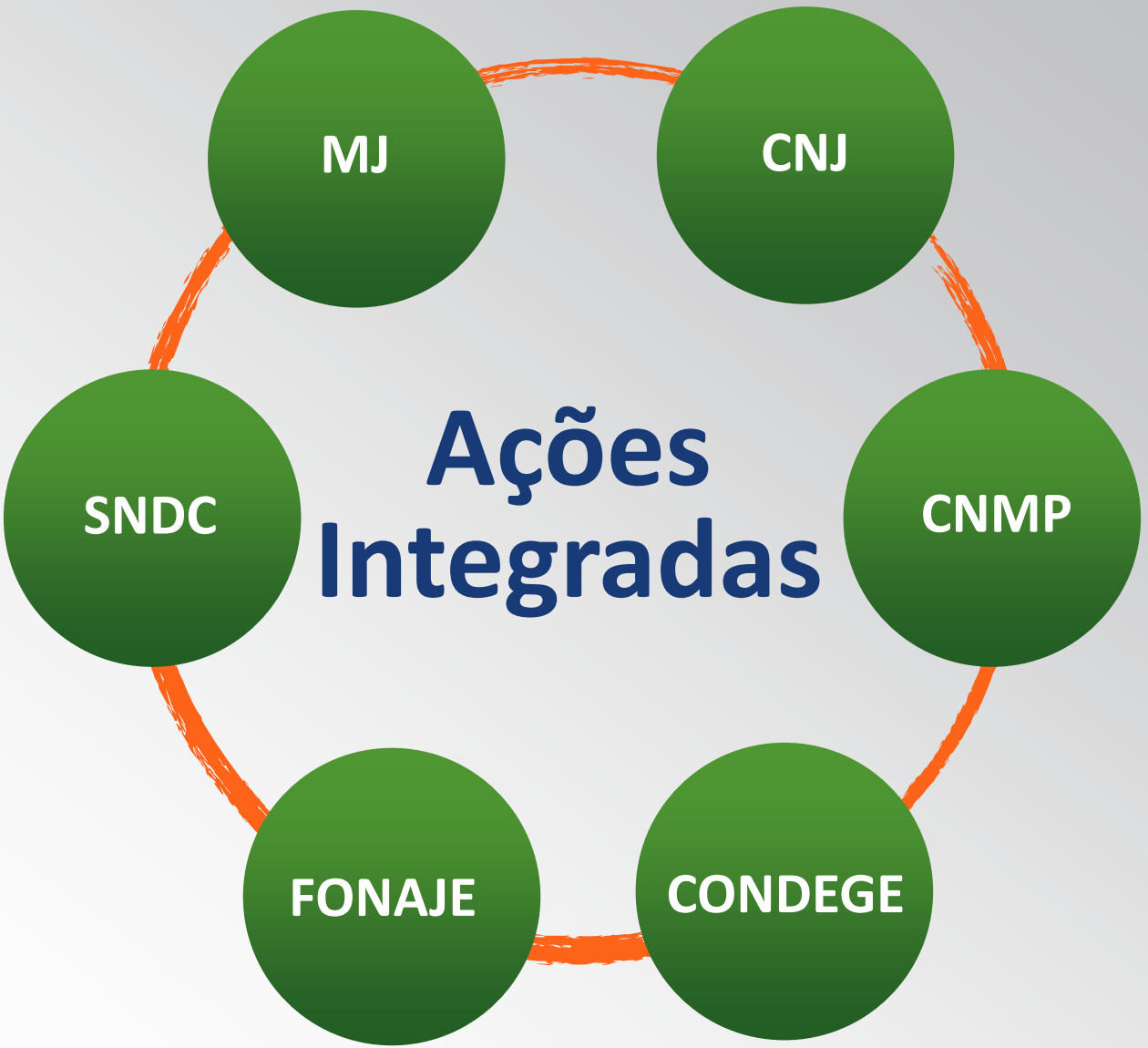
- Permitirá ao Procon determinar medidas corretivas, tais como:
  - restituição de cobranças indevidas
  - substituição ou reparação do produto
  - prestação adequada de informações
- Transforma o acordo no Procon em título executivo judicial



Decreto de Comércio Eletrônico

- Garante informações claras a respeito de quem vende e do que está sendo vendido
- Obriga criação de canal de atendimento ao consumidor
- Cria procedimentos claros sobre o exercício do direito de arrependimento

Cooperação Nacional pela Proteção do Consumidor e Acesso à Justiça



Objetivos

- Integrar políticas, programas e ações entre o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e o Sistema de Justiça
- Atuar na prevenção e redução de conflitos de consumo
- Promover a aproximação de Procon e Juizados Especiais Cíveis
- Promover a efetividade das normas de proteção e defesa do consumidor
- Além de outras ações

Medidas Específicas – Assuntos Financeiros

Resoluções do Conselho Monetário Nacional – CMN

- Amplia a informação e a liberdade de escolha
- Obriga as instituições financeiras a:
  - informar a diferença de custos nas tarifas bancárias individualizadas e nos pacotes
  - destacar a composição dos custos nas operações de crédito e de câmbio

Medidas Específicas - Telecomunicações

Um novo regulamento simplificará as regras para atendimento, cobrança e oferta de serviços, propondo:

- regulamentação dos combos de serviços
- mecanismos para comparação de planos e serviços
- ampliação e qualificação dos canais de atendimento
- padronização de regras de ressarcimento e combate a venda casada

▶ **Consulta pública poderá contar com a participação de todos!**

PLANO NACIONAL DE CONSUMO E CIDADANIA

AGORA QUE TEMOS MAIS DIREITO DE CONSUMIR QUEREMOS CONSUMIR COM MAIS DIREITOS

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
PAÍS RICO É PAÍS SEM POBREZA