



33730647



08012.001481/2025-18



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Coordenação de Integração e Harmonização de Procedimentos

INFORMAÇÃO Nº 8/2025/CIHP/CGSINDEC/DPDC/SENACON

Processo: **08012.001481/2025-18**

Interessado: **SENADO FEDERAL**

Trata-se do Requerimento (33660622), proveniente do Congresso Nacional, por meio do qual o Deputado Federal Alfredo Gaspar (União-AL), relator da CPMI - INSS, solicita informações acerca da quantidade, o teor e o índice de resolução de reclamações registradas na plataforma consumidor.gov.br por beneficiários do INSS, de 2015 até o momento, relativas a empréstimos consignados fraudulentos ou irregulares, segue o esclarecimento desta Coordenação Geral.

1. COMPETÊNCIAS

1.1. A 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. São suas atribuições, entre outras: (i) adotar iniciativas de educação para o consumo e orientar consumidores sobre seus direitos; (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.

1.2. 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. 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 CDC, e o art. 3º, inciso X, do Decreto n. 2.181 de 1997.

2. ACORDO DE COOPERAÇÃO COM INSS

2.1. A SENACON mantém Acordo de Cooperação Técnica (33697958) com o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), destinado à repressão de práticas abusivas no crédito consignado, em especial as que afetam aposentados e pensionistas beneficiários do Regime Geral de Previdência Social (RGPS). O Acordo foi renovado em agosto de 2025, com vigência de cinco anos (ACT nº 4/2025/GERPRO/SENACON).

2.2. A Cooperação Técnica permite a recepção e o monitoramento, pelo INSS, de reclamações de beneficiários do RGPS na plataforma consumidor.gov.br. Para que o monitoramento seja possível, o Acordo estabelece a obrigatoriedade de que instituições financeiras e entidades associativas conveniadas ao INSS estejam cadastradas na plataforma.

2.3. O acordo também prevê o intercâmbio de informações entre o INSS e a Senacon para ampliar a fiscalização, realizar o monitoramento contínuo das reclamações e encaminhar demandas não resolvidas aos Procons e demais órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

3. INFORMAÇÕES SOLICITADAS

3.1. Trata-se do Requerimento (33660622), proveniente do Congresso Nacional, por meio do qual o Deputado Federal Alfredo Gaspar (União-AL), relator da CPMI - INSS, solicita informações acerca da quantidade, o teor e o índice de resolução de reclamações registradas na plataforma consumidor.gov.br por beneficiários do INSS, de 2015 até o momento, relativas a empréstimos consignados fraudulentos ou irregulares, conforme dito:

I - Informações sobre a quantidade de reclamações feitas por beneficiários do INSS em todo o Brasil, de 2015 até o presente momento, sobre empréstimos consignados fraudulentos ou irregulares, discriminadas contra cada instituição financeira/ correspondente bancário.

II - O inteiro teor das reclamações apresentadas e o percentual de resolução dessas reclamações, especificamente para as 10 entidades mais acionadas.

4. RESPOSTAS

4.1. O Consumidor.gov.br é um sistema dinâmico, ou seja, em constante evolução. De tempos em tempos, novos indexadores são criados, com o propósito de facilitar consultas e análises. O Assunto "Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)" foi incluído no sistema em 2019. Por esse motivo, a busca por reclamações similares realizadas antes de 2019 tem de ser feita por parâmetros aproximados, definidos *a posteriori*.

4.2. Neste último caso, os seguintes filtros foram empregados: palavra-chave "RMC"; segmento de mercado "Bancos, Financeiras e Administradores de Cartão"; período: de 01/01/2015 a 31/12/2018.

4.3. Assim, em resposta ao Item I, encaminha-se, em anexo, o quantitativo de reclamações (33772760) indexadas especificamente a partir de 2019, de forma estruturada, conforme item 4.1 e o quantitativo de reclamações levantadas a partir de busca direta de reclamações levadas ao sistema entre 2015 e 2018. Informo também que os dados referentes a 2025 foram extraídos até o mês de outubro.

4.4. Quanto à resolutividade a partir de 2019, considerando o Segmento Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão e o Assunto Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS), tem-se o seguinte:

Tabela 1 - Consumidor.gov.br- Resolutividade

Resolutividade	
Ano	Percentual
2019	81,32%
2020	83,08%
2021	82,43%
2022	81,15%
2023	82,43%
2024	86,70%
2025	83,38%

4.5. Em relação ao item II, reiteramos que, em razão do Acordo de Cooperação Técnica nº 4/2025/GERPRO/SENACON (33697958), o INSS atua como órgão de monitoramento de temas indexados sob sua competência na plataforma Consumidor.gov.br. Essa posição franqueia acesso ao inteiro teor

das reclamações, bem como o detalhamento das Reclamações e a extração dos dados nelas contidos.

4.6. Por fim, cumpre informar que esta SENACON segue à disposição da Comissão Parlamentar de Inquérito para prestar as informações necessárias.

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 18/11/2025, às 14:36, 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 **33730647** e o código CRC **8015327C**.
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.