

GUIA DO PARCEIRO

ZEMA ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIO LTDA

Versão 04

Setembro/2025

SUMÁRIO

PALAVRA DIRETORIA COMERCIAL	3
1. INTRODUÇÃO	3
1.1 Breve histórico da atividade consorcial	3
1.2 Conceito e definições da parceria	3
2. PRÁTICAS DO PARCEIRO	4
2.1 Condutas exigidas pela Zema Administradora de Consórcio	4
2.2 Condutas proibidas pela Zema Administradora de Consórcio	4
3. ATENDIMENTO AO CONSORCIADO	5
4. REGULAMENTAÇÃO	6
4.1 Sigilo Bancário.....	6
4.2 Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais	10
4.2.1 Impactos operacionais da LGPD nas empresas	10
4.2.2 Sanções em caso de descumprimento da lei	10
4.3 Código de Defesa do Consumidor	11
4.4 Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro	13
4.5 Leis e circulares	17
5. Referências	18
6. Histórico de Alterações	19

1. INTRODUÇÃO

O Guia do Parceiro da Zema Administradora de Consórcio tem por finalidade informar a respeito da atividade do parceiro comercial e estabelecer diretrizes de sua atuação.

1.1 Breve histórico da atividade consorcial

- 1960: No início da década de 1960, com a instalação da indústria automobilística no território nacional e em decorrência da falta de oferta de crédito ao consumidor, funcionários do Banco do Brasil tiveram a ideia de formar entre amigos um grupo para constituição de fundo suficiente para aquisição de automóveis para os participantes. Porém havia um impasse – De quem seria o primeiro veículo? A solução foi simples: sorteá-lo. Assim surgiu o consórcio.
- 1967: Em Junho de 1967 foi criada a ABAC – Associação Brasileira de Administradoras de Consórcios, entidade representante da atividade consorcial perante o poder público e defensora dos interesses das inúmeras administradoras que despontavam por todo país.
- 2008: Em outubro de 2008 foi criada a Lei 11.795/08 que dispõe das regras específicas para atividade de consórcio, que até então não tinha definições legais em documento exclusivo.
- 2023: Atualmente, inteiramente consolidado e regulado pela Banco Central do Brasil, o Sistema de Consórcios está presente nos mais diversos segmentos, possibilitando as pessoas através de compra colaborativo o acesso a produtos e serviços.

1.2 Conceito e definições da parceria

O parceiro comercial é responsável pela prospecção de clientes e intermediação de venda de cotas de consórcio administradas pela Zema Administradora de Consórcio.

Para ser parceiro da Zema Administradora de Consórcio é necessário que a atividade econômica da empresa seja de Promoção de Vendas, que o CNPJ esteja regular e possua mais de dois anos e que a empresa e sócios não possuam restrições cadastrais. O acordo entre as partes é firmado com base em “contrato de parceria” devidamente formalizado.

O parceiro comercial é a voz da Administradora, pois o consórcio chega as mãos de grande parte de nossos consorciados por seu intermédio. Mesmo com toda propaganda e divulgação, o parceiro é o responsável por esclarecer as dúvidas e validar as informações com os consorciados, que ainda preferem o atendimento presencial.

É neste contexto que o parceiro tem tanta importância, pois torna-se a referência para o cliente e tudo o que fiz é tomado como verdade. Os parceiros contam com o apoio da área Comercial e retaguarda administrativa da Zema Administradora de Consórcio, devidamente qualificada e orientada para a operação de

vendas para que toda a rede tenha assistência necessária para uma excelente prestação de serviços.

2. PRÁTICAS DO PARCEIRO

2.1 Condutas exigidas pela Zema Administradora de Consórcio

- I. Apresentar-se ao cliente como parceiro autorizado da Zema Administradora de Consórcio, identificando a qual empresa pertence;
- II. Oferecer cota de consórcio aos potenciais clientes, esclarecer e apresentar todas as condições da operação negociada, inclusive regras de contemplação, prezando sempre por uma venda ética, além de sempre se colocar à disposição do cliente, para quaisquer esclarecimentos;
- III. Informar ao cliente os telefones de contato, endereço eletrônico e canais de acesso ao SAC e Ouvidoria da Administradora de Consórcio;
- IV. Solicitar documentos originais de clientes;
- V. Disponibilizar ao cliente uma via do contrato de adesão preenchido e assinado com as informações da operação e sua respectiva validade;
- VI. Conhecer e dar conhecimento a equipe que mantém relacionamento com o cliente das regras de que trata a legislação sobre sigilo bancário (Lei Complementar 105|2001);
- VII. Conhecer as regras que norteiam a atividade consorcial estabelecidas pelo Banco Central do Brasil, através da Circular nº 3.432 e as normas que a complementam;
- VIII. Garantir que as informações do cliente serão utilizadas somente na operação em questão;
- IX. Garantir que o contrato de adesão e demais documentos que compuserem a formalização da operação sejam armazenados em local seguro, de acesso restrito aos funcionários do parceiro, até serem encaminhados a Zema Administradora de Consórcio;
- X. Prestar informações a administradora sobre vendas, negociações e processos para subsidiar o tratamento de demandas de ouvidoria, solicitações de auditorias ou do Banco Central do Brasil.

2.2 Condutas proibidas pela Zema Administradora de Consórcio

- I. Se apresentar como funcionário ou administrador da Zema Administradora de Consórcio descaracterizando a função de parceiro comercial.
- II. Cobrar, por iniciativa própria, qualquer tarifa relacionada com a prestação dos serviços a que está autorizado, bem como receber quais quer valores relativos a vendas;
- III. Efetuar venda “casada” de outros produtos ou serviços.
- IV. Utilizar qualquer marca figurativa e nominativa da Zema Administradora de Consórcio sem autorização prévia e que possa confundir o cliente;
- V. Prestar informações inexatas e incorretas para os clientes;

- VI. Colher assinaturas de clientes em documentos em braço, sem o devido preenchimento das condições contratuais;
- VII. Realizar promessas de contemplação ou oferecer vantagem e situações não previstas no contrato de adesão ou regulamento da Administradora;
- VIII. Substabelecer a parceria a terceiros, total ou parcialmente, sem a anuência, por escrito, da Zema Administradora de Consórcio;
- IX. Realizar promessas ou criar expectativas sobre a aprovação do crédito do consorciado após a contemplação.

3. ATENDIMENTO AO CONSORCIADO

A Zema Administradora de Consórcio possui estrutura robusta para atendimento ao consorciado. Além dos canais convencionais de telefone e e-mail, possui atendimento *online*, através do site www.consorciozema.com e atendimento via *Whatsapp*.

Nossos atendentes passam por treinamentos contínuos de capacitação e estão aptos a dirimir dúvidas, prestar esclarecimentos, executar atividades rotineiras como emissão de boletos, bem como registro de elogios e reclamações.

As reclamações não tratadas pela Central de Atendimento são encaminhadas à Ouvidoria, orientada pela Resolução BCB nº28 e pela Diretoria Administrativa. A satisfação de nossos clientes é o nosso maior objetivo.

Canais de Atendimento



CENTRAL DE ATENDIMENTO

0800 095 6702

OPÇÃO 01 (CONSÓRCIO)

Segunda a sexta-feira das 08h às 19h e Sábado das 08h às 14h



OUVIDORIA

0800 095 6702

CONSÓRCIO | OPÇÃO 07

Segunda a sexta-feira das 08h às 19h e Sábado das 08h às 14h



SAC WHATSAPP

034 3669 1010

Segunda a sexta-feira das 08h às 19h e Sábado das 08h às 14h



4. REGULAMENTAÇÃO

Para uma empresa ter uma marca e imagem forte no mercado, é preciso construir e manter uma boa reputação. Para isso, necessita cumprir as leis e normas dos órgãos reguladores, ser ética, transparente, realizar parceria bem-sucedidas e confiáveis, conhecer bem o seu cliente e a origem de seus recursos financeiros.

Atitudes como essas pautam as ações da Zema Administradora de Consórcio, que além de credibilidade, buscam também segurança para seus consorciados na prevenção de possíveis situações ilícitas, fraudes, lavagem de dinheiro, dentro outros.

Assim como em todo o mundo, governos e instituições financeiras ou não financeiras estão adotando práticas cada vez mais rigorosas contra fraudadores. A Zema Administradora de Consórcio considera a prevenção no combate à lavagem de dinheiro, o sigilo das informações de seus clientes, a adoção de boas práticas de transparência nos seus relacionamentos e a conduta ética de sua equipe e seus parceiros como parte de seu compromisso institucional.

Diante disso, todos que fazem parte do processo, desde a adesão do cliente até o fim do seu vínculo com a Administradora, devem estar alinhados aos procedimentos e atentos as situações que estiverem fora da normalidade usual para que sejam evitadas quaisquer possibilidades de envolvimento em situações que possam sugerir suspeita de crimes, desrespeito ao sigilo bancário, lavagem de dinheiro e crimes contra o Sistema Financeiro Nacional.

Canais para recebimento de informações:

- No caso de situações com indícios de crime de lavagem de dinheiro, o parceiro poderá comunicar ao endereço eletrônico pld@zemafinanceira.com, informando os dados da operação, dados do cliente e os indícios observados;
- Os indícios de atividades ilícitas, deverão ser prontamente comunicadas ao canal interno (www.contatoseguro.com.br/zema), que trata as denúncias sobre irregularidades cometidas por funcionários, administradores e/ou prestadores de serviços da Zema Administradora de Consórcio.

4.1 Sigilo Bancário

O sigilo não apenas surgiu como o próprio “clarear” das atividades bancárias e financeiras, mas também as impulsionou. Isso porque, é difícil se conceber o desenvolvimento de atividades financeiras sem a integração entre cliente e instituição, decorrente do dever desta guardar “segredo” quanto à operação daquele. Se o vazamento de informação por parte do estabelecimento de consórcio pode gerar para o cliente não apenas inconvenientes, como o recebimento de materiais publicitários e promocionais indesejáveis, pode também sujeitá-lo a ser vítima de delitos de roubo, extorsão mediante sequestro e até mesmo latrocínio.

As doutrinas nacionais e internacionais vêm se empenhando no sentido de tentar precisar o fundamento da obrigação de guardar “segredo” nas operações financeiros, não havendo, entretanto, nenhuma unanimidade no trato do tema.

A questão central do julgamento é a constitucionalidade da Lei Complementar nº 105, de 10 de janeiro de 2001, regulamentada pelo Decreto nº 3.724, de 10 de janeiro de 2001, que disciplina a quebra do sigilo bancário pela autoridade administrativa. A quebra de sigilo bancário vem levantando dúvidas e incertezas no Fisco e no contribuinte, já que o artigo 6º da mencionada lei permite à Administração Tributária o acesso aos documentos, registros e livros de instituições financeiras (desde que haja processo administrativo instaurado ou procedimento fiscal em curso e as informações sejam reputadas imprescindíveis).

O Decreto nº 3.724, de 2001, criou um procedimento administrativo-fiscal para a quebra do sigilo bancário, onde duas condições são indispensáveis, quais sejam: procedimento de fiscalização em curso e indispensabilidade da violação de dados.

Tal possibilidade altera profundamente o ordenamento jurídico brasileiro, por colidir com princípios resguardados na Constituição Federal, em seu artigo 5º, tais como o direito à privacidade e intimidade.

A intimidade e a privacidade constituem-se em elementos importantes na formação e revelação da pessoa. É, pois, uma extensão da própria personalidade do indivíduo, por onde pode se sentir inúmeras qualidades que compõem o caráter moral e individual de uma pessoa.

Abrange, portanto, a prerrogativa do homem de manter em sigilo os seus desejos mais íntimos, suas crenças religiosas, suas ideologias políticas, seus dramas existenciais e as informações pertinentes à vida profissional, como função, cargo, salário, atribuições, que o poderiam enquadrar em classificações econômicas ou sociais.

Nesse sentido, a Constituição da República Federativa do Brasil, de forma inovadora no ordenamento jurídico, consagrou a inviolabilidade de dados como um dos direitos fundamentais do cidadão, dispondo no artigo 5º, inciso XII: “É inviolável o sigilo da correspondência e das comunicações telegráficas, de dados e das comunicações telefônicas, salvo, no último caso, por ordem judicial, nas hipóteses e na forma que a lei estabelecer, para fins de investigação criminal ou instrução processual penal”.

A dificuldade que se cria sobre o assunto é desnecessária, senão temerária, considerando-se que na presença de indícios de irregularidades não é rara a autorização de quebra de sigilo pelo Poder Judiciário, de modo que subsistem o Fisco a justificar uma intervenção estatal sem uma ordem judicial.

Não obstante, a existência da Lei Complementar nº 105, de 2001, sua flagrante inconstitucionalidade deve ser combatida pelos contribuintes e pelos operadores do Direito em privilégio ao Estado Democrático de Direito. As normas constitucionais prevalecem em detrimento de qualquer ato normativo infraconstitucional que as contrariem.

Quanto às hipóteses autorizadas da quebra do sigilo, dispõe o §3º do artigo 1º da Lei Complementar nº 105, de 2001, as hipóteses autorizadas da quebra do sigilo são:

- I. A troca de informações entre instituições financeiras, para fins cadastrais, inclusive por intermédio de centrais de risco, observadas as normas baixadas pelo Conselho Monetário Nacional e pelo Banco Central do Brasil;
- II. O fornecimento de informações constantes de cadastro de emitentes de cheques sem provisão de fundos e de devedores inadimplentes, a entidades de proteção ao crédito, observadas as normas baixadas pelo Conselho Monetário Nacional e pelo Banco Central do Brasil;
- III. Fornecimento das informações de que trata o §2º do artigo 11 da Lei nº 9.311, de 24 de outubro de 1996;
- IV. A comunicação, as autoridades competentes, de prática de ilícitos penais ou administrativos, abrangendo o fornecimento de informações sobre operações que envolvam recursos provenientes de qualquer prática criminosa;
- V. Revelação de informações sigilosas com o consentimento expresso dos interessados;
- VI. Prestação de informações nos termos e condições estabelecidos nos artigos 2º, 3º, 4º, 5º, 6º, 7º e 9º desta Lei Complementar.

O §3º enumera as situações que não se encontram vinculadas ao dever de sigilo. Cabe destacar as atividades naturais e habituais dos órgãos ali mencionados.

Na mesma direção, o §4º do referido dispositivo aduz de forma peculiar, regra específica autorizada da quebra do sigilo, sempre que necessário, para a apuração de qualquer ilícito, em qualquer fase do inquérito ou processo judicial, pelo que elenca os seguintes crimes, a qual justificaria o rompimento do sigilo:

- I. Terrorismo;
- II. Tráfico de substâncias entorpecentes ou drogas afins;
- III. Contrabando ou tráfico de armas, munições ou material destinado à sua produção.
- IV. Extorsão mediante sequestro;
- V. Contra o Sistema Financeiro Nacional;
- VI. Contra a administração pública;
- VII. Contra a ordem tributária nacional e a previdência social;
- VIII. Lavagem de dinheiro ou ocultação de bens, direitos e valores;
- IX. Praticado por organização criminosa.

Menciona o §4º que a quebra de sigilo poderá ser determinada para apuração de qualquer ilícito, dando a entender que a quebra seja justificável para apuração de ilícitos não penais ou de reduzida gravidade. Todavia, impõem expor que, deve-se evitar a “banalização” de garantias tão fundamentais como a que se está tratando, a ponto de se autorizar a quebra do sigilo com a intenção de se apurar delitos inexpressivos, de reduzida gravidade. De um modo geral, a autorização judicial da quebra de sigilo deve ter como indicativo a apuração de

ilícitos penais graves, salienta-se, porém, que há ilícitos praticados na área administrativa (Lei nº8. 429, de 1992) que são graves, o que comportaria a quebra do sigilo.

Mencionado pelo §3º do artigo 1º da Lei Complementar 105, de 2001, o artigo 9º do dispositivo prevê que o BACEN e a Comissão de Valores Mobiliários (CVM), verificando a ocorrência de crime definido em lei como de ação pública, ou indícios de tais práticas, informarão o Ministério Público, juntando documentos necessários à comprovação ou apuração dos fatos. Não se trata aqui, de quebra de sigilo de informações, mas tão somente de atribuição conferida a tais órgãos, o de fiscalização.

Salienta-se ainda, que no artigo 2º da Lei Complementar nº 105, de 2001, dispõe que o sigilo também é oponível ao BACEN e a CVM, exceto em duas hipóteses, que se encontram respaldo no §1º dos Incisos I e II:

§1º - O sigilo, inclusive quanto a contas de depósitos, aplicações e investimentos mantidos em instituições financeiras, não pode ser oposto ao BACEN:

- I. No desempenho de suas funções de fiscalização, compreendendo a apuração, a qualquer tempo, de ilícitos praticados por controladores, administradores, membros de conselhos estatutários, gerentes, mandatários e prepostos de instituições financeiras;
- II. Ao proceder a inquérito em instituição financeira submetida a regime especial.

Já o artigo 10º da Lei Complementar nº 105, de 2001, criminaliza a ruptura do sigilo de informações e serviços prestado por parte das instituições financeiras fora das hipóteses legais, prevendo pena de reclusão de um a quatro anos de multa.

Certo é que se faz preciso o combate à sonegação, mas sempre integrado aos mecanismos de garantia, controle e efetivação dos direitos fundamentais, os quais passam necessariamente pelo Poder Judiciário, pois para quebrar o sigilo é fundamental haver uma decisão judicial fundamentada que justifique a restrição do direito fundamental à privacidade e à intimidade, em face de circunstâncias fáticas.

Somente o Poder Judiciário detém a imparcialidade exigida para desvendar em que circunstâncias pode ser revelada a intimidade do indivíduo. Somente por ordem judicial é possível ultrapassar-se a barreira constitucional da privacidade para mensurar quando o valor privacidade deverá ceder em prol do interesse público.

De outra parte, o procedimento de fiscalização somente terá início em face de ordem expressa constante em Mandado de Procedimento Fiscal (MPF), por Auditor Fiscal da Receita Federal.

Contudo, nos casos de flagrante constatação da prática de infração à legislação tributária, que venha colocar em risco os interesses da Fazenda Nacional, o procedimento fiscalizatório deverá ser indicado imediatamente, e, no prazo de cinco dias, contados de sua data de início, será expedido MPF especial, no qual será oficializada a ciência ao sujeito passivo.

Relembre-se que o sigilo bancário não é direito absoluto, já que se admite sua quebra, mas desde que justificada por fundadas razões e mediante autorização judicial.

4.2 Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

No dia 14 de agosto de 2018, foi sancionada a Lei Geral de Proteção de Dados (“LGPD, Lei nº 13.709/2018, publicada em 15/08/2018), que entrou em vigor em setembro/2020. A nova lei introduziu mudanças significativas, que deverão transformar radicalmente a abordagem da privacidade por parte de indivíduos, empresas e entes públicos. Não se trata apenas de uma questão tecnológica, mas de um desafio que envolve toda a sociedade.

A LGPD é, assim como o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (norma europeia, também conhecida pelo acrônimo “GDPR” 1), norma baseada em princípios e, ao regular a proteção dos dados pessoais, garante direitos aos cidadãos e estabelece regras claras sobre as operações de tratamento realizadas por órgãos públicos ou privados. Com a aprovação da Lei, o cidadão passará a ter direito de ser proprietário dos dados pessoais que fornece às empresas, tendo assim mais controle sobre os dados coletados e como estes serão utilizados.

4.2.1 Impactos operacionais da LGPD nas empresas

Os direitos e as obrigações estabelecidas pela LGPD requerem a revisão e a adequação de diversas rotinas operacionais das empresas. Por exemplo, a LGPD estabelece que os titulares de dados podem solicitar o acesso aos dados pessoais mantidos pelas instituições, bem como a revisão dos seus respectivos perfis pessoais ou de consumo que tenham sido formados com base em tratamento automatizado de dados (p. ex, por meio de algoritmos para construção de um índice de adimplência). As empresas deverão criar mecanismos para atender a essas solicitações.

4.2.2 Sanções em caso de descumprimento da lei

Violações à LGPD estão sujeitas às sanções administrativas aplicadas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados após processo administrativo, sem prejuízo de outras sanções ou penalidades civis ou criminais. As duas principais sanções são:

- Multa de até 2% do faturamento do grupo econômico no Brasil no último exercício, até o limite de R\$ 50.000.000,00 por infração, e;
- Divulgação da infração que por determinação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados a violação da LGPD deverá ser amplamente difundida em meios de comunicação para conhecimento do público.

Vale ressaltar que as penalidades previstas na LGPD podem alcançar a Administradora e seus parceiros.

O que a Zema Administradora de Consórcio está fazendo?

Assim como as demais empresas do Grupo Zema a Zema Administradora de Consórcio já dispõe de procedimentos internos para atender demandas de consorciados realizadas com base na LGPD. Recomendamos

que os consorciados sejam encaminhados para o SAC da Administradora de Consórcio para terem suas solicitações registradas e tratadas por nossas equipes.

A Zema Administradora de Consórcio está trabalhando incessantemente para ampliar a segurança nos processos de armazenamento e processamento dos dados pessoais de seus clientes, colaboradores e fornecedores.

A nossa infraestrutura tecnológica é robusta e auditada com frequência. A empresa realiza várias iniciativas para disseminação da cultura da Segurança da Informação.

4.3 Código de Defesa do Consumidor

A garantia legal da defesa do consumidor decorreu da necessidade da atuação do Estado em minimizar os efeitos negativos do mercado ocorridos em meados do século XX. Tais efeitos são denominados pela “Teoria Econômica” como falhas de mercado, ou seja, são resultados econômicos indesejáveis socialmente, decorrentes da atuação livre e não regulamentada do mercado. Nesta situação, o fornecedor, ou seja, toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, que desenvolve atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços, assume a posição de força na conseguinte, devem se submeter ao poder dos titulares destes.

Portanto, a defesa do consumidor, ou seja, de toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final, tem o seu fundamento na vulnerabilidade deste frente ao fornecedor no mercado de consumo.

O surgimento no Brasil em meados da década de 1980 do movimento do consumidor é resultado de várias razões, dentre as quais podem ser citadas:

- a. A influência do movimento internacional de defesa do consumidor;
- b. A organização da sociedade civil;
- c. O processo de redemocratização;
- d. O aumento da participação do país no comércio internacional.

O interesse do setor industrial internacional que adquiriria empresas nacionais de que fosse adotada no país uma legislação que viabilizasse um aumento da qualidade da produção, de modo a possibilitar a competição internacional dos produtos aqui fabricados e que dificultasse a circulação interna de produtos com padrões inferiores.

Sendo a Constituição Federal a lei fundamental do Brasil, no qual constam os valores fundamentais de uma sociedade e os limites da ação dos governantes, quando da inclusão no texto constitucional em 1988 de que a defesa do consumidor pelo Poder Público é um dos direitos fundamentais do cidadão brasileiro, a sociedade determinou ao Estado o dever de atuar ativamente na garantia deste direito.

O artigo 5º, inciso XXXII, da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 dispõe expressamente que o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor. A inserção deste

mandamento no título em que elenca os direitos e garantias fundamentais resulta no dever do estado brasileiro, por todos os seus poderes de atuar positivamente na defesa dos consumidores. Entretanto, a norma constitucional é genérica, uma vez que não explicitou os instrumentos que o Estado deveria instituir para atender tal determinação, sendo que esta definição dar-se-ia “na forma da lei”, por meio de um Código de Defesa do Consumidor (CDC), conforme o artigo 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias.

Em 1990, o Código Brasileiro de Proteção de Defesa do consumidor explicitou a forma pela qual o estado deveria se organizar para garantir o disposto na Constituição, através do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), formado por instituições públicas do Executivo, Judiciário e Ministério Público, e por entidades civis sem fins lucrativos.

Quase dois anos após a promulgação da Constituição, o Congresso Nacional aprovou o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (CDC), baseado em legislações existentes nos Estados Unidos, México, Canadá, Alemanha, Espanha e na Resolução nº 39/248 de 1985 da Assembleia geral das Organizações das Nações Unidas (ONU). O código brasileiro é considerado uma das legislações mais completas do mundo, pois nela há dispositivos de direito materiais e processual nos âmbitos penal, civil e administrativo que visam garantir o reequilíbrio das relações de consumo seja reforçando, quando possível, a posição do consumidor, seja proibindo ou limitando certas práticas de mercado, ou seja, visando à redução das falhas de mercado.

Sendo o direito do consumidor constante no artigo 5º, XXXII, um direito social a uma atuação positiva do Estado em favor dos consumidores, para assegurar a eficácia social da norma constitucional (sua efetividade normativa) que representa a materialização, no “mundo” dos fatos, dos preceitos legais e simboliza a aproximação, tão íntima quanto possível, entre o “dever-se” normativo e o “ser” da realidade social, o CDC dispôs sobre a organização do SNDC.

Para que ocorra a eficácia social da norma constitucional de proteção ao consumidor por parte do Estado é necessária à implementação de políticas públicas neste sentido. O conteúdo destas políticas públicas é a garantia da defesa dos direitos básicos dos consumidores previstos no CDC:

- a. Proteção da vida, saúde e segurança nas relações de consumo;
- b. Educação, liberdade de escolha e igualdade na contratação de produtos e serviços;
- c. Informação clara e adequada sobre o que é contratado;
- d. Proteção contra publicidade, práticas comerciais, cláusulas contratuais enganosas e abusivas;
- e. Efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais;
- f. Acesso às entidades e órgãos públicos para assegurar seus direitos;
- g. Facilitação da defesa judicial dos seus direitos;
- h. Adequada e eficaz prestação de serviços públicos.

Com base no disposto mais frequentemente na literatura jurídica quando da interpretação dos artigos 5º e 105 do CDC e no Decreto nº 2.181 de 20 de março de 1997, que regulamenta a organização do SNDC, o presente manual organiza três categorias de entidades públicas que fazem parte do sistema:

- a. As que atuam diretamente na defesa do consumidor e que possuem o poder de polícia administrativa;
- b. As que atuam diretamente na defesa do consumidor, mas não dispõem do poder de polícia administrativa;
- c. As que atuam indiretamente na defesa do consumidor.

Para a formulação e execução das políticas públicas de proteção do consumidor, o CDC previu, no seu artigo 105, SNDC, integrado pelos órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais e as entidades privadas de defesa do consumidor.

As “entidades públicas que atuam diretamente na defesa do consumidor” e que tem como atribuição a aplicação das sanções administrativas aos fornecedores que violem as normas protetivas dos consumidores são o Departamento de Proteção à Defesa do Consumidor (DPDC) do Ministério da Justiça e os Procons estaduais e municipais, que presidem a sua atuação pela preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem-estar dos consumidores. Ao Departamento compete a coordenação política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, além de outras atribuições previstas no Decreto nº 2.181, de 1997.

Os Procons são órgãos criados pelo Poder Executivo estadual e municipal que atuam de forma decisiva na defesa dos consumidores. Compete a estes órgãos a divulgação dos direitos dos consumidores; a realização de procedimento administrativo preliminar (que visa conciliar os interesses dos consumidores e fornecedores); a instauração de processo administrativo para apuração de práticas infrativas e a aplicação das sanções administrativas previstas no CDC; o encaminhamento dos consumidores, se necessário, para as demais entidades que atuam diretamente na defesa do consumidor; e a elaboração, coordenação e execução da política locais (estadual ou municipal) de defesa do consumidor.

As entidades públicas que “atuam diretamente na defesa dos consumidores, as que não são dotadas do poder de polícia administrativa” são:

- a. As Delegacias do Consumidor- apuram, via inquérito policial, as infrações penais praticadas contra as relações de consumo que estão expressas no CDC;
- b. As Defensorias Públicas- prestam assistência jurídica integral e gratuita para o consumidor lesado que não tem condições financeiras para contratar um advogado;
- c. Os Juizados Especiais Cíveis- instituídos para a conciliação ou o julgamento de conflitos mais comuns do cotidiano decorrentes das relações de consumo que envolvam produtos e serviços de reduzido valor econômico, até quarenta salários mínimos.

4.4 Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro

O crime de lavagem de dinheiro caracteriza-se por um conjunto de operações comerciais ou financeiras que buscam a incorporação na economia de recursos, bens e valores de origem ilícita.

A lavagem de dinheiro é a prática de transformar dinheiro de origem ilícita em dinheiro limpo (lícito), ou seja, tornar legais os recursos obtidos por meio de práticas de crimes tais como:

- Tráfico de drogas;
- Terrorismo e seu financiamento;
- Contrabando ou tráfico de armas;
- Crime organizado;
- Crimes contra o sistema financeiro nacional e a administração pública.

Quanto os recursos obtidos ilegalmente são introduzidos no sistema financeiro, tornam-se “limpos”, o que pode acarretar custos para todos os envolvidos. O objetivo da lavagem de dinheiro não é obter lucro, mas transformar recursos ilícitos em lícitos.

No Brasil, a tipificação do crime de lavagem de dinheiro encontra-se na Lei nº 9.613, de 1998, alterada pela Lei 12.683 de 2021 e 13.964 de 2019. Seu artigo 1º define o crime de lavagem de dinheiro como o ato de “ocultar ou dissimular a natureza, origem, localização, disposição, movimentação ou propriedade de bens, direitos ou valores provenientes, direta ou indiretamente, de crime”. Essa lei estabeleceu a criação de uma entidade específica para tratar do ilícito, denominada Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF), no âmbito do Ministério da Fazenda, atualmente no âmbito do Banco Central do Brasil. Posteriormente, por meio de uma medida administrativa do Poder Executivo, criou-se no Ministério da Justiça o Departamento de Ativos e Cooperação Jurídica Internacional (DRCI), com competências similares às do COAF.

Já a Circular 3.978 e a Carta Circular 4.001, de 2020, do BACEN reúnem as principais regras que devem ser adotadas na prevenção e no combate às atividades relacionadas com os crimes previstos na Lei nº 9613, de 1998.

O crime precedente da lavagem de dinheiro é aquela atividade subjacente que gera os proveitos que serão objetos dos processos de lavagem de dinheiro. Entre os crimes precedentes podem ser incluídos todos aqueles que gerem lucro, como o tráfico ilícito de drogas, contrabando, fraudes, roubo, entre outros.

Não obstante o grau de complexidade envolvido é possível identificar algumas etapas nas operações de lavagem de dinheiro. Cada uma dessas etapas tem uma finalidade própria e ocorre em um momento específico.

FASES	DESCRIÇÃO
COLOCAÇÃO	Os criminosos buscam acesso ao sistema financeiro por conta das possibilidades que este oferece à lavagem de dinheiro. Através do sistema financeiro é possível movimentar recursos facilmente para qualquer lugar do mundo, seja por meio de transferências bancárias, cheques, cartões de crédito ou ordens de pagamento. É a etapa mais arriscada do processo de lavagem porque grandes quantias de dinheiro chamam muito a atenção, e os bancos e outras entidades reguladas são obrigados a declarar transações de valor alto. Assim, muitos fazem pequenos depósitos para “despistar”.
OCULTAÇÃO	O criminoso realiza uma série de conversões e transferências dos recursos com o objetivo de afastá-los de sua origem. Quanto mais dessas transações forem realizadas, menores serão as chances de alguém tomar conhecimento de que se trata de recursos provenientes de atividade criminosa. Na fase de ocultação quase sempre haverá transações internacionais. O motivo principal é que as autoridades estão restritas aos limites territoriais do país em que atuam.
INTEGRAÇÃO	Após a realização bem-sucedida das duas primeiras etapas, o criminoso insere os recursos novamente na economia lícita. Como consequência, o criminoso passa a usufruir dos recursos como se legítimos fosse. A partir desse momento, os recursos poderão ser utilizados para a aquisição de propriedades imóveis ou bens de luxo, realização de aplicações financeiras ou investimentos e até mesmo para dar início a atividades lícitas.

Ademais, a lavagem de dinheiro não se encontra restrita a qualquer região geográfica. Por decorrer de crimes que geram lucro, a lavagem de dinheiro pode acontecer em praticamente qualquer lugar do mundo. Em geral, os criminosos escolhem países e setores em que existe menor risco de detecção da lavagem de dinheiro. Além disso, como o objetivo é possibilitar a utilização dos recursos pelos criminosos, a opção é quase sempre por mercados financeiros estáveis.

Importante ressaltar que a lavagem de dinheiro nem sempre é realizada pelos mesmos agentes dos crimes precedentes. Com frequência, as operações são planejadas e colocadas em prática por profissionais especializados em tirar vantagem das deficiências do sistema financeiro internacional e das diferenças de regulação entre os países. Esse auxílio às organizações criminosas é disponibilizado por advogados, contadores, notários, consultores financeiros e outros assessores especializados.

Esses profissionais prestam uma série de serviços voltados ao planejamento e administração dos negócios financeiros de seus clientes. Eles oferecem consultoria em investimentos, constituição de sociedades, planejamento tributário e outros arranjos legais. Ao lado disso, alguns desses profissionais executam transações financeiras em nome de seus clientes, como transferências bancárias, aquisições de bens imóveis, investimentos, dentre outros.

As atividades exercidas por esses profissionais podem ser requisitadas pelos criminosos com o objetivo de dissimular proveitos ilícitos. Com a ajuda dessas pessoas, as operações de lavagem de dinheiro podem se tornar mais econômicas e eficientes. Outro fator importante é que esses profissionais nem sempre estão sujeitos às normas de controle aplicáveis às instituições financeiras. A intermediação de transações financeiras por esses profissionais pode conferir aparência de legitimidade às operações realizadas com proveitos ilícitos.

Os efeitos econômicos da lavagem de dinheiro são mais intensos sobre o sistema financeiro dos países em desenvolvimento. O motivo disso é que esses países são mais dependentes do capital externo. Quanto o envolvimento do sistema financeiro de um país com a lavagem de dinheiro é significativo, os investidores optam por outros mercados.

Desta forma, o interesse dos investidores em investir seus recursos em países em desenvolvimento é diretamente proporcional à confiança no sistema financeiro desses países. Por sua vez, a confiança no sistema financeiro de um país é inversamente proporcional à influência de seu sistema financeiro ao crime organizado.

Neste contexto, a imagem das instituições financeiras dos países em desenvolvimento é decisiva para a atração de novos investimentos estrangeiros. A reputação é um dos ativos mais valiosos das instituições financeiras.

Essa reputação depende da percepção de que as instituições financeiras e outras entidades reguladas operam de acordo com os mais rígidos padrões legais, profissionais e éticos. A explicação para isso é que as instituições financeiras e outras entidades reguladas têm por objetivo guardar e gerir os recursos de terceiros. Sem a obediência a esses padrões de funcionamento, as instituições não transmitem confiança ao mercado. A repercussão pública do possível envolvimento de determinada instituição com recursos ilícitos pode abalar sua credibilidade pondo em risco a continuidade do negócio.

Nesta hipótese, o receio dos investidores é que as instituições financeiras e outras entidades reguladas envolvidas na lavagem de dinheiro possam ser facilmente fraudadas pelos criminosos. Ainda mais importante é o temor de que essas instituições acabem sob controle do crime organizado. Tudo isto mantém capital estrangeiro distante em mercados mais confiáveis.

Os recursos ilícitos que alimentam a lavagem de dinheiro estão sujeitos à constante movimentação. O maior número de transações realizadas com esse recurso garante o sucesso da fase de ocultação. Além disso, a localização dos recursos ilícitos tende a mudar quando as autoridades adotam alguma medida concreta de combate à lavagem de dinheiro.

Desta maneira, a instituição financeira que abriga uma quantidade relevante de recursos ilícitos fica sujeita à perda repentina de liquidez, sobretudo, em decorrência das constantes movimentações financeiras realizadas pelos criminosos. Falta de liquidez significa impossibilidade de honrar com os compromissos assumidos perante os clientes da instituição financeira em questão.

Nota-se que a lavagem de dinheiro pode trazer consequências negativas a economia dos países em desenvolvimento envolvidos. Por esta razão, é de se estranhar que esses países não realizem um controle mais efetivo dos recursos que ingressam em seus sistemas financeiros, mesmo considerando sua condição de dependência do capital externo.

Como resultado do processo de lavagem de dinheiro, esses recursos de origem ilícita acabam sendo introduzidos na economia lícita. Entretanto, essa operação não pode ser realizada sem a intervenção de terceiros.

Muitas vezes as organizações criminosas se valem de profissionais e empresários estabelecidos com o intuito de legitimar seus ganhos. Nessa hipótese, não basta unicamente o confisco se à lavagem de dinheiro não for vedada pelo ordenamento jurídico. Portanto, a incriminação da lavagem de dinheiro tem justamente a função de impedir essa colaboração de terceiros na ocultação de proveitos de crime ou na tarefa de dar uma aparência legítima a esses recursos.

Além disso, considerando a “estreita” relação entre crime organizado e lavagem de dinheiro, a incriminação da conduta de legitimação de recursos ilícitos pode ser considerada propriamente um instrumento de combate ao crime organizado. Conjuntamente com o confisco dos proveitos de crime, a incriminação da lavagem de dinheiro representa uma estratégia que objetiva atacar as estruturas do crime organizado ao invés de simplesmente vedar a participação de seus membros.

Assim, o confisco dos proveitos de crime e a incriminação da lavagem de dinheiro, apresentam-se como os dois principais instrumentos de repressão a essa conduta e até mesmo ao crime em geral. Contudo, a persecução penal dos crimes de lavagem de dinheiro não é tarefa simples, principalmente quando há o envolvimento de mais de um sistema jurídico nacional.

Além desses dois tipos de controles, as instituições financeiras e demais entidades reguladas deverão:

- a. Manter cadastros atualizados de seus cliente e registro de toda transação realizada: quando tratar-se de pessoa jurídica deverá abranger as pessoas físicas autorizadas a representa-la, bem como seus proprietários;
- b. Dispensar especial atenção às operações que possam constituir-se em indícios de crime, tais como: artifício que objetive burlar os mecanismos de identificação do cliente; movimentação financeira incompatível com a situação econômica financeira do cliente;
- c. Informar ao BACEN, sem ser data ciência ao cliente, toda a movimentação suspeita de lavagem de dinheiro.

Observação: A Zema Administradora de Consórcio mantém disponível em sua página na internet www.consorciozema.com a Política de Prevenção a Lavagem de Dinheiro e Combate ao Terrorismo. Recomenda-se aos parceiros o acesso a este documento para obtenção de maiores informações.

4.5 Leis e circulares

O marco legal do Sistema de Consórcios ocorreu em outubro de 2008 com a edição da lei 11.795/2008 pelo Banco Central do Brasil que traz regras e normas específicas acerca da atividade consorcial. Além de esclarecer os mecanismos de funcionamento dos consórcios a referida lei é orientada pelo que prevê o Código de Defesa do Consumidor, atendendo assim aos interesses dos consorciados.

Após a vigência da lei em 06 de fevereiro de 2009 várias circulares foram publicadas para detalhar questões operacionais e especificidades do sistema, a saber:

- Circular nº 3.432 – Dispõe sobre a constituição e o funcionamento de grupos de consórcio;

- Circular nº 3.785 – Altera a Circular Nº 3.432;
- Circular nº 3.618 – Altera a Circular Nº 3.432.

5. Referências

- I. Lei nº 9.613, dispõe sobre os crimes de “lavagem” ou ocultação de bens, direitos e valores; a prevenção da utilização do sistema financeiro para os ilícitos previstos nesta Lei; cria o Conselho de Controle de Atividades Financeiras – COAF, e dá outras providências;
- II. Resolução nº 10 do Ministério da Fazenda – COAF, de 19 de novembro de 2001;

6. Histórico de Alterações

nº versão	Solicitante	Data Revisão	Aprovação
1	Controle de Riscos Corporativos	04/02/2023	Diretoria Executiva
2	Controle de Riscos Corporativos	21/12/2023	Diretoria Executiva
3	Riscos e <i>Compliance</i>	21/01/2025	Diretoria Executiva
4	Riscos e <i>Compliance</i>	23/09/2025	Diretoria Executiva

Juliano A. B. Oliveira

Juliano Antônio de Oliveira
Diretor Presidente

José J. D. O. Júnior

José Joaquim de Oliveira Junior
Diretor Adm. / Financeiro

Marcílio F. M. Silva

Marcilio Fernando Matias Silva
Diretor de Riscos e *Compliance*

Informações do Documento

Nome da operação:	Guia do Parceiro Consórcio
 ID da operação:	1179677
Quantidade de documentos na operação:	1 documento
Quantidade de assinantes na operação:	3 assinantes
Quantidades de assinantes neste documento:	3 assinantes
Nome original do documento:	Guia do Parceiro Consórcio.pdf
 HASH arquivo Original (MD5):	FBF0E263F3334B49C020969E0768B16E
Data de upload:	25/09/2025 13:42:13
 Comprovante de autenticidade:	https://validator.forsign.digital/
Nome do documento finalizado:	f60abc0b-d598-46d3-a9da-c65f56a43411_ForSign__1179677.pdf
 ID do documento na ForSign:	f60abc0b-d598-46d3-a9da-c65f56a43411.pdf
Assinador por todos em:	26/09/2025 09:41:11

Quem criou

Nome:	PLD Zema
E-mail:	pld@zema.com
 IP:	201.16.205.209
Documento criado por API ou WEB:	WEB
Nome da empresa:	Consortio

Resumo dos participantes

✓ **Juliano Antônio de Oliveira**

Função:

Concluído em: 26/09/2025 09:41:11

IP: 201.16.205.209

Houve dupla autenticação: Não

Dispositivo utilizado: Windows NT 10.0; Win64; x64; rv:123.0

Geolocalização: Autorizado

Assinatura

Juliano A. S. Oliveira

Juliano Antônio de Oliveira



✓ **José Joaquim de Oliveira Júnior**

Função:

Concluído em: 29/09/2025 09:44:36

IP: 201.16.205.209

Houve dupla autenticação: Não

Dispositivo utilizado: Windows NT 10.0; Win64; x64

Geolocalização: Não autorizado

Assinatura

José J. D. O. Júnior

José Joaquim de Oliveira Júnior

✓ **Marcílio Fernando Matias Silva**

Função:

Concluído em: 25/09/2025 14:09:08

IP: 201.16.205.209

Houve dupla autenticação: Não

Dispositivo utilizado: Windows NT 10.0; Win64; x64

Geolocalização: Não autorizado

Assinatura

Marcílio F. M. Silva

Marcílio Fernando Matias Silva

Histórico de ação do participante

Juliano Antônio de Oliveira	Data e Hora (GMT -3:00)	Histórico de eventos
➤ Notificação enviada	25/09/2025 13:42:14	Link de operação enviado para juliano@zema.com
🕒 Operação visualizada	26/09/2025 09:40:49	Acessou o link da operação IP: 201.16.205.209
✓ Termos da assinatura eletrônica	26/09/2025 09:40:56	Aceitou os termos da assinatura eletrônica IP: 201.16.205.209
🕒 Operação visualizada	26/09/2025 09:41:02	Acessou o link da operação IP: 135.232.20.2
👤 Assinatura efetuada	26/09/2025 09:41:11	Realizou a assinatura com validade jurídica IP: 201.16.205.209

ID Documento: f60abc0b-d598-46d3-a9da-c65f56a43411.pdf - ID Operação 1179677



✓ **Operação concluída**

26/09/2025
09:41:11

Operação concluída
IP: 201.16.205.209

Histórico de ação do participante

**José Joaquim de Oliveira
Júnior**

**Data e Hora
(GMT -3:00)**

Histórico de eventos

➤ Notificação enviada	25/09/2025 13:42:14	Link de operação enviado para junior.oliveira@zema.com
🕒 Operação visualizada	29/09/2025 09:44:04	Acessou o link da operação IP: 201.16.205.209
✓ Termos da assinatura eletrônica	29/09/2025 09:44:07	Aceitou os termos da assinatura eletrônica IP: 201.16.205.209
🕒 Operação visualizada	29/09/2025 09:44:18	Acessou o link da operação IP: 74.179.67.169
👤 Assinatura efetuada	29/09/2025 09:44:36	Realizou a assinatura com validade jurídica IP: 201.16.205.209
✓ Operação concluída	29/09/2025 09:44:36	Operação concluída IP: 201.16.205.209

ID Documento: f60abc0b-d598-46d3-a9da-c65f56a43411.pdf - ID Operação 1179677



Histórico de ação do participante

Marcílio Fernando Matias Silva	Data e Hora (GMT -3:00)	Histórico de eventos
➤ Notificação enviada	25/09/2025 13:42:14	Link de operação enviado para marcelio.silva@zema.com
🕒 Operação visualizada	25/09/2025 14:08:08	Acessou o link da operação IP: 201.16.205.209
✓ Termos da assinatura eletrônica	25/09/2025 14:08:12	Aceitou os termos da assinatura eletrônica IP: 201.16.205.209
🕒 Operação visualizada	25/09/2025 14:08:24	Acessou o link da operação IP: 74.179.68.33
👤 Assinatura efetuada	25/09/2025 14:09:08	Realizou a assinatura com validade jurídica IP: 201.16.205.209
✓ Operação concluída	25/09/2025 14:09:08	Operação concluída IP: 201.16.205.209

Certificado digital da operação



Integridade do documento certificada digitalmente pela ForSign ICP-Brasil: <https://validator.forsign.digital/>

