



11364421



08012.000737/2020-57



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Coordenação Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

Nota Técnica n.º 17/2020/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ

PROCESSO Nº 08012.000737/2020-57

INTERESSADO: @interessados_virgula_espaco_maiusculas@

1. RELATÓRIO

1.1. Considerando que o Decreto nº 8.573/2015, art. 4º, caput, incisos III e V, da Lei nº 8.078/90, institucionaliza o sistema alternativo de resolução de conflitos de consumo – Consumidor.gov.br, de natureza gratuita e alcance nacional, na forma de sitio pela internet, com a finalidade de estimular a autocomposição entre consumidores e fornecedores para a solução de para solução de conflitos, dispensada a intervenção do Poder Público na tratativa individual;

1.2. Considerando a ferramenta, concebida com base em princípios de transparência e controle social, possibilita a resolução de conflitos de consumo de forma rápida e desburocratizada e que, atualmente, 80% das reclamações registradas no Consumidor.gov.br são solucionadas pelas empresas;

1.3. Considerando que as empresas registradas no Consumidor.gov.br respondem às demandas dos consumidores em um prazo médio de 6 dias;

1.4. Considerando que a plataforma fornece ao Estado informações essenciais à elaboração e execução de políticas públicas de defesa dos consumidores e incentiva a competitividade no mercado pela melhoria da qualidade de produtos, serviços e do atendimento ao consumidor;

1.5. Considerando que em face da natureza autocompositiva da ferramenta, foi possível a cooperação entre a Senacon e diversos órgãos Procons, Defensorias Públicas, Ministérios Públicos, Órgãos de controle, Agências Reguladoras e Tribunais de Justiça, de modo que até o momento mais de 2.5 milhões de atendimentos já foram finalizados por meio da plataforma;

1.6. Considerando que o Estado promoverá, nos termos da Lei 13.105/2015, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos, de modo que, a conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Públicos; e, por fim,

1.7. Considerando o Decreto nº 10.197/2020 que estabelece o Consumidor.gov.br como plataforma oficial da administração pública federal direta, autárquica e fundacional para a autocomposição nas controvérsias em relações de consumo.

1.8. Foi elaborada minuta de portaria que visa a tornar compulsória a participação de fornecedores na plataforma Consumidor.gov.br especialmente, mas não exclusivamente, no período de distanciamento social e outras medidas promovidas pelos governos federal, distrital, estaduais e municipais em relação ao COVID-19.

1.9. É o que cabia relatar. Passa-se a opinar.

2. FUNDAMENTAÇÃO

2.1. Inicialmente, cumpre destacar que o art. 4º, incs. III e V, do CDC, dispõe da seguinte forma (grifos acrescidos):

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

(...)

*III - **harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo** e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;*

(...)

*V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de **mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo**;*

2.2. Por sua vez, os arts. 3º, § 3º, 139, inc. V, 165, *caput*, 175, *caput*, e 359 do CPC, trazem as seguintes diretrizes relacionadas à autocomposição dos conflitos processuais:

Art. 3º (...).

§ 3º A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial.

Art. 139. O juiz dirigirá o processo conforme as disposições deste Código, incumbindo-lhe:

(...)

V - promover, a qualquer tempo, a autocomposição, preferencialmente com auxílio de conciliadores e mediadores judiciais;

Art. 165. Os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição.

(...)

Art. 175. As disposições desta Seção não excluem outras formas de conciliação e mediação extrajudiciais vinculadas a órgãos institucionais ou realizadas por intermédio de profissionais independentes, que poderão ser regulamentadas por lei específica.

Art. 359. Instalada a audiência, o juiz tentará conciliar as partes, independentemente do emprego anterior de outros métodos de solução consensual de conflitos, como a mediação e a arbitragem.

2.3. Como se pode ver, uma das vigas mestras do Código de Processo Civil é a promoção, tanto quanto possível, da conciliação entre as partes, ainda que elas estejam litigando judicialmente. E, sendo assim, com muito mais razão, faz-se a busca de solução consensual de conflitos entre consumidores e fornecedores **antes** que os litígios judiciais tenham início.

2.4. O processo judicial tem custo para o contribuinte e se estima que ações judiciais relacionadas às relações de consumo custem cerca de 8 bilhões de reais por ano ao pagador de impostos. Assim, estimular a conciliação entre consumidores e fornecedores, antes que as ações judiciais tenham início é uma medida, por definição, eficiente: as partes envolvidas tomam uma decisão que lhes é benéfica, o que aumenta o seu bem-estar, e o pagador de impostos deixa de sofrer com as externalidades negativas dos conflitos judiciais, que ocorrem na forma de gastos públicos que seriam poupados caso o conflito fosse encerrado em momento anterior ao ajuizamento de uma ação judicial.

2.5. Ocorre que, na atual pandemia do COVID-19, o atendimento dessas diretrizes se encontra comprometido. Com efeito, há uma tendência generalizada de suspensão de atendimento ao consumidor em decorrência da adoção das medidas para contenção do Novo Corona Vírus. Assim, as medidas de distanciamento físico provocarão a diminuição de atendimento presencial ao consumidor.

2.6. Destaque-se que, no presente momento, muitos fornecedores já se encontram com seus estabelecimentos fechados por força de determinações governamentais. Ainda, os canais de serviço de atendimento ao consumidor (SAC) também se encontram em vias de encerramento de suas atividades uma vez que suas atividades se dão em ambiente físico compartilhado por vários atendentes.

2.7. Desta forma, não resta outra alternativa a não ser determinar a compulsoriedade do cadastramento dos fornecedores que se enquadrem nos critérios da minuta de portaria ora analisada na plataforma consumidor.gov.br, sob pena de frustração da viabilidade de uma política efetiva de incentivo à autocomposição nos conflitos consumeristas. E isso, por sua vez, levará ao pior resultado possível: a sobrecarga do sistema judicial por meio de ações judiciais, congestionando o Poder Judiciário com demandas que poderiam ser evitadas nesse momento extremamente delicado e a promoção do desperdício de recursos do pagador de impostos. Frise-se que a tributação, por si só, gera peso morto na economia e que a capacidade de tributar do Estado é limitada pelo pico da curva de Laffer. E tudo isso já demanda que seja evitado o desperdício de recursos públicos, que poderiam ser aplicados mais eficientemente em outras finalidades.

3. CONCLUSÃO

3.1. Diante dos argumentos acima expostos, opina-se pela edição da presente Portaria, sem prejuízo de eventuais modificações consideradas necessárias pelos órgãos competentes deste Ministério.

À consideração superior.

ANDREY VILAS BOAS DE FREITAS

Coordenador Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

JULIANA OLIVEIRA DOMINGUES

Diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **Juliana Oliveira Domingues, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 27/03/2020, às 20:07, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Andrey Vilas Boas de Freitas, Coordenador(a)-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado**, em 27/03/2020, às 20:09, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **11364421** e o código CRC **0925D6E6**.
O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/acesso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

