

Senacon

Workshop | Produto 10
Resultados da fase II

Janeiro | 2021



Senacon

Secretaria Nacional do Consumidor

EY

Building a better
working world





**ABERTURA E
AGENDA DO
WORKSHOP**



Abertura e
Agenda do
Workshop



Resultados
prévios



Recomendações
de melhoria



Fechamento

Objetivos do Projeto



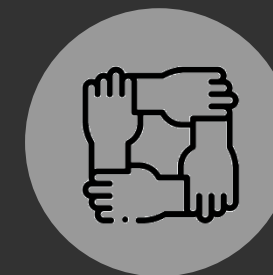
Avaliar

o sistema regulatório brasileiro realizando diagnóstico do funcionamento das agências regulatórias brasileiras com ênfase na sua interação com o consumidor



Propor

sugestões para aprimorar a coordenação entre a atividade regulatória e a formulação de políticas públicas de defesa do consumidor



Auxiliar

a Senacon a estar preparada para acompanhar os processos regulatórios e defender os interesses dos consumidores junto às agências reguladoras

Fases do Projeto



**Planejamento de Trabalho
e Diagnóstico**
Abril - Agosto



**Levantamento de Oportunidades
de Melhorias**
Setembro - Janeiro



Proposição de Solução
Janeiro - Abril
(a confirmar)

Objetivos do Workshop



Apresentar os resultados dos produtos da Fase II



Neste workshop apresentaremos relatórios de diagnóstico e recomendações, para aprimorar a coordenação entre a atividade regulatória e a formulação de políticas públicas de defesa do consumidor.



Analisar e propor soluções para os cenários definidos na fase anterior



O workshop marca o início da última fase do projeto, com o objetivo de auxiliar a Senacon a estar preparada para acompanhar os processos regulatórios e defender os interesses dos consumidores junto às agências reguladoras, propondo modelos de negócios e proposta de adequação.

Facilitadores **EY**



**Raphael
Santoro**

Gerente Sênior do Projeto



**Luis
Pontes**

Líder de Consultoria para
Governo e Setor Público



**Ricardo
Winter**

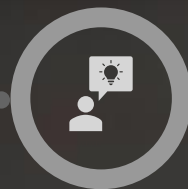
Gerente Sênior
(Corporate Services)



Abertura e
Agenda do
Workshop



**Resultados
prévios**



Recomendações
de melhoria



RESULTADOS PRÉVIOS

Fase I - Planejamento dos Trabalhos



Plano de Trabalho

- Cronograma das atividades;
- Matriz de responsabilidade;
- Descrição do processo de trabalho para elaboração dos trabalhos;
- Organização da equipe do projeto.



Estrutura geral da qualidade da regulação no Brasil

- Metodologia de Análise Qualitativa e Quantitativa dos setores regulados;
- Base de dados e identificação das variáveis;
- Detalhamento do diagnóstico;



Agências Reguladoras Brasileiras

- Aspectos institucionais:
- Avaliação de impacto regulatório;
 - Processos decisórios das agências;
- Aspectos estruturais:
- Aspectos jurídicos do Funcionamento das agências;
 - Relação dos Poderes e outras agências;



Análise da Coordenação entre as Agências e o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

- Regulação x CDC;
- Principais aspectos considerados na avaliação de qualidade de canais de atendimento a consumidores;
- Fiscalização nos setores regulados;
- Papel das agências.



Workshop de apresentação dos resultados da Fase I

- Workshop de apresentação dos produtos da Fase I, conforme descritos nesse slide.

Fase II - Levantamento de Oportunidades de Melhorias



Relatório de melhorias

- Relatório consolidando os serviços e processos relacionados à interação entre as agências reguladoras, Senacon e consumidores, detalhando os aspectos passíveis de melhorias.



Relatório de Benchmarking

- Relatório de benchmark com as principais características de experiências de outros países e mercados como a Alemanha, Chile, Colômbia, Estados Unidos, França, Reino Unido e União Europeia.



Relatório de Levantamento de Oportunidades de melhorias

- Relatório de diagnóstico, considerando aspectos positivos e aspectos a desenvolver de cada setor, junto com a cadeia completa com os atores envolvido



Relatório de Recomendações

- Relatório de recomendações geradas pelo projeto, descrevendo e indicando os benefícios esperados com a recomendação e desafios da implementação.



Workshop de apresentação dos resultados da Fase II

- Workshop de apresentação dos produtos da Fase II, conforme descritos nesse slide.



Abertura e
Agenda do
Workshop



Resultados
prévios



Recomendações
de melhoria

RECOMENDAÇÕES DE MELHORIA

Recomendações de Melhorias

Apresentaremos nesta fase do workshop as recomendações geradas pelo projeto. Levando em consideração os produtos anteriores foram desenvolvidas 13 recomendações que contam com o detalhamento dos tópicos descritos abaixo:



DESCRIÇÃO DA RECOMENDAÇÃO;



INSTRUMENTOS LEGAIS IMPACTADOS;



JUSTIFICATIVA;



BENEFÍCIOS ESPERADOS;



ATORES ENVOLVIDOS;



DESAFIOS;

Criação de Critérios Uniformes para Atuação das Agências

DESCRIÇÃO DA RECOMENDAÇÃO:

Elaborar métricas para monitoramento de atuação das Agências, a exemplo da criação de um modelo uniforme de práticas mínimas necessárias para a boa gestão da relação de consumo, considerando as particularidades dos setores regulados.

JUSTIFICATIVA

De acordo com as regulações analisadas, ao que se refere ao consumidor, foi verificado que alguns pilares (Canais de Atendimento ao Consumidor, Operação do Atendimento ao Consumidor (SLA) e Critérios de Qualidade na Prestação dos Serviços) não são pautas englobadas claramente pelas regulações das Agências analisadas, acarretando um tratamento diferente do tema entre os vários setores de atuação

ATORES ENVOLVIDOS:

Os atores envolvidos na estratégia são: Senacon, ANVISA, ANEEL, ANATEL, ANP, ANS, ANA, ANTAQ, ANTT, ANCINE e a ANAC.

INSTRUMENTOS LEGAIS IMPACTADOS:

Não haverá impacto legal, conforme art. 34, da Lei nº 13.848/2019.

Criação de Critérios Uniformes para Atuação das Agências

BENEFÍCIOS ESPERADOS:

A implementação de um modelo uniforme para acompanhamento dos setores regulados trará como benefício um aumento de eficiência na gestão das demandas de atendimento e defesa do consumidor por parte das Agências, a medida em que as boas práticas serão compartilhadas uniformemente entre todos os entes.

DESAFIOS:

Será a articulação efetiva entre as agências e o SNDC, o que pode se tornar, também, uma possível dificuldade devido à quantidade de agências e órgãos de defesa existentes e os meios de comunicação a serem implementados.

Criação de Critérios Uniformes para Atuação das Agências

COMENTÁRIOS WORKSHOP

- ANATEL, por meio de sua representante Elisa Leonel, manifestou preocupação sobre o tema, pois entende que a sugestão de padronização dos critérios de atuação das agências pode gerar a perda de especificidade na norma

CONSIDERAÇÕES EY

- Entendemos a dificuldade da implementação, contudo buscaremos nos próximos produtos desenvolver solução capaz de encontrar um meio termo entre padronização e especificidade das normas

Padronização dos acordos de cooperação técnica das Agências com o SNDC, com a criação de métricas para acompanhamento

DESCRIÇÃO DA RECOMENDAÇÃO:

A partir do acordo firmado, as entidades realizarão reuniões e ações com o objetivo de estreitar o trabalho e acompanhar de perto a evolução dos setores em determinados temas, e assim, aprimorar o desempenho de atividades para a efetiva proteção e defesa do consumidor.

JUSTIFICATIVA

Parte das Agências Reguladoras não possui acordos de cooperação técnica com a Senacon e demais órgãos. Ademais, não foram identificadas métricas claras e padronizadas nos acordos de cooperação técnica entre as Agências e a Senacon, sendo uma barreira para o acompanhamento das demandas consumeristas.

ATORES ENVOLVIDOS:

Agências reguladoras, órgãos e entidades do SNDC.

INSTRUMENTOS LEGAIS IMPACTADOS:

Não haverá impacto legal, conforme § 2º, art. 34, da Lei nº 13.848/2019.

Padronização dos acordos de cooperação técnica das Agências com o SNDC, com a criação de métricas para acompanhamento

BENEFÍCIOS ESPERADOS:

A realização de acordos de cooperação com outras entidades e órgãos trará como benefício uma atuação de forma integrada e completa, podendo gerar uma parceria de resultados positivos entre as partes. Permitirá também, realizar um acompanhamento da satisfação do consumidor nos setores regulados, facilitando a criação de iniciativas que promovam maior equilíbrio na relação consumerista.

DESAFIOS:

Pelo fato das as agências reguladoras, por ausência de obrigatoriedade legal não fazerem parte da SNDC, entendemos como principal desafio a criação de um ambiente de maior colaboração e mecanismos de coordenação por meio do desenvolvimento de uma estratégia que harmonize, integre as Agências, bem como todo o Sistema com diretrizes e instrumentos que proporcionem uma melhor articulação entre elas.

Padronização dos acordos de cooperação técnica das Agências com o SNDC, com a criação de métricas para acompanhamento

COMENTÁRIOS WORKSHOP

- Não houveram comentários adicionais sobre a recomendação

CONSIDERAÇÕES EY

- Não possuímos considerações adicionais sobre o tema.

Participação mais ativa da Senacon no processo de criação regulatória

DESCRIÇÃO DA RECOMENDAÇÃO:

Uma participação ampla e frequente da Senacon nas discussões necessárias para o desenvolvimento de normativas técnicas das Agências Reguladoras, com um alinhamento entre elas para uma maior governança no SNDC.

JUSTIFICATIVA

A justificativa para essa recomendação está baseada em uma visão colegiada sobre os temas em defesa do consumidor, o que traria maiores entendimentos e ideias acerca das elaborações das normas, uma vez que seria implementada pela Senacon e pelas Agências reguladoras.

ATORES ENVOLVIDOS:

Os atores envolvidos são a Senacon e as Agências reguladoras.

INSTRUMENTOS LEGAIS IMPACTADOS:

Não haverá impactos legais, uma vez que a lei das Agências reguladoras - Lei 13.848/2019 - permite a realização de articulação com órgãos do SNDC.

Participação mais ativa da Senacon no processo de criação regulatória

BENEFÍCIOS ESPERADOS:

A Senacon poderia servir de advisor para as Agências no momento de edição das regulações, pois com esse alinhamento seriam evitados potenciais conflitos entre as regulações e leis ordinárias que tratam a defesa do consumidor. Além disso, o principal benefício dessa aproximação seria o alinhamento entre os órgãos, o que garantiria uma maior governança no SNDC e fortaleceria a legitimidade da atuação das Agências, provocando uma possível redução dos conflitos normativos.

DESAFIOS:

O Principal desafio reside no fato das Agências serem autarquias independentes com competências muito diversificadas, de modo a dificultar a interlocução padronizada com demais órgão do SNDC, a exemplo da Senacon. Além disso, a coordenação da agenda regulatória das diversas agências podem sofrer alterações e uma governança efetiva evitaria eventuais descompassos entre a atuação das agências e a Senacon.

Participação mais ativa da Senacon no processo de criação regulatória

COMENTÁRIOS WORKSHOP

- ANAC, por meio de sua representante Ana Cavalcanti, sugeriu refletir também a inclusão dos demais órgãos de defesa do consumidor na participação do processo de criação regulatória e citou o exemplo das audiências públicas. Os setores regulados têm uma visão da realidade dos processos normativos do dia-dia, e poderiam usar as consultas públicas como meio de articulação.
- Procon - Ponta Grossa, por meio de seu representante Leonardo Werlang, disse que gostaria que fosse possível enxergar um percentual de participação dos órgãos nas consultas públicas. E que seria interessante criar cursos ou escolas para os Procons se sentir mais familiarizado e seguros com as eventuais especificidades técnicas dos setores regulados.

CONSIDERAÇÕES EY

- Entendemos ser extremamente pertinentes os comentários, e vamos considerá-los nos produtos subsequentes.

Considerar aspectos específicos dos setores regulados para fins de instrução da lei ordinária

DESCRIÇÃO DA RECOMENDAÇÃO:

Em virtude dos costumes e mudanças sociais, entende-se que há dificuldade na manutenção e atualização do CDC. Ao considerar aspectos específicos dos setores regulados, as Agências Reguladoras, órgãos técnicos e especialistas, serão capazes de analisar de perto o movimento da sociedade e por meio de suas regulações trazerem maior especificidade às normas que tangem princípios consumeristas.

JUSTIFICATIVA

A insegurança jurídica e do aumento nos níveis de judicialização que são gerados por meio dos conflitos entre normas reguladoras.

ATORES ENVOLVIDOS:

Os atores envolvidos são as Agências Reguladoras, os três poderes e o CNJ.

INSTRUMENTOS LEGAIS IMPACTADOS:

O Código de Defesa do Consumidor posiciona o direito à desistência da compra de produtos e serviços, estipulando prazos não necessariamente convergentes com as regulações dos setores analisados, conforme o art. 49 da Lei n. 8.078/1990 (CDC)

Considerar aspectos específicos dos setores regulados para fins de instrução da lei ordinária

BENEFÍCIOS ESPERADOS:

Ao considerar aspectos específicos dos setores regulados para fins de instrução da lei ordinária, essa nova abordagem auxiliaria no equilíbrio das relações consumeristas entre o previsto no Código de Defesa (CDC) e as regulações setoriais, atuando numa possível redução do alto volume de judicialização.

DESAFIOS:

As judicializações deferidas em favor do consumidor, muitas vezes, não se atentam aos critérios técnicos estabelecidos pelas Agências Reguladoras nos seus setores de atuação, se utilizando apenas da norma genérica disposta no Código de Defesa do Consumidor, como instrumento direcionador do processo decisório judicial.

Considerar aspectos específicos dos setores regulados para fins de instrução da lei ordinária

COMENTÁRIOS WORKSHOP

- ANATEL, por meio de sua representante Elisa Leonel, se mostrou preocupada em deixar claro que não enxerga conflito entre normas e que não há divergências, pois mesmo com o alto número de processos não quer dizer que exista um confronto de normas.

CONSIDERAÇÕES EY

- Entendemos ser pertinente maior estudo sobre os potenciais conflitos normativos, contudo é importante destacar que as recomendações são abrangentes a todas as Agências Reguladoras, considerando suas diferentes maturidades sobre os temas discutidos.

Aprimoramento da articulação entre legislativo e agências para criação de leis

DESCRIÇÃO DA RECOMENDAÇÃO:

Um aprimoramento da articulação entre o legislativo e as agências garantiriam uma análise de impacto regulatório mais integrada entre os atores. Tais análises realizadas pela própria agência responsável pelo setor afetado muitas vezes não são levadas em consideração para a promulgação de leis pelo Poder Legislativo.

JUSTIFICATIVA

Foi observada a ausência de processo definido que incentive os Poderes a aproximar-se das Agências Reguladoras a fim de promover a harmonização entre entes no momento de criação de dispositivos legais que afetam os setores regulados.

ATORES ENVOLVIDOS:

Os atores envolvidos são o Poder legislativo e as agências reguladoras.

INSTRUMENTOS LEGAIS IMPACTADOS:

O dispositivo legal art. 3º, da Lei nº 6.551/2020, é um exemplo de lei que impactou o setor regulado.

Aprimoramento da articulação entre legislativo e agências para criação de leis

BENEFÍCIOS ESPERADOS:

Dentre os benefícios esperados está uma melhor elaboração de leis no tocante as regulações, o que trará uma isonomia entre as normas para uma melhor apreciação dos órgãos responsáveis pela resolução de conflitos, além de uma melhor articulação entre os atores envolvidos.

DESAFIOS:

A elaboração conjunta entre o legislativo e as agências na criação das leis pode ser um grande desafio, diante da quantidade de entes e da formulação de ideias para elaboração da atualização dos textos de lei que impactam os setores regulados, além da dificuldade em analisar os impactos regulatórios diante da enorme quantidade de entes independentes.

Aprimoramento da articulação entre legislativo e agências para criação de leis

COMENTÁRIOS WORKSHOP

- ANAC, por meio de sua representante Ana Cavalcanti, sinalizou positivamente acerca desta recomendação.

CONSIDERAÇÕES EY

- Não possuímos considerações adicionais sobre o tema.

Ampliação da utilização de ferramentas alternativas de conflito, para fomentar a desjudicialização

DESCRIÇÃO DA RECOMENDAÇÃO:

Utilização de ferramentas alternativas de conflito, como medidas eficazes por parte do Poder Judiciário e órgãos administrativos, para que as resoluções de conflitos de baixa complexidade entre o consumidor e empresas sejam adotadas em mais tribunais, fomentando, portanto, a desjudicialização.

JUSTIFICATIVA

É possível destacar a iniciativa do CNJ e da Senacon em integrar PJE e Consumidor.gov.br.

ATORES ENVOLVIDOS:

Os atores envolvidos são o Poder judiciário, Senacon e o Procon.

INSTRUMENTOS LEGAIS IMPACTADOS:

Não há impacto na legislação, posto que, o novo CPC prevê em seu artigo 3º, § 3º que os métodos alternativos de solução de conflitos devem ser estimulados por todos os atores da ação judicial.

Ampliação da utilização de ferramentas alternativas de conflito, para fomentar a desjudicialização

BENEFÍCIOS ESPERADOS:

A desjudicialização possibilita a solução de um problema sem a necessidade de acionamento do poder jurisdicional. Sendo assim há a possibilidade de outros meios de resolução de conflitos, dentre eles o da esfera administrativa pelo PROCON e até mesmo realizando o uso de mediação, conciliação e arbitragem. Esses institutos visam reduzir a carga judiciária como meios mais ágeis e práticos para resolução do conflito.

DESAFIOS:

O maior desafio é educar a população a respeito dos demais meios de solução de conflito, uma vez que o consumidor, quando lesado, visa primeiramente "processar", ou seja, muitas vezes não sabe de outros meios mais práticos de resolução. Por isso será necessário a parceria do Judiciário com os órgãos administrativos para educação da população a respeito dos meios de resolução de conflito.

Ampliação da utilização de ferramentas alternativas de conflito, para fomentar a desjudicialização

COMENTÁRIOS WORKSHOP

- Não houveram comentários adicionais sobre a recomendação

CONSIDERAÇÕES EY

- Não possuímos considerações adicionais sobre o tema.

Homologação judicial acordos do Procon e Consumidor.gov.br

DESCRIÇÃO DA RECOMENDAÇÃO:

O Procon não possui autonomia judicial, os acordos celebrados sob sua tutela são muitas vezes rediscutidos em ações judiciais. Contudo, um acordo realizado com apoio e "arbitragem" do Procon poderia gozar de status de título extrajudicial, o que possibilitaria a composição sobre temas correlatos ao pleito de consumo.

JUSTIFICATIVA

Exemplo prático: a tentativa de garantir status de título extrajudicial para acordo do Procon criado pelo projeto de lei do Senado Federal de no. 68 de 2013.

ATORES ENVOLVIDOS:

Os atores envolvidos no acordo são o PROCON, consumidor.gov e poder judiciário.

INSTRUMENTOS LEGAIS IMPACTADOS:

É possível a autocomposição fomentada pelo Procon pode ter status de título judicial se apresentada para homologação do judiciário, como mencionado no art. Art. 515, inciso II, da Lei n. 13.105/2015.

Homologação judicial acordos do Procon e Consumidor.gov.br

BENEFÍCIOS ESPERADOS:

É esperado um maior amparo legal, uma vez que os acordos celebrados por fornecedor e consumidor perante entidade ou órgão da administração pública serão considerados títulos executivos e terão homologação no poder judiciário.

DESAFIOS:

Para esse caso, entendemos ser desafiador a implementação de forma padronizada de acordos de cooperação entre Procons e Tribunais de justiça de todos os estados da federação, atribuindo regras claras, de modo a garantir os mesmos procedimentos para toda conciliação tutelada pelos órgãos, em benefício dos consumidores. Entendemos, ainda, como desafio a conscientização e estímulo aos consumidores, bem como às empresas dos setores regulados a optarem por fazer uso dos novos artifícios propostos para as vias administrativas de resolução de conflito, destacando os benefícios de celeridade, e segurança jurídica gerada pela homologação dos acordos judiciais.

Homologação judicial acordos do Procon e Consumidor.gov.br

COMENTÁRIOS WORKSHOP

- Não houveram comentários adicionais sobre a recomendação

CONSIDERAÇÕES EY

- Não possuímos considerações adicionais sobre o tema.

Criação de critérios claros para monitoramento nos índices de satisfação do consumidor

DESCRIÇÃO DA RECOMENDAÇÃO:

Diante da elevada média de manifestações registradas no Consumidor.gov.br e da não obtenção de sucesso no processo de mediação de conflitos, recomendamos a criação de critérios claros para monitoramento nos índices de satisfação do consumidor, para assim, facilitar a análise compilada da evolução e da maturidade dos setores em razão da qualidade dos princípios consumeristas.

JUSTIFICATIVA

É responsabilidade das companhias criar e manter serviço de atendimento ao cliente de modo estruturado e eficaz, capaz de suprir a necessidade do consumidor e solucionar conflitos no primeiro contato, evitando assim escalonamento do tema para vias administrativas (Procon) ou judiciário.

ATORES ENVOLVIDOS:

As empresas, os órgãos de fiscalização, a Senacon e as agências reguladoras.

INSTRUMENTOS LEGAIS IMPACTADOS:

O CDC prevê em seu art. 4º, que a Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores.

Criação de critérios claros para monitoramento nos índices de satisfação do consumidor

BENEFÍCIOS ESPERADOS:

Os benefícios esperados para um maior nível de resolutividade pelas próprias empresas está na criação de critérios de forma ampla e padronizada, de atuação proativa para entendimento e solução de problemas do consumidor, a fim de evitar ao máximo o escalonamento para medidas administrativas ou judiciais. Os órgãos responsáveis terão uma visão ampliada dos índices de satisfação, podendo abordar os pontos críticos quanto ao volume de reclamações e resoluções não resolvidas.

DESAFIOS:

O desafio é garantir a ampla e uniforme implementação de canais de atendimentos por companhias de todos os setores regulados, pois é necessário o desenvolvimento de resoluções estruturadas contendo instruções para criação e gestão dos canais e eventual reporte periódico para monitoramento das Agências. Entendemos, ainda, ser desafiador a unificação/padronização dos critérios de satisfação dos diferentes setores regulados, utilizando o Consumidor.gov.br como plataforma centralizadora da captura e medição dos dados.

Criação de critérios claros para monitoramento nos índices de satisfação do consumidor

COMENTÁRIOS WORKSHOP

- Não houveram comentários adicionais sobre a recomendação

CONSIDERAÇÕES EY

- Não possuímos considerações adicionais sobre o tema.

Criação de canais digitais para ampliação do atendimento ao consumidor

DESCRIÇÃO DA RECOMENDAÇÃO:

A recomendação surge da necessidade das Agências e empresas diversificarem os seus canais de atendimento transitando de um modelo predominantemente telefônico e presencial para uma abordagem digital ou híbrida, englobando outros canais de atendimento ao cliente que não os meios físicos e tradicionais.

JUSTIFICATIVA

Ao analisarmos os pilares de desempenho dos setores regulados, via análise qualitativa da regulação, foi percebido que para o pilar de Canal de Atendimento existem diferentes distribuições de maturidade demonstrando uma não uniformidade na regulação das Agências.

ATORES ENVOLVIDOS:

Agências reguladoras.

INSTRUMENTOS LEGAIS IMPACTADOS:

Decreto Nº 6.523 (Lei Sac), de 31 de julho de 2008 no CAPÍTULO V - DO PROCEDIMENTO PARA A RESOLUÇÃO DE DEMANDAS, descrito nos Art. 3º e Art. 17º, § 1º.

Criação de canais digitais para ampliação do atendimento ao consumidor

BENEFÍCIOS ESPERADOS:

Dentre os benefícios esperados estão maior agilidade no atendimento ao consumidor, e a praticidade do uso dos canais digitais, que vão evitar aglomerações presenciais e também as filas de espera das ligações telefônicas e a demora em soluções.

DESAFIOS:

Os maiores desafios será manter os canais ativos, de forma a operar regularmente, de modo que não haja baixa estabilidade e que possam estar a disposição de toda sociedade.

Criação de canais digitais para ampliação do atendimento ao consumidor

COMENTÁRIOS WORKSHOP

- Não houveram comentários adicionais sobre a recomendação

CONSIDERAÇÕES EY

- Não possuímos considerações adicionais sobre o tema.

Criação de iniciativas integradas direcionadas a educação do consumo

DESCRIÇÃO DA RECOMENDAÇÃO:

Em nossas análises, não foi possível identificar medidas amplas e eficazes de conscientização da sociedade para utilização de ferramentas alternativas ao judiciário para resolução de conflitos consumeristas, e também que existem apenas ações pontuais em relação ao tema de educação para o consumo por parte das Agências Reguladoras.

JUSTIFICATIVA

Foi observado que o ambiente regulatório brasileiro não possui instrumentos e regulações que incentivem os consumidores a buscarem formas alternativas de resolução. Em outros países, foram identificadas estratégias de fomento a resoluções de conflitos por meio de canais e instrumentos alternativos, também foram desenvolvidos requisitos para as empresas mediadoras se certificarem como provedores de soluções alternativas.

ATORES ENVOLVIDOS:

Os atores envolvidos são o poder Judiciário, os órgãos do SNDC e Agências Reguladoras

INSTRUMENTOS LEGAIS IMPACTADOS:

Não há instrumentos legais impactados

Criação de iniciativas integradas direcionadas a educação do consumo

BENEFÍCIOS ESPERADOS:

Dentre os benefícios esperados estão maior agilidade no atendimento ao consumidor, e a praticidade do uso dos canais digitais, que vão evitar aglomerações presenciais e também as filas de espera das ligações telefônicas e a demora em soluções.

DESAFIOS:

Os maiores desafios será manter os canais ativos, de forma a operar regularmente, de modo que não haja baixa estabilidade e que possam estar a disposição de toda sociedade.

Criação de iniciativas integradas direcionadas a educação do consumo

BENEFÍCIOS ESPERADOS:

Dentre os benefícios, podemos citar que os consumidores ficariam cientes de como prosseguir com suas reclamações, os canais responsáveis, qual órgão procurar primeiro e assim tirar todo foco do judiciário como primeira opção para resolução de todos os problemas.

DESAFIOS:

O principal desafio seria o meio de implementação dessa conscientização. Vale ressaltar a importância dos órgãos responsáveis estarem alinhados entre si e publicarem em suas mídias o como proceder, bem como informar as formas de resoluções e os meios mais práticos para o consumidor pleitear seu pedido.

Criação de iniciativas integradas direcionadas a educação do consumo

COMENTÁRIOS WORKSHOP

- ANAC, por meio de seu representante Cristian Reis, manifestou a necessidade de direcionar os consumidores aos canais adequados, com o objetivo de priorizar a orientação dos direitos e deveres do consumidor. Sugeriu também que a educação esteja alinhada entre todos os órgãos, para que todos possam falar a mesma língua.

CONSIDERAÇÕES EY

- Entendemos também o mesmo objetivo para a recomendação apresentada, e traremos nos próximos produtos propostas para que essa integração ocorra de forma alinhada e fluida com todos os órgãos.

Fomentar a necessidade das empresas dos setores regulados a aderirem ao Consumidor.gov.br

DESCRIÇÃO DA RECOMENDAÇÃO:

É preciso entender que as agências reguladoras não solucionam um caso individual como fazem os Procons e Consumidor.gov.br, por exemplo. Sendo assim, entendemos ser crucial a ampla aderência das empresas dos setores regulados ao consumidor.gov, de modo a garantir a existência de alternativa para solução de conflitos.

JUSTIFICATIVA

Vale ressaltar a importância das Agências Reguladoras em fomentar que as empresas de seus setores regulados façam uso do consumidor.gov, um serviço público para resolução de conflito, reduzindo os casos dos PROCONS e do Judiciário.

ATORES ENVOLVIDOS:

Os atores envolvidos são as Agências Reguladoras e o consumidor.gov.

INSTRUMENTOS LEGAIS IMPACTADOS:

Nesse caso, não entendemos haver impacto legal, posto que o Decreto 10.197 de janeiro de 2020 alterou o Decreto nº 8.573, de 19 de novembro de 2015, para estabelecer o Consumidor.gov.br como plataforma oficial.

Fomentar a necessidade das empresas dos setores regulados a aderirem ao Consumidor.gov.br

BENEFÍCIOS ESPERADOS:

O consumidor terá um amparo da empresa do setor regulado com observação do órgão regulador responsável, além de descentralizar as reclamações do PROCON.

DESAFIOS:

O maior desafio será as agências padronizarem as empresas do setor regulado para implementação ao atendimento no consumidor.gov.br. Manter um relacionamento contínuo e fazer as divulgações de seus canais para resolução do conflito também será um desafio a ser abordado.

Fomentar a necessidade das empresas dos setores regulados a aderirem ao Consumidor.gov.br

COMENTÁRIOS WORKSHOP

- Não houveram comentários adicionais sobre a recomendação

CONSIDERAÇÕES EY

- Não possuímos considerações adicionais sobre o tema.

Utilizar bases de dados disponíveis para aumentar a atuação em defesa dos direitos coletivos do consumidor

DESCRIÇÃO DA RECOMENDAÇÃO:

Apesar da Senacon criar o boletim Consumidor em números, que integra as duas principais bases de dados sobre as reclamações de consumidores (consumidor.gov e SINDEC), trazendo um balanço dos registros dos índices apresentados, não observamos procedimentos para proposição de ações coletivas, por meio dos órgãos competentes.

JUSTIFICATIVA

A análise de tais dados pode ser de grande valia para identificação de infrações de fornecedores, servir de estopim para investigações específicas e eventuais punições. Nesse sentido, podem ser utilizados os instrumento da Ação Civil Pública e, conseqüentemente, os Termos de Ajustamento de Conduta (TAC), para garantir o equilíbrio da relação de consumo e trazer eventuais reduções de ações individuais de consumidores.

ATORES ENVOLVIDOS:

PROCONS, órgãos do SNDC e o Ministério Público.

INSTRUMENTOS LEGAIS IMPACTADOS:

A utilização da base de dados deverá respeitar o art. 3º da LGPD - Lei 13.709/2018.

Utilizar bases de dados disponíveis para aumentar a atuação em defesa dos direitos coletivos do consumidor

BENEFÍCIOS ESPERADOS:

Com acesso a base de dados disponíveis o MP poderá identificar os pontos principais pela alta demanda das reclamações do consumidor, e assim, tomar as medidas cabíveis para prevenção dos mesmos.

DESAFIOS:

Entendemos como desafio dessa recomendação a criação de governança entre os atores (Senacon, Agências Reguladoras e MP), a fim de criar critérios de medições únicas para identificação de potenciais ofensores da relação de consumo, bem como padronizar o momento de acionamento e escalonamento dos temas para vias administrativas e judiciais. Garantir legitimidade dos dados pertencentes às bases previamente mencionadas, também pode se tornar desafiadora, cabendo aos atores discutir sobre o tema, a fim de encontrarem o melhor formato de abertura de reclamações e de outros temas controversos.

Utilizar bases de dados disponíveis para aumentar a atuação em defesa dos direitos coletivos do consumidor

COMENTÁRIOS WORKSHOP

- Não houveram comentários adicionais sobre a recomendação

CONSIDERAÇÕES EY

- Não possuímos considerações adicionais sobre o tema.

Criar canal unificado para acompanhamento e participação social na construção regulatória

DESCRIÇÃO DA RECOMENDAÇÃO:

Tem como objetivo a implementação e diversificação tecnológica, utilizando de diferentes canais para a uma divulgação ao seu público alvo: mídias sociais, jornais e revistas eletrônicas, participação em eventos e encontros que estimulem a discussão e a participação social. Identificamos a falta de unificação das plataformas digitais no Brasil que tem o objetivo de coletar respostas e comentários acerca das propostas apresentadas.

JUSTIFICATIVA

Dessa forma, seria possível facilitar o contato do consumidor com os atores, uma vez que haveria a possibilidade do contato via WhatsApp, chat online entre outros meios digitais que dispensassem o contato telefônico, além de reduzir o atendimento presencial. E a unificação das plataformas, pois permite uma maior interação entre os atores envolvidos na defesa do consumidor e garantirá uma maior desburocratização no atendimento.

ATORES ENVOLVIDOS:

Agências reguladoras, Órgãos do SNDC e o Poder Judiciário.

INSTRUMENTOS LEGAIS IMPACTADOS:

Não há impacto legal no tocante as centralizações das plataformas.

Criar canal unificado para acompanhamento e participação social na construção regulatória

BENEFÍCIOS ESPERADOS:

Dentre os benefícios estão, maior agilidade no atendimento, menos tempo de espera no telefone e redução nos atendimentos presenciais, evitando assim as locomoções. O consumidor terá apenas uma plataforma para interação com os atores que evitará diversas demandas de reclamações, o que garantirá a desburocratização e maior facilidade na resolução de conflitos quando se for necessário direcionar para outro órgão responsável. Visa também facilitar o acesso do consumidor a uma grande variedade de serviços, sendo dispensando, a diversidade de processos que são apresentados com a mesma finalidade, para órgãos distintos.

DESAFIOS:

O maior desafio é a implementação tecnológica, sendo necessário suporte de um time de T.I. que ficará responsável pela plataforma, além do ator envolvido dispor de uma quantidade considerável de atendentes para que prestem total auxílio ao consumidor.

Criar canal unificado para acompanhamento e participação social na construção regulatória

COMENTÁRIOS WORKSHOP

- Não houveram comentários adicionais sobre a recomendação

CONSIDERAÇÕES EY

- Não possuímos considerações adicionais sobre o tema.

Considerações Finais

COMENTÁRIOS WORKSHOP

- Foi decidido durante o Workshop, que não seria produtiva a realização das priorizações das recomendações e cenários, sugeridas pela consultoria. Sendo assim, demos andamento ao Workshop focando na visão geral sobre as recomendações, com posterior envio do material completo presente no Produto 9 “Recomendações”.
- Foi externalizada a preocupação sobre a abrangência das recomendações, sendo elas direcionadas, em suma, para a Senacon. Outras colocações realizadas ao final do evento foram se a padronização da atuação das Agências, de fato, gerariam reais impactos na relação consumerista. Uma análise mais profunda para propostas e oportunidades direcionadas para a atuação dos Procons também foi sugerida.
- O representante da Aneel André Rueli sinalizou a potencial sinergia das recomendações emitidas no âmbito desse projeto com recomendações de outros projetos e ações de outras comissões em andamento. Conforme alinhado com a Senacon posteriormente, ficou estabelecido que compete à Senacon essa integração e aproveitamento da sinergia pois são estudos diferentes e que atendem a finalidades específicas.

Considerações Finais

CONSIDERAÇÕES EY

- Todos os comentários e sugestões geradas no workshop serão analisadas para consideração nos próximos produtos
- Quanto às prioridades inicialmente sugeridas pela EY, abordaremos os temas de formato distinto ao proposto, que será avaliado posteriormente pela Senacon e contemplada no Produto 11 - Soluções para os cenários.

About EY

EY is a global leader in assurance, tax, transaction and advisory services. The insights and quality services we deliver help build trust and confidence in the capital markets and in economies the world over. We develop outstanding leaders who team to deliver on our promises to all of our stakeholders. In so doing, we play a critical role in building a better working world for our people, for our clients and for our communities.

EY refers to the global organization, and may refer to one or more, of the member firms of Ernst & Young Global Limited, each of which is a separate legal entity. Ernst & Young Global Limited, a UK company limited by guarantee, does not provide services to clients. For more information about our organization, please visit ey.com.

© 2020 EYGM Limited
All Rights Reserved.

This material has been prepared for general informational purposes only and is not intended to be relied upon as accounting, tax or other professional advice. Please refer to your advisors for specific advice.

ey.com/knowledge

