

Senacon

Produto 13

Proposta de adequação dos normativos

Março 2021



Building a better
working world

Índice

0.	Introdução	03
1.	Adequações normativas	05
2.	Acordos de cooperação técnica	16
3.	Regulação e Nivelamento de maturidade	22
4.	Considerações finais	30

Este documento é parte integrante do projeto “AVALIAÇÃO DO MERCADO REGULATÓRIO BRASILEIRO”, que foi conduzido pela consultoria EY e financiado pelo Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento - PNUD. Os produtos gerados pelo projeto são de propriedade intelectual da SENACON – Secretaria Nacional do Consumidor e do PNUD. É vedado o uso e/ou reprodução comercial ou pessoal deste documento, sem a expressa autorização de ambos. As pessoas ou entidades que violarem esta proibição estarão sujeitas às penalizações de acordo com as legislações aplicáveis.

Introdução

O objetivo do produto é trazer propostas de adequações de normas, de acordo com as recomendações dos produtos anteriores. Para isso, listamos todos os impactos normativos mapeados nos produtos anteriores, de modo a desenhar um modelo de transição do ponto A, situação atual, para o ponto B, modelo sugerido.

Quanto às adequações normativas, conforme já foi apresentado no produto 7 - Relatório de benchmark, buscamos destacar como referencia o Reino Unido, onde há uma lei geral de proteção ao consumidor chamada “Consumer Rights Act” (Lei dos Direitos do Consumidor – tradução livre) que entrou em vigor em 1º de outubro de 2015. Essa lei considerou a Consumer Contract Regulation de 2013 e os Consumer Protection Regulations de 2014 para criar uma base bastante simplificada, porém muito eficaz de direito do consumidor. Essa atualização da lei permitiu uma facilidade na leitura e na interpretação dos direitos.

A Lei dos Direitos do Consumidor de 2015 bem como os regulamentos, estabelecem as regras básicas que governam as relações de consumo no Reino Unido. Porém, nos casos em que as disposições da lei forem incompatíveis com as de outro instrumento da União Europeia que regule setores específicos, as disposições deste outro instrumento da União prevalecem e aplicam-se a esses setores específicos.

Já em relação ao sistema vigente no Brasil, analisamos alguns Acordos de Cooperação Técnica da Senacon para identificar as formas como são utilizados. Assim, nossa intenção é enriquecer o debate e trazer para esse produto melhorias e modelos baseados em referências de boas práticas. Tais instrumentos são essenciais na aplicação de políticas de consumo, justamente por terem a finalidade e capacidade de execução de projetos e atividades de interesse recíproco entre órgãos e entes da Administração Pública.

Ademais, verificamos que recentemente foi utilizado pela Senacon diversos Termos de Ajustamento de Condutas (TACs) que apresentaram mudanças de paradigma, ao invés de tratar o problema existente, o modelo teve como finalidade proporcionar uma regulação cooperativa, flexível e adaptável, pois vem de acordo com a teoria responsiva da regulação, ou seja, visa agir de forma cautelosa, preventiva, por meio de uma política de fiscalização e de punição, visando mitigar o problema. A regulação responsiva é uma teoria política que tem como finalidade servir de alternativa aos debates sobre a regulação, sendo uma intervenção estatal estabelecida em resposta à conduta dos agentes regulados, devendo os reguladores serem responsivos na medida em que os regulados estejam efetivamente se autorregulando, antes de impor maior intervenção. Essa teoria tem como meta estabelecer uma dinâmica entre fiscalização e punição. É justamente com essa tendência preventiva que iremos embasar o presente produto. Dessa forma, iremos sugerir critérios mínimos para as regulações, de acordo com os pilares trazidos no Produto 2 “Qualidade da Regulação”.

Por fim, vamos analisar as mudanças normativas sugeridas, com base em diretrizes da OCDE. Como exemplo prático, podemos citar as contribuições da OCDE para a construção do governo digital no Brasil, para reduzir os custos aos cidadãos e permitir que acessem aos serviços públicos sem saírem de casa.

É importante lembrar que todos os nossos produtos são “recortes” de um sistema de regulação e proteção ao consumidor extremamente complexos. Nosso trabalho não possui fins acadêmicos e jurídicos, mas se destina a auxiliar os atores dos processos com ferramentas empíricas e comparativas que poderiam ser avaliadas para implementação futura. Nesse sentido, listamos abaixo importantes premissas e delimitações que direcionaram a criação desse produto:

Introdução

Premissas:

- Caberá à Senacon, conforme os indicativos de recomendação, articular com os órgãos envolvidos para adaptação da mudança legislativa
- Toda decisão sobre implementação é da Senacon. O papel da EY estará focado na consultoria, observações e emissões de recomendações. Todos os eventuais documentos serão revisados e aprovados pela Senacon;
- A natureza de todas as soluções aqui apresentadas são de consultoria e não constituem em hipótese alguma assessoria jurídica ou qualquer ato que seja privativo de advogados, bem como os seus resultados e entregáveis não possuem natureza de opinião ou parecer legal.
- A abrangência de nosso trabalho não terá como propósito emitir uma certificação sobre os processos, treinamentos efetuados e/ou controles internos, nem a responsabilidade na implantação das recomendações contidas na documentação do projeto;
- Em razão das limitações contidas no escopo do trabalho, a EY se aterá às propostas de adequações normativas relacionados aos processos estudados ao longo do projeto. Tais propostas contemplarão recomendações de adequação baseadas em princípios de benchmarking e boas práticas internacionais, não alcançando propósitos de composição de texto legislativo.

Delimitações (Não faz parte do escopo)

- Solucionar as diferenças ou situações apontadas em nossa revisão;
- Exercer atividades de rotina ligadas aos processos de operação ou produção, que sejam equivalentes àqueles rotineiros da função de controle de qualidade;
- Executar trabalhos de revisão ou auditoria fora do âmbito desta proposta;
- Autorizar, executar, consumir atos ou exercer autoridade em nome da Senacon ;
- Implementar e executar sugestões apresentadas;
- Avaliar a competência das pessoas em suas funções atuais e futuras;
- Gerar, garantir ou validar o universo de informações disponibilizadas para execução das recomendações de melhoria;



1

**Adequação de
normativos**








Adequação de normativos

Este capítulo tem como objetivo revisar as recomendações trazidas no produto 9 “Relatório de recomendações”, a fim de compreender quais os impactos legais decorrentes de sua implementação. Para isso, listamos todos os impactos normativos mapeados, bem como as legislações envolvidas. Assim, poderemos visualizar um panorama geral de quais recomendações sugerimos uma adequação normativa.


Para as recomendações com impactos legais, traremos sugestões de adaptações, considerando o contexto da recomendação, as mudanças necessárias, bem como as justificativas aplicáveis. Entendemos que as justificativas podem ser utilizadas para apoiar a Senacon no processo inicial de sugestão de alteração legal protagonizado pelo órgão.

Recomendações	Legislação envolvida	Adequação	Impactos
R.1: Criação de Critérios Uniformes para Atuação das Agências	Lei nº 13.848/19, Art. 34	✗	Não haverá impacto legal, uma vez que a que as agências reguladoras poderão promover a articulação de suas atividades com as de agência
R.2: Padronização dos acordos de cooperação técnica das Agências com o SNDC, com a criação de métricas para acompanhamento	Lei Nº 13.848/2019, Art. 31 § 2º,	✗	Não haverá impacto legal, uma vez que no dispositivo legal citado demonstra que é recomendável que as Agências Reguladoras firmem acordos de cooperação técnica entre entidades integrantes do SNDC para que haja colaboração mútua em assuntos que tratam do consumidor
R.3: Participação mais ativa da Senacon no processo de criação regulatória	Lei Nº 13.848/19	✗	Não haverá impactos legais, uma vez que a lei permite a realização de articulação com órgãos do SNDC
R.4: Considerar aspectos específicos dos setores regulados para fins de instrução da lei ordinária	Lei Nº 8.078/1990 , art 49	✓	De acordo com os artigos, podemos ver exemplos de potenciais conflitos entre realidades de setores distintos, pois, é claro e manifesto que 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
	Lei Nº 8.078/1990 , art 27		
R.5: Aprimoramento da articulação entre legislativo e agências para criação de leis	O Decreto nº 10.411/20	✓	O dispositivo legal mencionado institui a análise de impacto regulatório (AIR), porém, a mesma não se aplica aos atos normativos a serem submetidos ao Congresso Nacional.

Adequação de normativos

Recomendações	Legislação envolvida	Adequação	Impactos
R.6: Ampliação da utilização de ferramentas alternativas de conflito, para fomentar a desjudicialização.	Lei nº 13.105/2015 Art. 3º § 2º e § 3º		Nesse caso, não entendemos haver 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.
R7. Homologação judicial acordos do Procon e Consumidor.gov.br	Artigo 515, inciso III, da Lei n. 13.105/2015.		O impacto legal estará relacionado ao Código de Processo Civil, uma vez que a homologação judicial dos acordos realizados pelo PROCON e Consumidor.gov.br deverá ter caráter de título executivo.
R8. Criação de critérios claros para monitoramento nos índices de satisfação do consumidor	Artigo 4 do Código de Defesa do Consumidor;		O dispositivo legal mencionado determina que a Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores. Ou seja, não há qualquer restrição quanto a elaboração de ferramentas e métricas desta recomendação.
R9. Ampliação das iniciativas de divulgação da participação social no desenvolvimento legislativo	Lei 13.848/2019		A mencionada legislação prevê as obrigações das realizações de iniciativas de envolvimento social para as Agências Reguladoras. Portanto, não há qualquer obstáculo regulatório acerca desta recomendação.
R10. Criação de canais digitais para ampliação do atendimento ao consumidor	Capítulo V - Decreto n. 6.523/2008;		Para esta recomendação não haverá qualquer impacto no Decreto que regulamenta a lei do SAC, uma vez que sugerimos a implementação de novas ferramentas que irão auxiliar a “desafogar” reclamações no SAC, oferecendo alternativas.
R11. Criação de iniciativas integradas direcionadas a educação do consumo	Artigo 34, do Decreto n. 21.181/1997;		A legislação é omissa sobre o papel educador das Agências Reguladoras e acerca dos procedimentos que devem ser tomados pelo consumidor, a fim de solucionar suas manifestações de forma alternativa e célere.
R12. Fomentar a necessidade das empresas dos setores regulados a aderirem ao Consumidor.gov.br	N/A		Não haverá impacto legislativo, uma vez que o objetivo é fomentar e incentivar a aderência ao Consumidor.gov.br

Adequação de normativos

Recomendações	Legislação envolvida	Adequação	Impactos
R13. Utilizar bases de dados disponíveis para aumentar a atuação em defesa dos direitos coletivos do consumidor	Lei n. 13.709/2018;		Não haverá impacto legislativo, porém esta recomendação deverá respeitar Lei de Proteção de Dados.

Adequação de normativos

R.4: Considerar aspectos específicos dos setores regulados para fins de instrução da lei ordinária

Contextualização

Mudanças sugeridas

Justificativa

Conforme apresentado nos produtos anteriores, é sabido que os interesses do consumidor são tutelados, principalmente, pelo código de defesa do consumidor, vigente há mais de 30 anos. Tal instrumento legal tem natureza legislativa ordinária, que trata de aspectos mais generalistas e que quase não sofreu alterações desde que entrou em vigência. Por isso, entende-se que há maior dificuldade na manutenção e atualização de tal código diante das novas tendências e necessidades do consumidor, tais como: o desenvolvimento dos setores da economia que ocorreram ao longo dos anos, a mudança de hábito dos consumidores com a introdução de novas tecnologias e as ferramentas preconizadas pela OCDE para elaboração de regulações mais eficazes baseadas em princípios da defesa do consumidor.

Por outro lado, ao considerar aspectos específicos dos setores regulados para fins de instrução da lei ordinária, 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. Elas, por serem independentes e tratarem de temas específicos, utilizam toda sua expertise e conhecimento técnico para elaborar regulações, o que torna o processo regulatório mais célere. Sendo assim, entendemos ser primordial a consideração dos aspectos específicos dos setores regulados na legislação, de modo a evitar conflitos normativos.

Contextualização

Mudanças sugeridas

Justificativa

Como mencionado no Produto 7 – Relatório de Benchmark, ao observarmos o comportamento de outros países para o tema da regulação vs. lei de defesa do consumidor, o Chile e o Reino Unido chamam atenção. Os dois possuem uma característica em comum (guardadas as diferenças entre common law e civil law). Ambos são países que possuem uma lei geral para defesa do consumidor, assim como o Brasil. Mas, ao tratar dos setores regulados da economia, as regulações setoriais se sobrepõe a essa lei, diferentemente do que acontece no Brasil. Sendo assim, as regulações são primordialmente consideradas na resolução de conflitos em temas específicos, caso haja conflitos entre as regulações e as leis gerais do consumidor.

Ao tratarmos do Chile, podemos observar a lei ordinária, nº 19.496, de 1997, modificada pela Lei nº 19.955, de 14 de julho de 2004, também conhecida como Lei do Consumidor (LPC). As regras contidas na LPC não se aplicam às atividades de produção, fabricação, importação, construção, distribuição e comercialização de bens ou prestação de serviços regulados por leis especiais. No entanto, a mesma prevalece sobre as leis especiais no que for relativo a matérias que estas últimas não regulam, ou seja, procedimentos sobre interesse coletivo dos consumidores e direitos a serem indenizados.

Adequação de normativos

R.4: Considerar aspectos específicos dos setores regulados para fins de instrução da lei ordinária

Já no Reino Unido, a Lei dos Direitos do Consumidor de 2015 trabalha ao lado dos Regulamentos para criar um corpo muito simplificado de legislação do consumidor. Porém, nos casos em que as disposições da lei forem incompatíveis com as de outro instrumento da União Européia, que regule setores específicos, as disposições desse outro instrumento prevalecem e aplicam-se a esses setores específicos.

Sendo assim, entendemos ser possível fazer uso do benchmarking dos países mencionados para articular uma mudança no paradigma da legislação ordinária *versus* a regulação. Para isso, sugerimos que haja uma alteração no CDC para instruir sua aplicação no âmbito geral da defesa do consumidor, salvo em situações em que exista norma regulatória mais específica sobre o tema.

Contextualização

Mudanças
sugeridas

Justificativa

Em relação aos conflitos interpretativos existentes entre as regulações e o Código de Defesa do Consumidor, é importante, primeiramente, destacar o papel de cada um. Enquanto as regulações servem para normatizar economicamente os setores e tratam de especificidades de cada área, o CDC, Lei generalista, zela pela defesa do consumidor a partir da constatação de sua hipossuficiência. A normatização de um ambiente economicamente equilibrado e, como vimos, em transformação constante devido à adoção de novas tecnologias, mudanças de mercado e convergência de setores, para citar algumas tendências, é desafiadora. Ao mesmo tempo, direitos básicos dos consumidores devem ser resguardados. Portanto, é necessário que haja uma atualização do CDC para contemplar esses novos temas que emergiram após sua criação como forma de garantir a plena defesa do consumidor em todo tipo de relação de consumo.

Quando há um conflito entre regulações (instrumentos atualizados que acompanham o desenvolvimento dos setores) e CDC, tal controvérsia geralmente é solucionada por meio de aplicações interpretativas sobre a lei ordinária (CDC), sobrepondo-se, portanto, às regulações (conforme teoria da hierarquia das normas). Esse fato, pode vir a gerar insegurança jurídica e aumento nos níveis de judicialização, tendo em vista, principalmente, que as travas constitucionais existentes para alteração de normativa ordinária não necessariamente permitem o acompanhamento tempestivo das mudanças nas relações de consumo.

Podemos usar como exemplos de potenciais conflitos entre realidades de setores distintos os artigos 27 e 49 da Lei Nº 8.078, de 11 de Setembro de 1990, pois 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.

R.4: Considerar aspectos específicos dos setores regulados para fins de instrução da lei ordinária

Essa recomendação é fruto de nossa análise do hiato entre a legislação ordinária e a regulação setorial. Foi possível observar que, em alguns casos, entendimentos divergentes no que tange a temas que impactam o consumidor. Como exemplo, podemos citar a Resolução 400/2016 da ANAC, que especificamente em seu artigo 11, prevê tratativa divergente do CDC no que se refere ao direito de desistência de compras realizadas pela internet. Dessa forma, podemos observar que tal entendimento divergente resultou em judicializações sobre o tema, podendo sugerir insegurança jurídica para o consumidor e também para as empresas do setor regulado. O tema ainda não possui uma jurisprudência consolidada, nos Tribunais Superiores, pelo menos no aspecto material, ficando as questões de mérito restritas, praticamente, aos Tribunais de 2ª Instância, que tem criado precedentes esclarecedores, seja de um modo ou de outro.

Abaixo citamos um exemplo de jurisprudência sobre o assunto:

DIREITO CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO. COMPRA DA PASSAGEM PELA INTERNET. DIREITO DE ARREPENDIMENTO. RESTITUIÇÃO DO VALOR. 1 - Na forma do art. 46 da Lei 9.099/1995, a ementa serve de acórdão. Recurso próprio, regular e tempestivo. Pretensão indenizatória por danos materiais em razão da cobrança de multa de cerca de 70% após o pedido de cancelamento da compra de passagem aérea realizada pela internet. Recursos de ambos os réus, segundo e terceiro, visando à reforma da sentença de procedência parcial do pedido. 2 - Direito de arrependimento. Restituição do valor. **A faculdade de desistir das compras fora do estabelecimento do fornecedor, prevista no art. 49 do CDC, aplica-se aos contratos de transporte aéreo concluídos por meio da internet** (grifo nosso).

Ademais, o exercício do direito de arrependimento, por constituir faculdade do consumidor não o sujeita a aplicação de multa. Precedente na Turma: (Acórdão 1249830, 07029870220198070011, Relator: FABRÍCIO FONTOURA BEZERRA). No caso, os autores efetuaram a compra das passagens no dia 24/10/2019 e solicitaram o cancelamento após cerca de três dias, o que lhes daria direito ao reembolso integral do valor pago. Todavia, ante a ausência de recurso da outra parte, mantém-se a sentença. 3 - Recursos conhecidos, mas não provido. Custas e honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da condenação, pelos recorrentes vencidos. (TJ-DF 07544800320198070016 DF 0754480-03.2019.8.07.0016, Relator: AISTON HENRIQUE DE SOUSA, Data de Julgamento: 17/07/2020, Primeira Turma Recursal, Data de Publicação: Publicado no DJE : 14/08/2020 . Pág.: Sem Página Cadastrada.)

Por fim, para que haja uma redução dos conflitos normativos entre a regulação e o CDC, é imprescindível que haja maior cooperação entre as agências e os órgãos de defesa do consumidor. Nesse contexto, na nossa visão, a aproximação das agências à Senacon, é de suma importância e positiva, pois a missão do órgão é estimular a promoção da defesa do consumidor, servindo de consultor para as agências no momento de edição das regulações

Adequação de normativos

R.5: Aprimoramento da articulação entre legislativo e agências para criação de leis

Contextualização

Mudanças sugeridas

Justificativa

Conforme citado no Produto 6 “Fragilidades das Interações e Aspectos Passíveis de Melhoria”, pudemos observar no ordenamento legal que normas promulgadas pelo legislativo não possuem análise do impacto gerado nos setores regulados, podendo gerar divergências de entendimentos que podem trazer grandes prejuízos à sociedade e influenciar no aumento de ações no judiciário para discussão de temas controversos.

Sendo assim, um aprimoramento da articulação entre o legislativo e as agências poderia levar a uma análise de impacto regulatório mais integrada entre os atores, em conjunto com uma melhor elaboração de leis no tocante as regulações. Também, como consequência natural, poderia trazer uma isonomia entre as normas para uma melhor apreciação dos órgãos responsáveis pela resolução de conflitos.

Contextualização

Mudanças sugeridas

Justificativa

Um bom exemplo a ser implementado nessa recomendação é o Decreto nº 10.411/2020. Pois a Análise de Impacto Regulatório (AIR) é o procedimento de avaliação prévia à edição dos atos normativos, inclusive aqueles formulados por colegiados ou da entidade encarregada de prestar apoio administrativo, com vistas a obter informações e dados sobre os seus prováveis efeitos. Sendo assim, permite um aprimoramento da qualidade da regulação e subsidia a tomada de decisão.

Entendemos que o Decreto se alinhe com a recomendação, após observarmos a ausência de processo definido que incentive os Poderes a se aproximar das Agências Reguladoras com o intuito de promover a harmonização entre entes no momento de criação de dispositivos legais que afetam os setores regulados.

Vale lembrar, no entanto, que o Decreto não se aplica às propostas de edição de decreto ou atos normativos que precisam ser submetidos ao Congresso Nacional.

Adequação de normativos

R.5: Aprimoramento da articulação entre legislativo e agências para criação de leis

Contextualização

Mudanças sugeridas

Justificativa

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

Como exemplo, podemos citar o ocorrido durante a pandemia de COVID-19, quando o Legislativo promulgou diversas leis que afetaram os setores regulados. A maioria dessas leis, devido à urgência da situação, foram promulgadas sem a consulta prévia às Agências Reguladoras desses setores, o que gerou certa dificuldade de adaptação por parte das empresas que prestam serviços nesses setores regulados.

Nesse sentido, temos a lei nº 6.551/2020, que assegura que os consumidores ou usuários de serviços públicos essenciais não podem ter o fornecimento dos mencionados serviços interrompidos, por falta de pagamento, durante situações de calamidade pública, como a atual epidemia do COVID-19. Tal dispositivo é um exemplo que impactou os setores regulados, pois foi sancionado em caráter emergencial sem contar com todos os elementos de impactos a serem avaliados para cada setor envolvido.

Adequação de normativos

R.7: Homologação judicial acordos do Procon e Consumidor.gov.br

Contextualização

Mudanças sugeridas

Justificativa

O Procon constitui um dos Órgãos oficiais do SNDC e tem personalidade jurídica de direito público, com autonomia técnica, administrativa e financeira. Sua principal função é equilibrar e harmonizar as relações entre consumidores e fornecedores. Porém, por não gozar de autonomia judicial, os acordos celebrados sob sua tutela são muitas vezes rediscutidos em ações judiciais refletindo nos números de judicialização dos setores regulados.

A ausência de medidas amplas e eficazes de conscientização da sociedade, no que tange à utilização de ferramentas alternativas ao judiciário referentes à resolução de conflitos consumeristas, fragiliza a sua atuação e impede que o consumidor busque alternativas menos burocráticas como o Consumidor.gov.br e o próprio Procon.

Contudo, um acordo realizado com apoio e “mediação” do Procon poderia gozar de status de título extrajudicial, o que possibilitaria a composição sobre temas correlatos ao pleito de consumo, tais como impactos materiais e imateriais, bem como colaborar com a desjudicialização das discussões consumeristas. Importante salientar que para impossibilitar discussão judicial acerca de tal transação é necessária a homologação do título executivo extrajudicial com a expressa indicação de quitação plena, geral e irrestrita da relação havida entre as partes.

Contextualização

Mudanças sugeridas

Justificativa

Como exemplo prático de tentativa de garantir status de título extrajudicial para acordo do Procon é o projeto de lei do Senado Federal de nº. 68 de 2013. Que tem como objetivo alterar o código do consumidor para acrescentar o artigo 89-A, conforme citado abaixo:

Art. 89-A. “O acordo celebrado por fornecedor e consumidor perante entidade ou órgão da Administração Pública destinado à defesa dos interesses e direitos protegidos por este Código consistirá em título executivo, nos termos do inciso VIII do art. 585 da Lei nº 5.869, de 11 de janeiro de 1973”

Sendo assim, ao atribuir a eficácia de título executivo extrajudicial aos acordos firmados perante os órgãos de defesa do consumidor, a proposta fortalece os Procons e torna mais efetiva sua função como meio alternativo de resolução de conflitos.

Adequação de normativos

R.7: Homologação judicial acordos do Procon e Consumidor.gov.br

Contextualização

Mudanças sugeridas

Justificativa

Levando em consideração, a Lei n 13.105/2015, no artigo 515, inciso III, é possível verificar que o instituto da autocomposição fomentada pelo Procon pode ter status de título judicial se apresentada para homologação do judiciário, salvo em caso de vício no acordo comprovado por incapacidade absoluta do agente, ilicitude do objeto ou desrespeito à forma ou solenidade prescrita em lei. Sendo assim, o impacto legal estará relacionado ao Código de Processo Civil, uma vez que a homologação judicial dos acordos realizados pelo PROCON e Consumidor.gov.br deverá ter caráter de título executivo.

Desta forma, com a mudança sugerida 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.

Como exemplo, podemos citar a iniciativa de alguns Procons, tais como o Procon de São Carlos, Recife, entre outros, que proativamente desenvolveram convênios com os respectivos tribunais de justiça de seus estados para realizar homologação dos acordos celebrados sob tutela do órgão administrativo.



2

**Acordos de
Cooperação
Técnica**

Acordos de Cooperação Técnica

Em nossas análises, pudemos observar a existência de diversos acordos de cooperação técnica firmados pela Senacon e Agências Reguladoras. Contudo, com intuito de maximizar o aproveitamento desses acordos, sugerimos a criação de alguns critérios mínimos comuns aos instrumentos, se atentando e respeitando as individualidades de cada setor regulado.

Dessa forma, entendemos ser possível ampliar a articulação entre os atores, bem como medir e acompanhar o desenvolvimento das tarefas. Buscamos elencar alguns critérios que minimamente devem constar no documento. Ainda analisamos cada recomendação cujo formato sugerido para implementação seja a criação de Acordos de Cooperação Técnica, destacando algumas das principais competências dos órgãos.

Dentre esses critérios mínimos, podemos destacar a necessidade da clara definição dos responsáveis para cada tarefa, de modo a facilitar o monitoramento dos resultados. Ainda, é crucial a definição de prazos para cada tarefa. Para possibilitar o acompanhamento dos resultados e identificação de melhorias, sugerimos a implementação de KPI's (Key Performance Indicators – Indicadores chave de performance, tradução livre), que são uma forma de medir se uma ação ou um conjunto de iniciativas está efetivamente atendendo aos objetivos propostos, bem como de SLA's (Service Level Agreement – Acordo de Nível de Serviço, tradução livre), consideradas metas de nível de serviço, termos de compromisso, prazos de contratos, suporte técnico, entre outros. Em outras palavras, é um esclarecimento técnico do contrato.

Em linha com o aprimoramento da articulação das Agências e Senacon, no que tange à defesa dos direitos coletivos do consumidor, podemos destacar a atuação da Senacon com a Portaria n. 34 28 de Janeiro de 2021, que instruiu a criação de Termos de Ajuste de Conduta (TAC's) em caráter preventivo. Tal iniciativa abre precedente para ampliação do uso dessa ferramenta pelas Agências Reguladoras, em consonância com a teoria da regulação responsiva. Para isso, julgamos ser necessária maior articulação entre os órgãos, de modo a evitar ações redundantes de fiscalização e punição.

❖ COMPETÊNCIAS DOS ÓRGÃOS

No Produto 11 “Solução dos Cenários”, trouxemos sugestões de como implementar as recomendações de melhoria do projeto. Parte dessas recomendações são embasadas na criação de grupos de trabalhos compostos pela Senacon e Agências para articular os melhores formatos de trabalho para mitigar as fragilidades identificadas no trabalho. Para formalizar essa articulação, também se faz necessário formar compromisso por meio dos Acordos Técnicos de Cooperação. Sendo assim, sugerimos algumas competências que julgamos serem importantes para o melhor aproveitamento dos Acordos. Abaixo, elencamos alguns exemplos de competências de grande importância para cada recomendação.

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

- Objeto do acordo: O objetivo desse acordo é estabelecer as diretrizes da articulação entre Senacon e Agências Reguladoras para a defesa dos direitos coletivos do consumidor, destacando as competências dos órgãos na gestão e compartilhamento de dados e informações para a promoção de fiscalizações e ações coletivas
- Caberá à Senacon:
 - Prover relatório e informações para planejamento das ações de fiscalização por parte das Agências Reguladoras;
 - Notificar as Agências Reguladoras sobre as ações coletivas movidas pela Senacon e Ministério Público contra as empresas do setor regulado;

Acordos de Cooperação Técnica

- Consultar as Agências sobre a realização de Termos de Ajuste de Conduta preventivos ou corretivos com empresas do setor regulado
- Prestar às Agências informações baseadas em dados registrados no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor -- Sindec e no portal Consumidor.gov.br, com o intuito de contribuir para o aprimoramento da atividade regulatória e fiscalizatória relativa à eficácia, segurança e qualidade dos produtos e serviços disponibilizados ao consumo
- Colaborar com a Agência na identificação dos principais problemas enfrentados pelos consumidores e na aferição da satisfação dos consumidores em relação aos produtos e serviços oferecidos pelos setores regulados;
- Caberá às Agências:
 - Fornecer à Senacon informações sobre as ações de fiscalização nos setores regulados;
 - Compartilhar dados das bases de reclamações do consumidor
 - Promover fiscalizações e outras ações de competência do órgão quando cabível, considerando as informações do Sistema Nacional de informações de Defesa do Consumidor (SINDEC)
 - Analisar e responder as solicitações encaminhadas pela Senacon sobre a criação ou aperfeiçoamento das normas referentes à fabricação e a comercialização de produtos e serviços que possam causar danos à saúde e a segurança dos consumidores

Participação mais ativa da Senacon no processo de criação regulatória

- Objeto do acordo: Este acordo tem como objetivo estabelecer formato de participação da Senacon no processo de criação regulatória.
- Caberá à Senacon:
 - Prover pareceres sobre mudança ou criação regulatória
 - Caberá à Senacon cumprir os prazos previsto no acordo
- Caberá às Agências:
 - Solicitar a participação da Senacon no processo regulatório, em temas que impactem a relação de consumo
 - Interpretar os pareceres realizados pela Senacon, e considerar os aspectos para proteção do consumidor
 - Esclarecer, quando formalmente solicitado, aspectos técnico-operacionais da legislação, referente aos produtos e serviços por ela regulados, com adoção das ações pertinentes;
 - Analisar e responder as solicitações encaminhadas pela Senacon sobre a criação ou aperfeiçoamento das normas referentes ao setor regulado
 - Colaborar com a SENACON em estudos que visem à implementação de análises de impacto regulatório sob a perspectiva do consumidor em relação produtos e serviços disponibilizados ao consumo que possam causar impacto aos consumidores;

Acordos de Cooperação Técnica

Regulamentação do uso de canais digitais para ampliação do atendimento ao consumidor

- Objeto do acordo: Este acordo tem como objetivo desenvolver em conjunto com as Agências Reguladoras iniciativas de mapeamento dos canais digitais de atendimento ao consumidor, de modo a aprimorar a exigência regulatória, se atentando às particularidades dos setores regulados.
- Caberá à Senacon:
 - Mapear canais digitais aplicáveis para o atendimento do consumidor
 - Pesquisar boas práticas aplicadas internacionalmente (OCDE)
- Caberá às Agências:
 - Articular com a Senacon, para definição dos canais aplicáveis ao setor regulado
 - Retificar a regulação do setor, de acordo com a definição do documento

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

- Objeto do acordo: Este acordo tem como objetivo articular com as Agências Reguladoras o fomento da adesão ao consumidor.gov.br pelas empresas dos setores regulados, considerando as particularidades de cada setor.
- Caberá à Senacon:
 - Mapear a adesão de empresas dos setores regulados ao consumidor.gov.br
 - Desenvolver, em conjunto com as Agências Reguladoras, formato para definir critérios de obrigatoriedade para cada setor
 - Assegurar que o armazenamento das informações obedeça a padrões adequados de segurança confidencialidade e integridade;
 - Prestam suporte técnico e tecnológico para o adequado funcionamento da plataforma;
 - Viabilizar a interlocução dos atores envolvidos no Consumidor.gov.br, visando o aperfeiçoamento da gestão da plataforma, da qualidade da informação produzida, bem como das políticas públicas voltadas à melhoria do atendimento aos consumidores
- Caberá às Agências:
 - Aplicar à regulação os critérios de obrigatoriedade de adesão das empresas dos setores regulados ao consumidor.gov.br
 - Atuar em conjunto com a Senacon em ações voltadas à participação de empresas no Consumidor.gov.br e o uso da ferramenta como canal de resolução alternativa de conflitos
 - Divulgar no âmbito da sua atuação, a plataforma Consumidor.gov.br como um canal voltado para solução alternativa de conflitos de consumo;
 - Contribuir com a SENACON nas ações voltadas ao contínuo aprimoramento das políticas e diretrizes de funcionamento da plataforma Consumidor.gov.br, para que esta atinja o objetivo de funcionar como serviço voltado para solução alternativa de conflitos de consumo

Acordos de Cooperação Técnica

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

- Objeto do acordo: Este acordo tem como objetivo articular a criação de critérios claros para monitoramento dos índices de satisfação do consumidor, em conjunto com as Agências Reguladoras.
- Caberá à Senacon:
 - Definir, em conjunto com as Agências, melhor formato integrado de medição dos índices de satisfação do consumidor
- Caberá às Agências:
 - Compartilhar as particularidades do setor regulado para integração ao modelo integrado de medição de satisfação do consumidor

Criação de iniciativas integradas direcionadas a educação do consumo

- Objeto do acordo: Este acordo tem como objetivo desenvolver iniciativas integradas direcionadas à educação para o consumo
- Caberá à Senacon:
 - Articular integração das Agências Reguladoras com a Escola Nacional de Educação para o consumo
 - Considerar as particularidades dos setores regulados nas iniciativas de educação para o consumo
 - Compartilhar as iniciativas de educação, para os setores regulados
 - Prestar à Agência informações baseadas em dados registrados no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor -- Sindec e no portal Consumidor.gov.br, com o intuito de contribuir para o aprimoramento da educação sobre o consumo nos setores regulados
 - Colaborar com a Agência na identificação dos principais problemas enfrentados pelos consumidores e na aferição da satisfação dos consumidores em relação aos produtos e serviços oferecidos pelos setores regulados;
 - Esclarecer, quando formalmente solicitado, o posicionamento da SENACON quanto aos aspectos técnico-operacionais da legislação sobre defesa do consumidor;
 - Realizar, em conjunto com a Agência, programas de capacitação e treinamento que auxiliem os técnicos da Agência e dos setores regulados na interpretação da legislação de defesa do consumidor.
- Caberá às Agências:
 - Considerar aspectos da defesa do consumidor nas iniciativas de educação
 - Disponibilizar informações técnicas à SENACON, especialmente as relativas às normas expedidas pela Agência que, de alguma forma, afetem os produtos e serviços por ela regulados;
 - Esclarecer, em caso de dúvida, aspectos técnico-operacionais das normas referente aos produtos e serviços regulados pela Agência
 - Colaborar com a SENACON na elaboração de publicações, boletins e informativos sobre temas relacionados ao consumidor;

Acordos de Cooperação Técnica

- Realizar, em conjunto com a SENACON, programas de capacitação e treinamento que auxiliem os órgãos de defesa do consumidor na interpretação da regulamentação relativa às eficácia, segurança e qualidade dos produtos e serviços disponibilizados ao consumo;



3

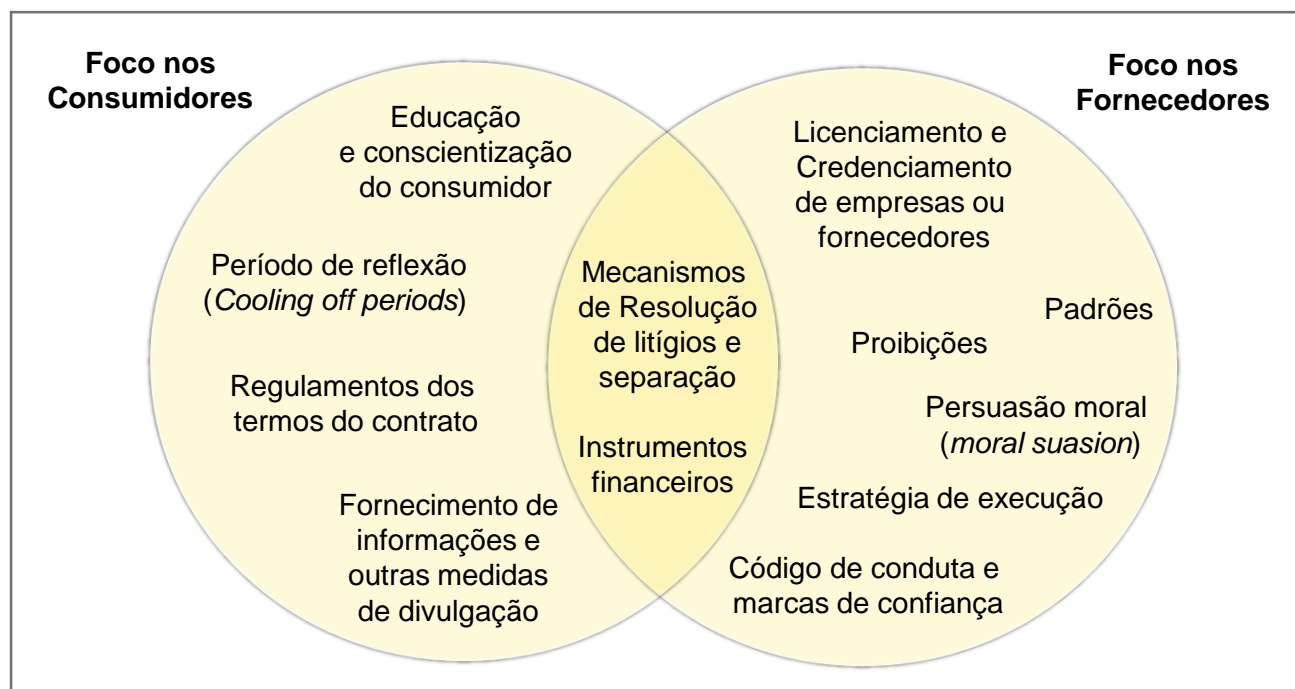
**Regulação e
Nivelamento de
maturidade**

3. Regulação e Nivelamento de maturidade

Anteriormente foi abordado no produto 2 o detalhamento dos pilares selecionados para construção da matriz de maturidade das regulações referentes às Agências Reguladoras. Este capítulo visa promover um nivelamento de maturidade das Agências, por meio de ferramentas que serão utilizadas para solucionar as demandas consumeristas.

Para tanto, sugerimos que na atuação dos grupos de trabalho (conforme sugerido no produto 11), determinados temas sejam tratados com o auxílio de ferramentas baseadas na OCDE para aprimorar a coordenação entre a atividade regulatória e a formulação de políticas públicas de defesa do consumidor, a fim de assegurar a participação social na regulação e a consequente melhoria do processo de tomada de decisão no ambiente regulatório.

Abaixo destacamos as ferramentas sugeridas para melhorar a formulação de políticas consumeristas da OCDE (Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico):



As ferramentas elencadas acima no círculo esquerdo, visam soluções voltadas aos consumidores. Já no lado direito, elencamos as ferramentas que possuem foco nos fornecedores. Por sua vez, no meio do círculo, temos a interfase entre ambos.

Para facilitar a compreensão dos termos técnicos utilizados nestas ferramentas, criamos abaixo um glossário com as respectivas descrições e benefícios que cada uma das ferramentas oferecem:

FERRAMENTAS	BENEFÍCIO / DESCRIÇÃO
Educação e conscientização do consumidor	É uma ferramenta que visa promover iniciativas de educação e conscientização, podem ajudar a melhorar a transparência e permitir que os consumidores melhorem suas habilidades, confiança, conhecimento e influenciar seu comportamento, o que acarreta uma otimização do mercado.

3. Regulação e Nivelamento de maturidade

FERRAMENTAS	BENEFÍCIOS / DESCRIÇÃO
Fornecimento de informações e outras medidas de divulgação	A ferramenta tem como objetivo trazer informações eficazes e bem direcionadas podem ajudar na tomada de decisão do consumidor, tornando mais fácil uma comparação entre produtos, reduzindo tempo de pesquisa, protegendo os consumidores de práticas que não são ideais.
Períodos de Reflexão (<i>Cooling off periods</i>)	Esta ferramenta tem como objetivo trazer um período/prazo que permite aos consumidores cancelarem um contrato com uma empresa sem penalidade, dentro de um prazo específico, impacta diretamente consumidores que agiram por impulso, compraram por se sentirem pressionados ou não estudaram o determinado contrato da forma ideal.
Regulamentos dos termos do contrato	A ferramenta tem como finalidade exigir que todos os contratos de consumo contenham termos básicos não excludentes, garantindo segurança e qualidade em relação aos produtos e serviços utilizados pelos consumidores."
Persuasão Moral (<i>Moral suasion</i>)	Nesta ferramenta, é facultado aos governos pressionar as empresas a encontrar um objetivo específico que envolve os consumidores, sem regular suas atividades, fazendo por meio de reconhecimento de atividades amigáveis ao consumidor, por meio de prêmios por exemplo
Códigos de Conduta e Marcas de Confiança	Códigos de Condutas ou marcas de confiança são ferramentas que podem ser usadas pelo governo ou indústrias para ajudar a estabelecer boas práticas de negócios.
Padrões	Documentos projetados com especificações para garantir que produtos, serviços e sistemas funcionem corretamente e sejam confiáveis, estabelecem critérios de qualidade em comum.
Licenciamento e Credenciamento de empresas ou fornecedores	As licenças são ferramentas utilizadas em indústrias que um produto deve ter um mínimo de qualidade e precise fornecer evidências disso, se aplica também à produtos que podem trazer algum perigo ao consumidor.
Proibições	A proibição de um produto é um dos instrumentos políticos mais fortes que um governo pode realizar, pois ele restringe quando ou como os produtos podem ser comercializados.
Estratégias de execução	O sucesso da política do consumidor na promoção dos interesses do consumidor, depende criticamente da interpretação, implementação e aplicação dessas políticas. Dentre os princípios para a resolução eficaz de disputas, estão os pilares de acessibilidade, onde os consumidores são informados dos seus direitos, eficiência, onde todas as reclamações devem ser tratadas e justiça para todos de forma igualitária.

3. Regulação e Nivelamento de maturidade

FERRAMENTAS	DESCRIÇÃO
Mecanismos de resolução de litígios e separação	Quando os consumidores não estão satisfeitos com determinado produto, podem procurar alguma solução financeira, seja por troca ou reparo do produto, dessa forma as empresas tentam criar garantias dos produtos para aumentar a confiança do consumidor.
Instrumentos Financeiros (*)	Os instrumentos financeiros são usados para influenciar o comportamento de empresas ou do consumidor por meio de subsídios e impostos.

() Importante destacar que, de todas as ferramentas apresentadas pela OCDE, a única que não será sugerida como ferramenta auxiliar de transformação regulatória para os pilares abordados a seguir será a ferramenta de “Instrumentos Financeiros”, uma vez que visa influenciar empresas por meio de subsídios e impostos, não sendo o foco deste trabalho.*

APLICAÇÃO DAS FERRAMENTAS NOS PILARES:

1. PILAR: Canais de atendimento ao consumidor:

Objetivo: Este pilar tem como finalidade avaliar a quantidade e diversidade de canais de atendimento disponíveis ao consumidor nas regulações, tendo em vista que as ferramentas orientadoras de políticas de defesa preconizadas pela OCDE não são tratadas diretamente pelo Código de Defesa do Consumidor.

Ferramentas sugeridas: Persuasão moral; Padrões; Proibições.

Aplicação das ferramentas: Com o intuito de melhorar as possibilidades de canais de atendimento ao consumidor, sugerimos a utilização das ferramentas mencionadas acima, as quais promoveriam incentivo das empresas e dos setores regulados a desenvolverem canais de atendimento padronizados e com qualidade, oferecendo benefícios e impondo sanções às empresas, que utilizam com frequência e que obtêm soluções concluídas nesses canais.

Podemos destacar que um tema recorrente de reclamação nas bases do consumidor.gov.br e Sindec são as ligações realizadas aos consumidores por empresas dos setores regulados, oferecendo serviços ou cobranças indevidas, como identificado na análise das bases de dados mencionadas acima cuja classificação é “Publicidade Abusiva”. Identificamos que a ANATEL possui um normativo muito importante, representado por um canal específico denominado “Não me Perturbe”, utilizado para que os consumidores possam registrar essas reclamações acerca das ligações indevidas. Além disso, identificamos outros canais existentes, por exemplo “Não me Ligue” do PROCON/SP e “Bloqueio do telemarketing” do PROCON/RS e PROCON/GO. Contudo, a partir de nossas análises, verificamos que ainda há espaço para melhorias/aperfeiçoamento. Entendemos que deve-se aplicar sanções mais severas, e principalmente estimular/oferecer incentivos (*moral suasion*), para instigar as companhias à apresentarem o menor número de registros de reclamação, fornecendo divulgação de rankings das empresas que menos incomodam o consumidor.

3. Regulação e Nivelamento de maturidade

2. PILAR: Operação do Atendimento ao Consumidor

Objetivo: Este pilar tem como função entender o processo de atendimento e as especificações por etapas para lidar com respostas de prontidão de atendimento ao cliente.

Ferramentas sugeridas: Padrões; Educação para conscientização do consumidor; Regulamentos dos termos do contrato; Códigos de conduta e marcas de confiança; Proibições; Persuasão moral (*moral suasion*).

Aplicação das ferramentas: A aplicação dessas ferramentas poderá proporcionar uma melhora efetiva nos prazos e na qualidade do atendimento. É indicado modificar a forma como os atendimentos são conduzidos, pois em algumas vezes não há efetividade. Em alguns casos o consumidor encerra o atendimento sem resolução para seu problema, e sequer com orientação de como proceder para obter tal resolatividade. É importante destacar que cerca de 80% dos consumidores que registraram reclamações no consumidor.gov.br, já tinham iniciado o processo de reclamação, a princípio com a empresa/fornecedor, porém sem obter sucesso.

Desta maneira, sugerimos que seja adotada uma padronização dos processos de atendimento, onde critérios mínimos deverão ser seguidos pelas secretárias eletrônicas e também pelos atendentes, dependendo do canal de atendimento escolhido pelo consumidor. Além disso, é interessante que sejam oferecidas orientações educativas ao consumidor no decorrer do atendimento, pois desta maneira, o atendente poderá esclarecer sobre o código de conduta e as regras dos contratos firmados, bem como, mencionar cláusulas importantes que provocam dúvidas nos consumidores e que precisam ser fortalecidas no atendimento, cumprindo assim com o princípio da transparência. Assim, o consumidor sairá do atendimento com todas as informações possíveis para tomar as providências que precisa, ou mesmo, com seu problema solucionado. Além disso, a utilização da ferramenta de proibições, é imprescindível para auxiliar no desenvolvimento de critérios que necessariamente deverão ser seguidos, restringindo determinados comportamentos que não poderão ser realizados, a exemplo de, omissão do prazo máximo de resolução, orientação equivocada ou incompleta do consumidor e elevado tempo de espera. Assim, sugerimos a aplicação de sanções, bem como a ferramenta de persuasão moral, por meio de incentivos às empresas para que recebam benefícios por estarem atingindo as metas.

3. PILAR: Critérios de Qualidade na Prestação de Serviço

Objetivo: Compreender quais são os critérios de avaliação e especificação dos serviços/produtos ofertados por determinado segmento. Dessa forma, identificar qual o perfil e práticas mínimas a serem especificadas durante o relacionamento com o cliente.

Ferramentas sugeridas: Regulamentos dos termos do contrato; Padrões; Período de Reflexão (cooling off periods); Licenciamento e Credenciamento de empresas ou fornecedores.

Aplicação das ferramentas: Para este pilar, entendemos que faz-se necessária a utilização de ferramentas que favoreçam a avaliação da prestação de serviço ou da utilização do produto. Estabelecer com o consumidor clareza de termos do regulamento direcionando para uma maior tangibilidade do consumidor sobre o serviço, sendo fundamental salientar os termos do contrato firmado, especialmente das cláusulas que requerem mais conhecimento técnico, validando se de fato o consumidor entendeu os pormenores da contratação firmada, buscando cumprir com o princípio da transparência. Isso inclui também o entendimento do consumidor sobre as regras de qualidade aplicadas a prestação de serviço. Além disso, é importante manter um padrão, bem como como oferecer um período de reflexão que esteja de acordo com as especificidades de cada setor regulado.

3. Regulação e Nivelamento de maturidade

4. PILAR: Fiscalização dos critérios de qualidade da prestação de serviço

Objetivo: Engloba os critérios e mecanismos de fiscalização e monitoramento das especificações presentes nas regulações, abordando os processos que devem ser seguidos.

Ferramentas sugeridas: Proibições; Regulamentos dos termos do contrato; Licenciamento e Credenciamento de empresas ou fornecedores.

Aplicação das ferramentas: Neste pilar, sugerimos a aplicação de ferramentas, tais como o da proibição que poderá restringir quando ou como os produtos podem ser comercializados, atuando de maneira preventiva, fiscalizando e mantendo clara as cláusulas e termos dos contratos firmados. Também é importante mencionar a ferramenta de licenciamento e credenciamento de empresas, pois essa ferramenta visa garantir que todas as funcionalidades e qualidades mínimas dos produtos que são ofertados estejam de acordo com o estabelecido pelas regulações. A exemplo da atuação da ANS em avaliar constantemente os prestadores de serviços de saúde, com proibições de continuidade, em caso de baixo nível de qualidade entregue. Além disso, caso os processos sejam padronizados e bem fiscalizados, com proibições devidas, entendemos que, a quantidade de reclamações de consumidores podem ser visivelmente reduzidas, de modo a ser possível verificar avanços significativos, no que tange ao desenvolvimento da qualidade dos serviços prestados.

5. PILAR: Transparência da Informação

Objetivo: Este pilar aborda o princípio da transparência, com a finalidade de que as informações devem ser fornecidas ao consumidor final de forma clara e objetiva, trazendo especificações sobre sua disponibilidade. Além disso, abrange o acesso e o processo que devem ser adotados pelos fornecedores quando existem modificações de cláusulas ou de outras partes que envolvam o serviço prestado/adquirido pelo consumidor.

Ferramentas sugeridas: Códigos de Conduta e Marcas de Confiança; Regulamentos dos termos do contrato; Estratégias de execução; Fornecimento de Informações; Padrões.

Aplicação das ferramentas: O estabelecimento de práticas e condutas são ferramentas importantes para o fortalecimento deste pilar, reforçando os termos dos regulamentos dos contratos firmados com os consumidores. Por exemplo, por meio de canais de transparência, o consumidor obterá respostas, informações práticas acerca de assuntos diversos, tais como tráfego de dados móveis e de banda larga, interrupções de energia, impostos, motivos de cobranças, entre outros. Vale destacar ainda, a importância da definição clara das estratégias de execução aplicadas pelas companhias, de modo a trazer maior transparência ao processo. Em nossas análises, entendemos que no decorrer do tempo, diversas cláusulas contratuais podem sofrer alterações. Sendo assim, é primordial a correta comunicação com o consumidor para garantir sua compreensão e anuência. Assim, para evitar que modificações passem despercebidas pelo consumidor, por exemplo, sugerimos que seja realizado um trabalho de verificação, para validar se de fato o cliente obteve consciência acerca das alterações contratuais.

6. PILAR: Participação social na definição das políticas e educação para o consumo

Objetivo: Aborda os pontos da regulação que especificam qual o nível e processo de interação da sociedade para a tomada de ação da agência e empresas na modificação de processos e estrutura de prestação de serviço/produto. Também aborda o que está previsto em regulação para o entendimento do consumidor sobre seus direitos e deveres na jornada.

3. Regulação e Nivelamento de maturidade

Ferramentas sugeridas: Educação e conscientização do consumidor; Fornecimento de informações e outras medidas de divulgação; Estratégia de execução.

Aplicação das ferramentas: Para aprimoramento do pilar de participação social e educação para consumo, sugerimos a aplicação das ferramentas acima. Para isso, são necessárias iniciativas integradas de identificação dos principais temas com carência de instrução ao consumidor, fazendo uso das ferramentas e dados disponíveis pelos órgãos, tais como as plataformas de resolução de conflitos. Essas iniciativas devem ser protagonizadas pela Senacon e Agências Reguladoras, a fim de proporcionar ao consumidor um entendimento mais amplo das particularidades de cada setor. Da mesma forma, a articulação entre os órgãos deve ser utilizada para divulgação das oportunidades de participação da sociedade na construção regulatória. Em nossas análises, identificamos iniciativas pontuais de educação para o consumo, desenvolvidas pelas Agências Reguladoras, e mesmo pela Senacon, por meio cursos, aulas online pela ENDC (Escola Nacional de Defesa do Consumidor), contudo pode-se haver melhorias no procedimento para fomento da articulação entre os órgãos e a Senacon, a fim de aprimorar o processo e trazer maior conhecimento técnico do setor e da defesa do consumo às iniciativas.

7. PILAR: Resolutividade dos problemas (satisfação do consumidor)

Objetivo: Compreende o processo de solução dos problemas do cliente, avaliando o formatos, medidas e critérios para as tratativas e satisfação do cliente. Avalia quais são os modelos adotados para redução de judicialização dos processos.

Ferramentas sugeridas: Mecanismos de resolução de litígios e separação; Estratégia de execução.

Aplicação das ferramentas: A fim de aprimorar o formato de medição da satisfação do consumidor, perante a resolutividade de problemas, entendemos ser importante o emprego de ferramentas de resolução de litígios, conforme sugerido pela OCDE. Juntamente com os setores regulados, é interessante criar métodos alternativos de conflito que fortaleça o papel do consumidor.gov.br, de forma a centralizar o formato de medição de resolutividade de problemas e satisfação do consumidor. Em nossos estudos, foi possível observar baixo nível de resolutividade dos problemas dos consumidores ao acessarem as ferramentas/canais disponibilizados pelas empresas dos setores regulados. De acordo com números da base do consumidor.gov.br, cerca de 80% dos consumidores que acessaram a plataforma já haviam tentando resolver o problema com a empresa. Dessa forma, entendemos ser necessário a aplicação de novas estratégias regulatórias para fomentar o aumento da taxa de resolutividade de problemas pelas empresas dos setores regulados, divulgando os resultados, em linha com a teoria da regulação por constrangimento. Analisamos também que a ferramenta de estratégia de execução das políticas do consumidor tem potencial para melhorias, a fim de otimizar a resolutividade dos problemas, os consumidores tem de estar informados dos seus direitos, bem como os formatos de reclamação disponíveis apropriados ao nível de gravidade do problema.

8. PILAR: Concorrência econômica

Objetivo: Aborda quais iniciativas e processos estão contemplados na regulação para estimular a concorrência econômica entre empresas e ofertas para o consumidor final.

Ferramentas sugeridas: Códigos de Conduta e Marcas de Confiança; Regulamentos dos termos do contrato.

3. Regulação e Nivelamento de maturidade

Aplicação das ferramentas: Com a estabelecimento de iniciativas inerentes aos códigos de condutas e de marcas de confiança, os setores regulados podem ajudar a propagar boas práticas de mercado. Já quanto aos regulamentos dos termos de contrato, tem-se como finalidade exigir que todos os contratos de consumo contenham termos básicos não excludentes, garantindo segurança e qualidade em relação aos produtos e serviços utilizados pelos consumidores.

As ferramentas sugeridas apoiam-se na articulação entre Sistema Nacional de Defesa da Concorrência e Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, ou seja, estão em consonância com a teoria da regulação responsiva, sugerindo boas práticas e permitindo o mercado se regular pela concorrência.

Resumo das ferramentas e respectiva aplicabilidade nos pilares:

FERRAMENTA	PILARES							
	Canais de atendimento	Operação de atendimento	Qualidade Prestação de Serviço	Fiscalização dos critérios de qualidade	Transparência da Informação	Participação social	Resolutividade dos Problemas	Concorrência econômica
Fornecimento de informações		✓	✓		✓	✓		
Períodos de Reflexão			✓					
Regulamentos dos termos do contrato				✓				✓
Persuasão Moral	✓	✓						
Códigos de Conduta	✓	✓			✓			✓
Padrões	✓	✓	✓	✓	✓			
Licenciamento Credenciamento de empresas			✓	✓				
Proibições	✓	✓		✓				
Estratégias de execução					✓	✓	✓	
Instrumentos financeiros								
Mecanismos de resolução de litígios							✓	
Educar e conscientizar o consumidor		✓				✓		



4

Considerações finais

4. Considerações finais

O presente produto buscou alcançar de forma tangível as possíveis adequações normativas, de acordo com as recomendações dos produtos anteriores. Dessa maneira, pudemos visualizar os impactos causados nas legislações envolvidas, além de trazer melhorias e modelos baseados em referências de boas práticas para desenhar o modelo sugerido.

Dentro dessas mudanças sugeridas, pudemos focar na recomendação que considera aspectos específicos dos setores regulados para fins de instrução da lei ordinária. Pois, entendemos ser possível fazer uso do *benchmarking* dos países como Chile e Reino Unido, para articular uma mudança no paradigma da legislação ordinária versus regulação. Para isso, sugerimos uma alteração no CDC para instruir sua aplicação no âmbito geral da defesa do consumidor, salvo em situações em que exista norma regulatória mais específica sobre o tema.

Com isso, para que possamos alcançar as mudanças sugeridas nas adequações, observamos a existência de diversos acordos de cooperação técnica firmados pela Senacon e Agências Reguladoras. Contudo, com intuito de maximizar o aproveitamento desses acordos, sugerimos a criação de alguns critérios mínimos comuns aos instrumentos, se atentando e respeitando as individualidades de cada setor regulado. Também sugerimos algumas competências que julgamos serem importantes para o melhor aproveitamento dos Acordos, como por exemplo,

- Utilizar bases de dados disponíveis para aumentar a defesa dos direitos coletivos do consumidor
- Participação mais ativa da Senacon no processo de criação regulatória
- Regulamentação do uso de canais digitais para ampliação do atendimento ao consumidor
- Fomentar a necessidade das empresas dos setores regulados a aderirem ao consumidor.gov.br
- Criação de critérios claros para monitoramento nos índices de satisfação do consumidor
- Criação de iniciativas integradas direcionadas a educação do consumo

Por fim, devemos levar em consideração também os pilares selecionados para construção da matriz de maturidade das regulações referente às Agências Reguladoras, conforme apresentado nos produtos anteriores. Visando promover um nivelamento de maturidade das Agências, por meio de ferramentas que serão utilizadas para solucionar as demandas consumeristas. O fortalecimento da regulação no que tange a defesa e proteção do consumidor é condição *sine qua non* para garantir condições de uma eventual alteração da lei ordinária, preservando os direitos dos consumidores, evitando eventuais abusos por parte das empresas reguladas, ao mesmo que proporciona um maior equilíbrio nas relações de consumo.

Para tanto, sugerimos que na atuação dos grupos de trabalho (conforme explicado no produto 11), determinados temas sejam tratados com o auxílio de ferramentas baseadas na OCDE para aprimorar a coordenação entre a atividade regulatória e a formulação de políticas públicas de defesa do consumidor, a fim de assegurar a participação social na regulação e a consequente melhoria do processo de tomada de decisão no ambiente regulatório.

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.

© 2021 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