

# Senacon

## Produto 4

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

Julho 2020

The EY logo consists of the letters 'EY' in a bold, white, sans-serif font. A yellow diagonal line is positioned above the 'Y', extending from the top right towards the center.

Building a better  
working world

# Índice

Introdução	03
1. Principais aspectos de natureza consumerista tratados pela regulação	05
2. Regulação vs. CDC: compatibilidades e pontos de conflito normativo	17
3. Principais aspectos considerados na avaliação de qualidade de canais de atendimento a consumidores	56
4. Fiscalização nos setores regulados: conflitos de competência entre agências e órgãos de defesa do consumidor	67
5. Papel das agências e dos órgãos de defesa do consumidor no estímulo à busca de soluções alternativas de conflitos	72
6. Papel das agências e dos órgãos de defesa do consumidor na educação para o consumo	78
7. Considerações Finais	83

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

---

## Objetivo do Documento:

O presente Documento tem como finalidade apresentar as análises realizadas acerca da Coordenação entre as Agências e o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

No Capítulo 1 - Principais aspectos de natureza consumerista tratados pela regulação, apresentaremos uma contextualização sobre:

- Os conceitos de natureza consumerista
- Breve história da defesa do consumidor
- Principais princípios consumeristas e seus objetivos
- Análise de aderência das Agências Reguladoras aos princípios consumeristas
- Correlação entre os princípios consumeristas e as ferramentas para a orientação na formulação de políticas da OCDE

No Capítulo 2 - Regulação vs. CDC: compatibilidades e pontos de conflito normativo, serão abordados:

- Definição e importância das ferramentas para auxiliar na subdivisão dos princípios consumeristas
- Segmentação das ferramentas que auxiliam na formulação de políticas consumeristas com foco nos fornecedores e nos consumidores e a interface entre elas
- Metodologia da análise comparativa entre as regulações e o CDC
- Quadro resumo com as ferramentas críticas e os problemas encontrados na base Consumidor.gov.br
- Quadro resumo com os conflitos e compatibilidades encontrados na análise comparativa entre as regulações e o CDC
- Análise comparativa entre as regulações e o CDC considerando como base os princípios consumeristas e as ferramentas
- Principais achados considerando as análises realizadas

No Capítulo 3 - Principais aspectos considerados na avaliação de qualidade de canais de atendimento a consumidores, serão abordados:

- O alto número de reclamações nos setores regulados e a Lei Geral Serviço de Atendimento ao Consumidor
- Mudanças no atendimento ao consumidor durante a pandemia do Covid – 19
- Principais aspectos de qualidade que influenciam na avaliação de satisfação do consumidor

No Capítulo 4 - Fiscalização nos setores regulados: conflitos de competência entre agências e órgãos de defesa do consumidor:

- Função das agências e órgãos de defesa do consumidor em relação à atividade de fiscalização
- CDC e as sanções administrativas
- Aprimoramento da fiscalização entre os órgãos de defesa do consumidor e a promoção da defesa do consumidor

# Introdução

---

## ◆ Objetivo do Documento:

No Capítulo 5 - Papel das agências e dos órgãos de defesa do consumidor no estímulo à busca de soluções alternativas de conflitos, apresentaremos uma contextualização sobre:

- Função das agências e órgãos de defesa do consumidor na busca de soluções alternativas de conflitos
- Formas alternativas para a solução de conflitos
- Relação dos órgãos de defesa do consumidor com as soluções alternativas de conflitos
- Relação das agências reguladoras com as soluções alternativas de conflitos

No Capítulo 6 - Papel das agências e dos órgãos de defesa do consumidor na educação para o consumo:

- Função das agências e órgãos de defesa do consumidor na educação para o consumo
- Ações das agências reguladoras na educação para o consumo
- Ações dos órgãos de defesa do consumidor na educação para o consumo

No Capítulo 7 – Considerações finais, serão abordados:

- Principais *findings* das análises realizadas



1

**Principais aspectos  
de natureza  
consumerista  
tratados pela  
regulação**

# Principais aspectos de natureza consumerista tratados pela regulação

## ◆ Conceito de Natureza Consumerista e a História da Defesa do Consumidor:

Entende-se por natureza consumerista, os aspectos relacionados à defesa do consumidor, ou seja, o direito que protege o indivíduo que adquire bens ou serviços, salvaguardando-o de prejuízos ou possíveis danos - direito do consumidor.

Os Estados Unidos foram pioneiros na luta pelos direitos do consumidor. Na década de 1960, mais precisamente em 15 de março de 1962, o Congresso norte-americano reconheceu o caráter universal da proteção dos direitos dos consumidores e instituiu quatro direitos fundamentais, são eles: direito à segurança, à informação, à escolha e o direito de ser ouvido. Enquanto nos EUA e na Europa, o surgimento da proteção do consumidor resultou das transformações ocorridas no sistema capitalista de produção e circulação de bens e serviços, no Brasil, seu aparecimento ocorreu após as consequências provocadas pela industrialização da segunda metade do século XX, seguidas das crises socioeconômicas. Nesse período, destaca-se, a Lei Delegada nº 4, de 26 de setembro de 1962, que institui a intervenção do Estado na economia com o objetivo de assegurar a livre distribuição de produtos de primeira necessidade aos consumidores. Nesse mesmo ano, a lei nº 4.137, conhecida como Lei de Repressão do Poder Econômico, passou a vigorar. Dessa lei, foram derivadas muitas conquistas para os consumidores, dentre elas a criação do CADE (Conselho Administrativo de Defesa Econômica – CADE), entidade relevante nas questões de ordem econômica até os dias de hoje.

Na década de 70, houveram muitas mobilizações sociais decorrentes do aumento do custo de vida da população associados ao grande processo inflacionário. Essas mobilizações motivaram o surgimento dos primeiros órgãos de defesa do consumidor. Em 1976, houve a fundação da Associação de Proteção ao Consumidor de Porto Alegre (APC), a Associação de Defesa e Orientação do Consumidor de Curitiba (ADOC) e o Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor (atual Fundação Procon São Paulo).

Só nos 80, que foram marcados pela recessão econômica e redemocratização do País, que o movimento consumerista foi realmente fortalecido, objetivando levar para a Assembleia Constituinte questões relacionadas à defesa do consumidor. Em 1985, foi criado o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor, através do Decreto nº 91.469. Além do Conselho, esse Decreto também instituiu as associações de consumidores, Procons Estaduais, a Ordem dos Advogados do Brasil, a Confederação da Indústria, Comércio e Agricultura, o Conselho de Auto-Regulamentação Publicitária, o Ministério Público e representações do Ministério da Justiça, etc. Durante esse mesmo período, a ONU, através Resolução nº 39.248 de 1985, estabeleceu algumas diretrizes para a proteção do consumidor e destacou a importância de políticas de defesa do consumidor. Porém, somente em 1988, com a Constituição Federal, a proteção do consumidor foi consagrada como direito fundamental e princípio da ordem econômica, contexto que fez surgir um direito do consumidor sistematizado, tornando-se cláusula pétrea (Art. 5º, inciso XXXII).

Assim, em 11 de setembro de 1990, com o advento da Lei nº 8.078/90, surgiu o Código de Defesa do Consumidor (CDC), que deu nova perspectiva ao direito do consumidor, fazendo com que as relações de consumo fossem norteadas por novos princípios fundamentais, tais como: proteção da vida e da saúde e da segurança, a educação para o consumo, o direito à informação clara, precisa e adequada, a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, dentre outros.

# Principais aspectos de natureza consumerista tratados pela regulação

---

Essa Lei também fez reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor e estabeleceu a boa-fé como princípio base para as relações de consumo, além de trazer aos consumidores e fornecedores de produtos e serviços maior consciência de seus direitos e deveres.

O código é reconhecido internacionalmente e seu escopo foi, inicialmente, compilar as normas e consolidar os referidos princípios, com o objetivo de equilibrar as relações de consumo e favorecer o exercício da cidadania, através da definição e sistematização de diversos aspectos do direito público e privado.

A Lei também promulgou que a defesa e proteção do consumidor fossem exercidas por meio do SNDC (Sistema Nacional de Defesa do Consumidor), que reúne órgãos federais, estaduais e municipais e entidades civis de defesa do consumidor, a exemplo do Ministério Público do Consumidor e do PROCON, que exercem funções muito relevantes na defesa de interesses individuais e transindividuais, coletivos e difusos.

No início da sua vigência, houve uma resistência por parte dos empresários, porém, hoje em dia, ninguém tem dúvidas dos benefícios trazidos com a legislação consumerista na relação entre fornecedores e consumidores. O Código motivou a melhoria da qualidade de serviços e produtos, a transparência da informação e um processo de atendimento mais qualificado, mas que ainda tem muito a melhorar.

Nessa mesma época, a economia brasileira foi transformada por meio de um movimento de privatização dos serviços públicos essenciais. Esses serviços e outras atividades de competência do Estado foram transferidos ao setor privado, por meio de concessões, permissões ou autorizações. E, foi a partir desse contexto, a partir de 1996, que foram criadas as Agências Reguladoras Brasileiras, autarquias especiais e dotadas de autonomia administrativa, financeira e patrimonial.

Essas agências surgiram com o objetivo de regular e normatizar atividades de interesse público, alocando o controle de prestação de serviços públicos e a exploração de atividades econômicas de interesse coletivo nos setores regulados. Diferentemente do CDC, que é um conjunto de normas mais generalizadas que primam pela defesa do consumidor e o direito difuso, as regulações das Agências tem o papel de promover a regulação econômica dos setores, que acabam impactando diretamente nos interesses dos consumidores e na sua relação com o setor regulado. Sendo assim, as regulações muitas vezes tocam em critérios mais específicos relacionados a qualidade na prestação dos serviços/produtos, a fiscalização da prestação do serviço, gestão de contratos de concessão de serviços públicos delegados, incentivo à concorrência, dentre outros.

Mais recentemente, por meio do Decreto nº 7.738/2012, a Secretaria Nacional do Consumidor foi criada no âmbito do Ministério da Justiça, cabendo a ela a formulação, promoção, supervisão e coordenação da Política Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor.

Apesar de todo esse avanço e conquistas na defesa do consumidor, ainda há muitos conflitos envolvendo esse tema. Existem diversos fatores que ocasionam esses conflitos e um dos mais relevantes, que merece destaque, é a divergência entre o CDC e a regulação das agências reguladoras.

# Principais aspectos de natureza consumerista tratados pela regulação

---

De um lado temos o CDC, Lei que trata de aspectos mais generalistas, com 30 anos de vigência e que quase não sofreu alterações. Por esse motivo, acaba não considerando em seus artigos aspectos importantes, 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.

De outro lado temos as agências reguladoras, autarquias responsáveis por normatizar os setores regulados e acompanhar de perto todas as transformações que neles ocorrem. 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.

Porém, dado esse contexto, muitas vezes essas regulações acabam conflitando com o preconizado pelo CDC e, são esses conflitos e compatibilidades que serão estudados mais à frente nos próximos capítulos e produtos do projeto.



# Principais aspectos de natureza consumerista tratados pela regulação

Sendo assim, diante dos fatos, é possível perceber os diversos benefícios trazidos com esses 30 anos de Código de Defesa do Consumidor. Todavia, trata-se de uma história em constante mudança, pois, a cada dia que passa, novas necessidades consumeristas emergem e carregam consigo, também, novas necessidades de políticas e diretrizes.

Como dito anteriormente, os princípios consumeristas desempenham um papel fundamental tanto na proteção do consumidor quanto na promoção do equilíbrio das relações de consumo. Esses princípios, também conhecidos como “aspectos consumeristas”, são responsáveis por nortear essas relações de consumo, servindo como base para orientar a formulação de normas e regulações, pois somente dessa forma são materializados para exercer seu papel principal: a promoção da defesa do consumidor.

Na análise a seguir, utilizamos como referência o documento “*Guidelines for Consumer Protection, 2016*” publicado pelas Nações Unidas, que preconiza uma coletânea de princípios consumeristas muito relevantes que auxiliam no fomento à práticas comerciais mais equilibradas, tanto para o consumidor como para os fornecedores, e, conseqüentemente, na formulação de políticas visando o equilíbrio dessas relações.

Com base nesses princípios, será realizada uma análise das regulações das Agências Reguladoras para entendimento do grau de aderência dessas regulações em relação a eles. Abaixo, estão detalhados cada um dos princípios consumeristas e os seus objetivos:

## Tratamento justo e equitativo

As empresas devem lidar de maneira justa e honesta com os consumidores em todas as etapas do relacionamento, para que isso seja parte integrante da cultura comercial. As empresas devem evitar práticas que prejudiquem os consumidores, principalmente no que diz respeito a pessoas vulneráveis e desfavorecidas

## Comportamento comercial

As empresas não devem sujeitar os consumidores a práticas ilegais, antiéticas, discriminatórias ou enganosas, como táticas de marketing abusivas, cobrança abusiva de dívidas ou outro comportamento inadequado que possa representar riscos desnecessários ou prejudicar os consumidores. As empresas e seus funcionários devidamente autorizados devem levar conta os interesses dos consumidores e a responsabilidade de manter a proteção deles como um objetivo. Isso também inclui a qualidade dos produtos e serviços ofertados aos consumidores.

## Divulgação e transparência

As empresas devem fornecer informações completas, precisas e não enganosas sobre os bens e serviços, termos, condições, taxas aplicáveis e custos finais para permitir que os consumidores tomem decisões informadas. As empresas devem garantir fácil acesso a essas informações, especialmente aos principais termos e condições, independentemente da tecnologia utilizados

## Educação e conscientização

As empresas devem, conforme apropriado, criar programas e mecanismos para ajudar os consumidores a desenvolver o conhecimento e as habilidades necessárias para entender os riscos, incluindo riscos financeiros, tomar decisões informadas e acessar aconselhamento e assistência competente e profissional, de preferência de uma terceira parte independente, quando necessário

# Principais aspectos de natureza consumerista tratados pela regulação

## Proteção da privacidade

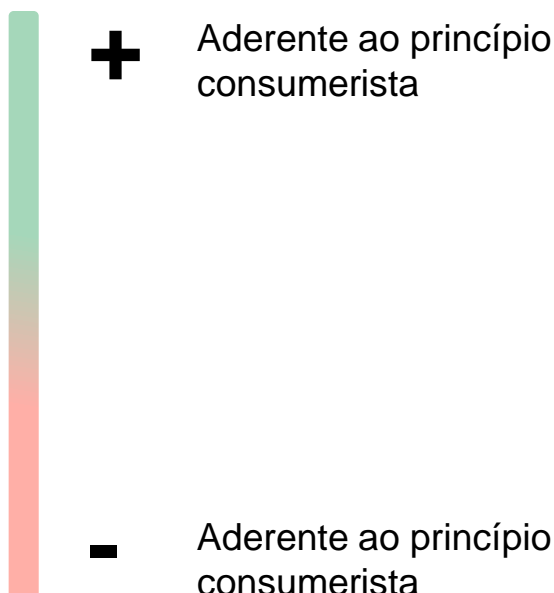
As empresas devem proteger a privacidade dos consumidores por meio de uma combinação de mecanismos adequados de controle, segurança, transparência e consentimento relacionados à coleta e uso de seus dados pessoais

## Reclamações e disputas de consumidores

As empresas devem disponibilizar mecanismos de tratamento de reclamações que forneçam aos consumidores soluções rápidas, justas, transparentes, baratas, acessíveis, rápidas e eficazes, sem custos ou encargos desnecessários. As empresas devem considerar a adesão de padrões nacionais e internacionais referentes ao tratamento interno de reclamações, serviços alternativos de resolução de disputas e padrões de satisfação do cliente.

A seguir, será realizada uma análise das regulações de cada Agência Reguladora quanto aos princípios consumeristas citados com a finalidade de avaliar a aderência dessas regulações a esses princípios e entender as lacunas existentes.

A aderência será representada em cada quadro pela régua abaixo, onde a cor verde demonstra um grau maior de aderência da regulação quanto ao princípio e a cor vermelha um grau menor:



# Principais aspectos de natureza consumerista tratados pela regulação

**Legenda:** ■ Aderente ao princípio consumerista ■ Não aderente ao princípio consumerista

## Tratamento justo e equitativo

ANATEL	A ANATEL, para alcançar os objetivos para o tratamento justo e equitativo, utiliza como base a resolução nº 600/2012 que informa a necessidade de haver medidas de transparência e tratamento isonômico e não-discriminatório para com os consumidores.
ANEEL	A resolução nº 414/2010 da ANEEL prevê que as distribuidoras devem observar o princípio da isonomia nas relações com os consumidores, prestando serviço adequado, satisfazendo as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas. A distribuidora somente poderá dispensar tratamento tarifário diferenciado a consumidores que se distingam em uma ou mais das seguintes categorias: classe de consumo; subgrupo de tensão; modalidade tarifária, ou modalidade de faturamento.
ANTAQ	A ANTAQ, através da resolução nº 32/2019, prevê que o valor da tarifa deverá ser fixado de forma isonômica pela Administração Portuária no momento de cada requisição, mediante apresentação do orçamento ao requisitante, antes do início do fornecimento, deixando claro que não será permitido haver cobranças potencialmente causadoras de prejuízos à isonomia ou à competitividade entre usuários. A política de descontos deve estar baseada em critérios objetivos e isonômicos e que visem ao aumento de competitividade, à atração de maior demanda, ao aumento ou à manutenção da receita tarifária ou da receita total da Administração Portuária.
ANTT	Para a ANTT, fica evidenciado por meio da resolução nº 3.535/2010 que o atendimento ao Consumidor – SAC deve garantir a qualidade obedecendo aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade e por meio de atendentes capacitados com as habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento ao consumidor, em linguagem clara, inclusive a pessoas deficientes.
ANS	Em relação a ANS, a resolução nº 395/2016, orienta que no caso de atendimento presencial, é garantido ao beneficiário tratamento não discriminatório nas condições de acesso, devendo-se observar as prioridades de atendimento definidas em lei.
ANP	Para a ANP existem as resoluções nº 794/2019 e nº 795/2019 que sustentam os seguintes pontos: tratamento igualitário aos agentes regulados, transparência total e imediata dos preços vigentes na etapa de produção e importação.
ANVISA	A ANVISA não possui regulações que tratam do princípio de tratamento justo e equitativo. A Constituição Federal de 1988 em seu Art. nº 196 estabelece a saúde como direito de todos e dever do Estado, garantindo o acesso universal e igualitário às ações e serviços de saúde.
ANAC	A ANAC possui as resoluções nº 196/2011 e a nº 400/2016 que informa qual o devido tratamento deve ser prestado aos consumidores porém, não deixa explícito que devem haver medidas de tratamento justo e equitativo.
ANCINE	A ANCINE não possui regulação que trata do princípio de tratamento justo e equitativo. Apenas a IN nº 100/2012 prevê que a agência utiliza como base direito do consumidor.
ANA	A ANA não trata em suas regulações o princípio de tratamento justo e equitativo.

# Principais aspectos de natureza consumerista tratados pela regulação

**Legenda:** ■ Aderente ao princípio consumerista ■ Não aderente ao princípio consumerista

## Comportamento comercial

ANATEL	A resolução nº 717/2019 evidencia boas práticas de comportamento comercial: função social das redes de telecomunicações, livre concorrência, redução das desigualdades regionais/ sociais, incentivo ao comportamento responsivo dos entes regulados e avaliação da qualidade na percepção dos consumidores. A resolução nº 575/2011 estabelece as metas de qualidade, critérios de avaliação, de obtenção de dados e acompanhamento das Prestadoras do Serviço Móvel Pessoal. A resolução nº 632/2014 prevê que antes da contratação, o consumidor deve ser informado das condições relativas ao serviço.
ANEEL	A resolução nº 414/2010 padroniza a fatura de energia elétrica determinando que contenha, de forma clara, informações referentes à: identificação do consumidor e da unidade consumidora, valor total devido, data de vencimento, grandezas medidas, tarifas aplicadas, valores dos serviços prestados, histórico de consumo, impostos e contribuições incidentes.
ANAC	A resolução nº 372/2015 da ANAC informa como deverão ser coletados todos os Índices de Qualidade do Serviço (IQS) estabelecidos nos contratos de concessão. A aferição dos IQS deverá ser realizada mensalmente e os resultados levantados deverão ser encaminhados todo mês à ANAC, pela Concessionária. A resolução nº 401/2016 evidencia que a oferta de serviços de transporte aéreo deve apresentar o valor total da passagem a ser pago.
ANTAQ	A resolução nº 912/2007 estabelece que a autorizada somente poderá operar a embarcação que estiver regularizada. Para emitir a passagem é necessário 3 vias: uma destinada ao usuário, a segunda entregue pelo usuário no embarque e a terceira mantida em arquivo na sede da autorizada. São direitos do usuário (resolução nº 3274/2014): receber serviço adequado, conhecendo previamente todos os serviços prestados e a composição dos valores das tarifas e preços cobrados.
ANP	A resolução nº 794/2019 dispõe sobre a transparência de preços do mercado de gás natural no Brasil e criou o Centro de Relações com o Consumidor com o objetivo de receber, ouvir e analisar as demandas dos consumidores, tais como reclamações, denúncias, pedidos de informação, etc. Já a resolução nº 8/2011 evidencia os objetivos dos Programas de Monitoramento: levantar os indicadores da qualidade dos combustíveis e identificar o foco de não conformidades visando orientar as ações de fiscalização da ANP.
ANVISA	A resolução nº 44/2009 veda a utilização de imagens, publicidade e promoção de medicamentos de venda sob prescrição médica em qualquer parte do sítio eletrônico. A divulgação dos preços dos medicamentos deve ser feita por meio de listas que constem: o nome comercial do produto, o princípio ativo, a concentração, forma farmacêutica e a quantidade, o número de registro na Anvisa, o nome do detentor do registro e o preço do medicamento. Já a resolução nº 39/2013 prevê a certificação de boas práticas de fabricação de medicamentos com parâmetros para a linha de produção.
ANTT	A resolução nº 1383/2006 da ANTT prevê que deverão estar disponíveis, à fiscalização e aos usuários, os quadros de tarifa emitidos pela ANTT e regulamenta que os ônibus só poderão circular equipados com registrador gráfico, documentos exigidos e ter afixado, em local visível, a relação dos números de telefone para contato com a fiscalização.
ANS	A resolução nº 386/2015 normatiza a política de qualificação das operadoras, visando construir um mercado de saúde suplementar cujo principal interesse seja a realização de ações de promoção à saúde e prevenção de doenças.
ANA	A ANA não possui regulações que tratam do princípio do comportamento comercial.
ANCINE	A ANCINE não trata em suas regulações o princípio do comportamento comercial.

# Principais aspectos de natureza consumerista tratados pela regulação

**Legenda:** ■ Aderente ao princípio consumerista ■ Não aderente ao princípio consumerista

## Divulgação e Transparência

ANATEL	A ANATEL possui resoluções que contém de forma clara os direcionamentos para que as empresas disponibilizem para seus consumidores todas as informações sobre os serviços/ produtos oferecidos (resolução nº 632/2014).
ANEEL	As resoluções da ANEEL também contém direcionamentos claros para as empresas distribuidoras de energia disponibilizarem as informações para os consumidores de forma clara e transparente (resolução nº 775/2017).
ANAC	A resolução nº 400/2016 da ANAC possui direcionamentos claros sobre disponibilização das informações para os consumidores, tais como locais de vendas de passagens aéreas e seus serviços oferecidos e as respectivas regras aplicáveis.
ANTT	A resolução nº 4.282/2014 informa a transportadora deverá divulgar informações sobre os serviços prestados, em lugar visível e de fácil acesso aos usuários, no local de venda de passagens, nos terminais de embarque e desembarque, além de prover adequado atendimento a pessoas com necessidades especiais de forma presencial e através do SAC. Sobre valor cobrado pelo serviço, a resolução nº 1383 /2006 informa que deverão estar disponíveis, à fiscalização e aos usuários, os quadros de tarifa emitidos pela ANTT, seja mediante cópia ou via acesso ao endereço eletrônico da Agência na Internet.
ANVISA	A resolução nº 44/2009 prevê que o estabelecimento deve assegurar ao usuário o direito à informação e orientação quanto ao uso de medicamentos. Em referência os preços, a divulgação deve ser feita por meio de listas que constem os preços, o nome comercial do produto, o princípio ativo, a apresentação do medicamento com a concentração, forma farmacêutica e a quantidade, o número de registro na Anvisa e o nome do detentor do registro.
ANS	A resolução nº 389/2015 explicita que deve haver transparência das informações por parte das operadoras, obrigando-as a disponibilizarem um conteúdo mínimo obrigatório de informações aos seus beneficiários titulares e dependentes, às pessoas jurídicas contratantes de planos privados e às administradoras de benefícios. A operadora também deverá disponibilizar acesso ao Portal de Informações do Beneficiário da Saúde Suplementar. A resolução nº 395/2016 estabelece diretrizes de transparência, clareza e segurança das informações para orientar o atendimento das operadoras aos beneficiários.
ANP	A ANP estabelece, através da resolução nº 41/2013, a disponibilização de informação sobre os serviços oferecidos por parte do revendedor varejista de combustíveis automotivos, onde o mesmo deverá informar ao consumidor, de forma clara e ostensiva, a origem do combustível automotivo comercializado. Também estabeleceu o Centro de Relações com o Consumidor com o objetivo de: receber, ouvir e analisar as demandas dos consumidores e do público, tais como reclamações, denúncias, pedidos de informação, orientar os consumidores quanto a preço, qualidade e oferta dos produtos e serviços do setor econômico regulado pela ANP.
ANTAQ	A resolução nº 3274/2014 disciplina os assunto referentes à disponibilização de informação sobre os serviços oferecidos, tais como: direitos básicos e deveres do usuário de receber serviço adequado com o conhecimento prévio de todos os serviços prestados e suas características, da composição dos correspondentes valores das tarifas e preços cobrados pelos serviços individualmente considerados, e dos riscos envolvidos.
ANA	A ANA não possui regulações que tratam do princípio de Divulgação e Transparência.
ANCINE	A ANCINE não possui regulações que tratam do princípio de Divulgação e Transparência.

# Principais aspectos de natureza consumerista tratados pela regulação

**Legenda:** ■ Aderente ao princípio consumerista ■ Não aderente ao princípio consumerista

## Educação e conscientização

ANTT	A ANTT possui regulações que tratam de diversos formatos e canais para contato e entendimento das necessidades dos consumidores, sempre considerando estas informações para tomada de decisões estratégicas. Na resolução nº 5624/2017 ficam evidenciados os mecanismos utilizados para participação e controle social. Outro mecanismo utilizado pela agência para a conscientização do cliente é a distribuição de cartilha de direitos e deveres dos passageiros.
ANEEL	A resolução nº 414/2010 deixa claro que o processo de tomada de decisão da agência deve ser transparente, permitindo a participação e o controle social por meio de audiências e consultas públicas, instrumentos por meio dos quais a sociedade vem apresentando suas percepções e contribuições sobre os temas que são estudados e regulados pela Agência.
ANTAQ	A resolução nº 33/2019 evidencia a participação popular por meio de audiência e consulta pública, reuniões participativas, tomadas de subsídio e consultas internas e a resolução nº 1.274/2009 que informa os direitos e deveres dos usuários.
ANATEL	A ANATEL também possui diversas resoluções que tratam sobre o tema educação e conscientização do consumidor. A resolução nº 598/2012 indica que a concessionária deve divulgar em sua página na internet, de forma clara, objetiva as consultas e audiências públicas realizadas que objetivem a participação da sociedade no acompanhamento e controle das obrigações de universalização. Outra forma utilizada pela agência para o compartilhamento de informação é a cartilha produzida que contem explicações sobre os direitos dos consumidores (resolução nº 632/2014).
ANAC	As resoluções nº 196/2011, nº 400/2016, nº432/2017 e nº 280/13 contemplam quais são os direitos e deveres do consumidor de forma clara e objetiva. A ANAC realiza sessões específicas com a participação da sociedade para entender seu ponto de vista e equilibrar as decisões a serem tomadas.
ANS	A resolução nº 242/2010 da ANS demonstra uma certa estrutura para a realização das consultas e audiências públicas e câmaras técnicas no âmbito do sistema de saúde suplementar, além do recebimento das sugestões e contribuições.
ANVISA	A resolução nº 207/2018 da ANVISA prevê atividades educativas em vigilância sanitária, voltadas à população e ao setor regulado, que constituem ações de promoção à saúde exercidas no SNVS e desempenham importante papel na prevenção sobre os riscos e os danos associados ao uso de produtos e serviços sujeitos ao controle sanitário. Por meio da Resolução nº 255/2018 fica explícito a realização de audiências públicas.
ANA	Para a ANA não foi possível observar regulações que tratam do princípio educação e conscientização do consumidor. Para a participação pública, a resolução nº 19/2020 normatiza as consultas e audiências públicas como instrumentos de apoio ao processo decisório
ANP	A ANP não possui regulações que tratam do princípio educação e conscientização do consumidor. Há algumas consultas públicas, porém ainda não existe uma regulação específica que normatize e padronize o funcionamento.
ANCINE	A ANCINE não trata em suas regulações o princípio educação e conscientização do consumidor.

# Principais aspectos de natureza consumerista tratados pela regulação

**Legenda:** ■ Aderente ao princípio consumerista ■ Não aderente ao princípio consumerista

## Proteção da Privacidade

ANATEL	<p>A resolução nº 632/2014 prevê a inviolabilidade e o sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência e prevê que a prestadora deve assegurar que todos aqueles que tiverem acesso às informações observem as obrigações de sigilo.</p> <p>Outra resolução que reforça o termo é a resolução nº 426/2005 que estabelece que a prestadora é responsável pela inviolabilidade do sigilo das comunicações em toda a sua rede, exceto nos segmentos instalados nas dependências do imóvel indicado pelo assinante.</p>
ANTT	<p>A resolução nº 3.535/2010 da ANTT informa que os dados pessoais do consumidor serão preservados, mantidos em sigilo e utilizados exclusivamente para os fins do atendimento.</p>
ANAC	<p>A resolução nº 115/2017 explicita que segurança e transparência da informação digital devem propiciar a divulgação, o amplo acesso à informação digital, com disponibilidade, autenticidade, confidencialidade e integridade, e a proteção da informação pessoal e sigilosa.</p>
ANS	<p>A resolução nº 395/2016 garante aos beneficiários, sem prejuízo das normas gerais aplicáveis aos serviços de atendimento ao consumidor o respeito ao regimento referente ao sigilo profissional e à privacidade, além do padrão TISS que abrange as trocas dos dados de atenção à saúde prestada ao beneficiário de plano privado de assistência à saúde gerados na rede de prestadores de serviços de saúde da operadora de planos privados de assistência à saúde de forma segura.</p>
ANEEL	<p>A resolução nº 414/2010 estabelece a que a distribuidora deve certificar o processo de coleta e geração dos dados para apuração dos indicadores de qualidade do atendimento telefônico estabelecidos pela ISO 9000 e que os padrões de atendimento comercial da distribuidora devem ser apurados por meio de procedimentos auditáveis e que considerem desde o nível de coleta de dados do atendimento até sua transformação e armazenamento.</p>
ANVISA	<p>A resolução nº 44/2009 explicita que é responsabilidade do estabelecimento farmacêutico detentor do sítio eletrônico, ou da respectiva rede de farmácia ou drogaria, quando for o caso, assegurar a confidencialidade dos dados, a privacidade do usuário e a garantia de que acessos indevidos ou não autorizados a estes dados sejam evitados e que seu sigilo seja garantido. Os dados dos usuários não podem ser utilizados para qualquer forma de promoção, publicidade, propaganda ou outra forma de indução de consumo de medicamentos.</p>
ANP	<p>A ANP não trata em suas regulações o princípio de proteção da privacidade e utiliza-se da Lei nº 12.527/2011 para a definição grau de sigilo das informações.</p>
ANTAQ	<p>A ANTAQ não trata em suas regulações o princípio de proteção da privacidade.</p>
ANA	<p>A ANA não trata em suas regulações o pilar proteção da privacidade.</p>
ANCINE	<p>A ANCINE não trata em suas regulações o pilar proteção da privacidade.</p>

# Principais aspectos de natureza consumerista tratados pela regulação

**Legenda:** ■ Aderente ao princípio consumerista ■ Não aderente ao princípio consumerista

## Reclamações e disputas de Consumidores

ANS	A resolução nº 388/2015 prevê a existência do procedimento da Notificação de Intermediação Preliminar – NIP, um instrumento que visa a solução de conflitos entre beneficiários e operadoras, inclusive administradoras de benefícios (fase pré-processual). Para o registro da demanda de reclamação, deverá ser apresentado o número de protocolo gerado pela operadora em seus serviços de atendimento.
ANATEL	A resolução nº 632/2014 prevê que as informações solicitadas pelo consumidor devem ser prestadas imediatamente e suas reclamações resolvidas no prazo máximo de 5 dias úteis a partir do seu recebimento.
ANEEL	Para ANEEL existe a resolução nº 414/2010, que, assim como a ANATEL, também são obrigados a solucionar as reclamações em até 5 dias úteis a contar da data do protocolo, ressalvadas as condições específicas e os prazos de execução de cada situação. Toda solicitação de informação, reclamação, denúncia ou entrada de documentos podem ser protocolados em qualquer posto de atendimento. No caso de indeferimento de alguma solicitação, a distribuidora deve apresentar as razões, informando ao consumidor sobre o direito de formular reclamação à ouvidoria da distribuidora.
ANAC	A ANAC possui a resolução nº 372/2015, onde as informações solicitadas pelo usuário deverão ser prestadas imediatamente e suas reclamações resolvidas no prazo máximo de 10 dias a contar do registro, ressalvados os prazos específicos contidos nesta resolução.
ANTT	A resolução nº 3535/2010 normatiza o tratamento das reclamações onde será garantido ao consumidor o acompanhamento de todas as suas demandas por meio de registro numérico. As ligações efetuadas para o SAC deverão ser gravadas e disponibilizadas pelo prazo mínimo de 90 dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo. O SAC deverá receber e processar imediatamente o pedido feito pelo consumidor de cancelamento de serviço. O consumidor terá direito de acesso ao conteúdo do histórico de suas demandas, que lhe será enviado, quando solicitado, no prazo máximo de 72 horas.
ANVISA	A resolução nº 16/2013 explicita que cada fabricante deverá estabelecer procedimentos para receber, examinar, avaliar, investigar e arquivar reclamações. Tais procedimentos deverão assegurar que: reclamações sejam recebidas, documentadas, examinadas, avaliadas, investigadas e arquivadas por uma unidade formalmente designada e quando aplicável, as reclamações sejam notificadas à autoridade sanitária competente. As reclamações devem ser examinadas para verificar se uma investigação se faz necessária. Qualquer reclamação relativa a óbito, lesão ou ameaça à saúde pública deverá ser imediatamente examinada, avaliada e investigada.
ANTAQ	A ANTAQ não possui resoluções que tratam o princípio reclamações e disputas de consumidores. A IN nº 2/2019 trata sobre as reclamações através da ouvidoria.
ANCINE	A ANCINE não possui resoluções que tratam o princípio reclamações e disputas de consumidores. Quanto à reclamações, a Ouvidoria segue procedimentos e prazos de resposta estabelecidos pela Lei nº 13.460/2017 e IN CGU nº 5/2018.
ANA	A ANA não possui resoluções que tratam o princípio reclamações e disputas de consumidores. As reclamações sobre a qualidade da prestação de serviços de saneamento, devem ser feitas ao órgão responsável do município, empresas concessionárias do serviço ou no órgão local de defesa do consumidor.
ANP	A ANP não possui resoluções que tratam o princípio reclamações e disputas de consumidores.



# Principais aspectos de natureza consumerista tratados pela regulação

A partir das análises das regulações das Agências Reguladoras com relação aos princípios consumeristas apresentados anteriormente, foi possível perceber divergências entre alguns deles quanto à aderência nas regulações. Enquanto alguns dos princípios consumeristas estudados, tais como o “Comportamento Comercial” e a “Divulgação e Transparência”, foram tratados nas regulações da maioria das Agências com maior detalhamento, outros princípios como “Reclamações e Disputa dos Consumidores”, “Proteção da Privacidade” e “Tratamento Justo e Equitativo” não são mencionados com tanta frequência nessas regulações.

Isso demonstra uma potencial fragilidade das regulações das Agências quanto aos aspectos consumeristas, o que pode vir a causar possíveis conflitos e, conseqüentemente, aumentar a possibilidade de judicialização quanto a esses temas.

Portanto, no próximo capítulo, aprofundaremos o estudo sobre alguns desses princípios consumeristas traduzidos no formato de ferramentas para auxiliar no tratamento dos conflitos consumeristas. Essas ferramentas servirão como base para agrupar os conflitos e compatibilidades com relação aos princípios e, além disso auxiliarão na subdivisão desses princípios, facilitando, dessa maneira, as análises. No próximo capítulo, as ferramentas e a metodologia para elaboração das análises comparativas serão explanadas com maior detalhamento. A seguir, apresentamos a correlação entre os princípios e as ferramentas citadas acima:

Princípios consumeristas OCDE	Ferramentas para a orientação na formulação de políticas OCDE
Educação e conscientização Tratamento justo e equitativo	Códigos de Conduta Educação para o consumo
Divulgação e transparência	Fornecimento de informações e outras medidas de divulgação
Comportamento comercial	Períodos de Reflexão ( <i>Cooling off periods</i> )
Comportamento comercial	Padrões
Comportamento comercial Tratamento justo e equitativo	Regulamento do Contrato
Proteção da privacidade Reclamações e disputas de consumidores	Proibições
Reclamações e disputas de consumidores	Mecanismos de resolução de litígios e separação



# 2

**Regulação vs. CDC:  
compatibilidades e  
pontos de conflito  
normativo**

# Regulação vs. CDC: compatibilidades e pontos de conflito normativo na orientação da formulação de políticas

Com o intuito de melhor compreender os pontos de conflitos e compatibilidades em relação à orientação da formulação de políticas entre as regulações das Agências Reguladoras e o Código de Defesa do Consumidor, foram utilizadas, como base de comparação, as ferramentas do guia prático “*Consumer Policy Instruments*” da OCDE, fórum renomado internacionalmente onde governos de diversos países trabalham juntos para endereçar os desafios econômicos, sociais e ambientais advindos da globalização.

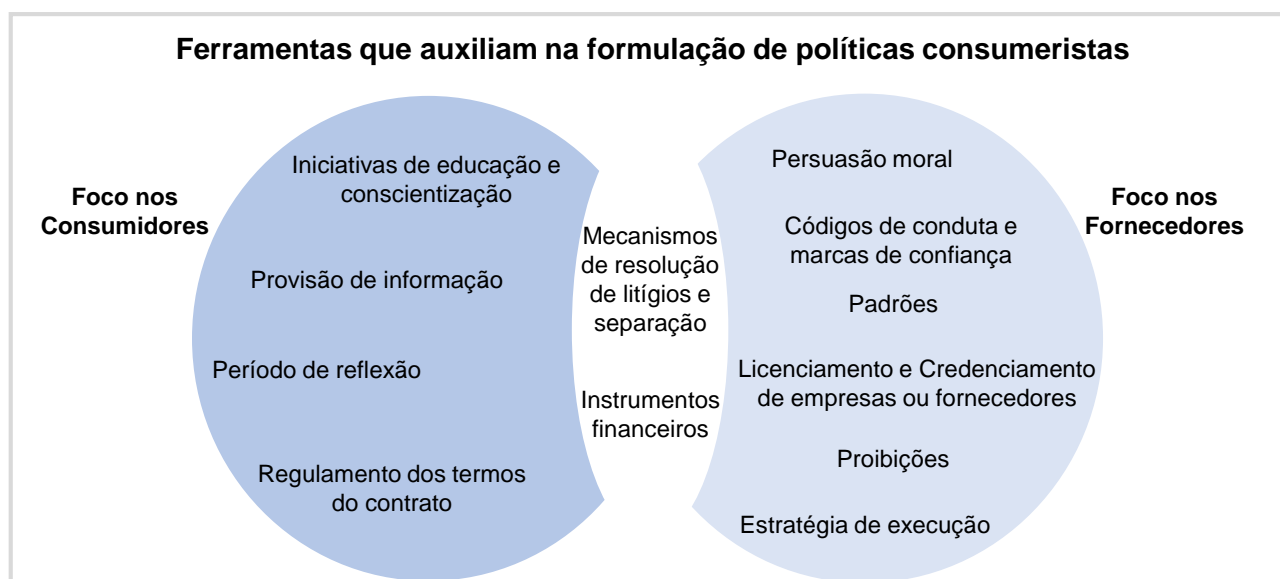
Essas ferramentas tem o objetivo final de auxiliar na elaboração de melhores normas e formulação de políticas para direcionar as relações de consumo e estão segmentadas entre: ferramentas com foco no consumidor e seu empoderamento, ferramentas focadas no fornecedor e na sua transformação comportamental e as ferramentas que possuem elementos dos dois, tanto consumidor como fornecedor. A seguir serão apresentadas cada uma das ferramentas e suas definições:

Ferramentas	Definições
<b>Educação e conscientização do consumidor</b>	Iniciativas para promover 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.
<b>Fornecimento de informações e outras medidas de divulgação</b>	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.
<b>Períodos de Reflexão (<i>Cooling off periods</i>)</b>	Um período de reflexão permite aos consumidores cancelar um contrato com uma empresa sem penalidade por um certo período, impacta diretamente consumidores que agiram por impulso, compraram por se sentirem pressionados ou não estudaram o determinado contrato da forma ideal.
<b>Regulamento do Contrato</b>	"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."
<b>Persuasão Moral</b>	Ocorre quando os governos decidem 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
<b>Códigos de Conduta e Marcas de Confiança</b>	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.
<b>Padrões</b>	Documentos projetados com especificações para garantir que produtos, serviços e sistemas funcionem corretamente e sejam confiáveis, estabelecem critérios de qualidade em comum.
<b>Licenciamento e Credenciamento de empresas ou fornecedores</b>	As licenças são 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.
<b>Proibições</b>	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.

# Regulação vs. CDC: compatibilidades e pontos de conflito normativo na orientação da formulação de políticas

Ferramentas	Definições
<b>Estratégias de execução</b>	"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."
<b>Mecanismos de resolução de litígios e separação</b>	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.
<b>Instrumentos Financeiros</b>	Os instrumentos financeiros são usados para influenciar o comportamento de empresas ou do consumidor por meio de subsídios e impostos.

O quadro abaixo ilustra a segmentação das ferramentas que auxiliam na formulação de políticas consumeristas e como se dá a interface entre elas:



## Metodologia da Análise comparativa:

A partir da análise da base de dados de reclamações dos consumidores registradas Consumidor.gov.br, realizada no Produto 2, os principais problemas identificados foram categorizados conforme as ferramentas da OCDE que pudessem auxiliar em seu tratamento. As ferramentas que tiveram correlação com os problemas listados foram consideradas críticas e, conseqüentemente, selecionadas para a realização da análise. Ao compararmos as regulações das Agências Reguladoras com o CDC utilizando essas ferramentas críticas como base, foi possível verificar o grau de aderência dessas ferramentas, além de destacar os conflitos e compatibilidades entre ambas as partes. Esses conflitos e compatibilidades não são exaustivos e representam os principais achados a partir das reclamações analisadas. A seguir, será apresentada a correlação entre os problemas observados na base Consumidor.gov.br e as ferramentas críticas:

# Regulação vs. CDC: compatibilidades e pontos de conflito normativo na orientação da formulação de políticas

## ► Quadro: Resumo das Ferramentas Críticas x Problemas:

Ferramentas	Problemas
<b>Educação e conscientização do consumidor</b>	Publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória
<b>Períodos de Reflexão (<i>Cooling off periods</i>)</b>	Cartão não solicitado - Envio ou cobrança, Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)
<b>Regulamento do Contrato</b>	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência, etc.), Inadequação das instalações/ acomodações, Ausência do profissional de saúde / responsável técnico, Cláusulas irregulares / abusivas / de interpretação dúbia, Dificuldade / demora para cancelar o serviço, Cobrança após cancelamento do serviço, Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço, Alteração de plano/contrato sem solicitação ou aviso prévio, Plano/serviço extinto sem substituto equivalente, Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio, Adaptação de plano não efetivada, Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço, Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo), Cobrança de valor para a devolução do produto, Dificuldade na manutenção do plano - aposentado/ demitido, Descredenciamento de prestadores (médicos, hospitais, clínicas, laboratórios, etc.), Alteração da apólice sem solicitação / aviso prévio, Dificuldade para contratar / recusa injustificada, Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço, Reajuste - Discordância / dúvida, Imposição de multa indevida / abusiva (não prevista em contrato ou em valor diverso do contratado).
<b>Mecanismos de resolução de litígios e separação</b>	Venda casada, Produto entregue incompleto / diferente do pedido, Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto, Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado, Embalagem danificada / violada, Falha de segurança (furto, roubo, violação), Dados pessoais ou financeiros consultados, coletados, publicados ou repassados sem autorização, Clonagem, fraude, furto e roubo, SAC - Dificuldade para cancelar o serviço, Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações), Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores, Danos materiais causados por falha na prestação do serviço (queima de aparelhos elétricos), Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato, Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça, Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC, etc.), Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica, Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia, Suspensão ou desligamento indevido do serviço, Portabilidade não efetivada, Atraso de voo, Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo, Não entrega / demora na entrega do produto, Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking, Cancelamento indevido da passagem de volta, Negativa de cobertura total ou parcial / Demora injustificada, Recall – descumprimento, dúvida, Renegociação / parcelamento de dívida,, Negativa de cobertura / Demora injustificada ou Divergência na indenização, Imposição de caução.

# Regulação vs. CDC: compatibilidades e pontos de conflito normativo na orientação da formulação de políticas

## ► Quadro: Resumo das Ferramentas Críticas x Problemas:

Ferramentas	Problemas
<b>Fornecimento de informações e outras medidas de divulgação</b>	<p>SAC - Dificuldade de contato / acesso, Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC), Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros (score), SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo, SAC - Dificuldade em obter protocolo, gravação ou histórico, Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo, Fidelização indevida (multa não permitida, acima do prazo, não informada), Cobrança de valores não previstos / não informados (multa, encargos, honorários etc.), Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados, Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa, Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço, plano, promoção etc., Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço, Informações incompletas / inadequadas sobre o produto (na oferta ou no manual), Serviço indisponível para a região ou sem previsão, Dificuldade na inclusão em tarifa social – recusa / falta de informação, Reajuste – dúvida ou discordância (exceto idoso), Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento, Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas), Não fornecimento da conta detalhada, Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas) Ausência / Divergência de Preço, Meia entrada – recusa / falta de informação.</p>
<b>Padrões</b>	<p>Falta de atendimento prioritário, Falta de acessibilidade ou de atendimento prioritário, Recusa / Dificuldade de atendimento emergencial, Inadequação dos serviços a pessoas com necessidade de assistência especial (embarque, assento, equipamentos, etc.), Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento), Dificuldade de contato / demora no atendimento, Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda), Dificuldade na recarga de créditos (não inserida, não revalidada), Dificuldade na utilização de telefone público (danificado, créditos, falta conservação, sem funcionamento, ausência), Falta de peça de reposição, Divergência de peso, volume e quantidade, Alteração de odor, sabor, aspecto ou composição química, Produto falsificado, Data de validade vencida, ilegível, inexistente ou adulterada, Inadequação das instalações / condições sanitárias, Alteração de odor, sabor e aspecto da água, Produto sem inspeção / sem registro / registro falso, Presença de sujidades, insetos ou objetos estranhos, Dados pessoais incorretos – dificuldade de retificação, Descumprimento de prazo para consulta/ exames, Dificuldade / demora para alterar o nome do passageiro, SAC - Descortesia / despreparo / demora, Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC), Não recebimento de justificativa por escrito da negativa de cobertura, Dificuldade para alterar/ ativar serviços, Serviço não realizado no prazo ou incompleto, Funcionamento inadequado do serviço, Dificuldade para embarque com bagagem de mão.</p>
<b>Proibições</b>	<p>Descumprimento do estatuto do idoso, Reajuste - descumprimento do estatuto do idoso.</p>

Em seguida, será apresentada a comparação das regulações com o Código de Defesa do Consumidor, por Agência Reguladora, considerando cada ferramenta crítica acima como base para análise, com o objetivo de entendermos os principais conflitos e compatibilidades entre eles.

# Regulação vs. CDC: compatibilidades e pontos de conflito normativo na orientação da formulação de políticas

- Quadro: Resumo dos Conflitos e Compatibilidades encontrados na comparação das regulações com o Código de Defesa do Consumidor:

Setor		Conflitos / Compatibilidades	Princípio	Agrupamento	Pág.
Telecomunicação	=	Ligações abusivas para vender serviços de telecomunicações, e a criação do “Código de conduta de telemarketing” e do site “Não me perturbe” para proteção do consumidor	Educação e conscientização Tratamento justo e equitativo	Códigos de Conduta e Educação para o consumo	32
	=	Lista de possíveis infrações e previsão de sanções para os infratores, sem prejuízo das medidas previstas na legislação consumerista e das sanções de natureza civil e penal.	Proteção da privacidade Reclamações e disputas de consumidores	Proibições (penalidades ou sanções)	35
	=	Direito à substituição, sem ônus, dos equipamentos necessários à prestação do serviço, em caso de incompatibilidade técnica em caso de vício ou fato do produto.	Comportamento comercial	Padrões (de qualidade) Padrões	39 e 41
	X	Flexibilização da velocidade média de conexão contratada pelo consumidor.			
	X	Rescisão do Contrato de Prestação do Serviço antes do final do prazo mínimo de permanência gera multa para o consumidor.	Comportamento comercial Tratamento justo e equitativo	Regulamento do contrato	44
	X	Alteração/extinção de planos comunicados com antecedência pela prestadora ao consumidor caracteriza cláusula nula contratual por modificação unilateral.	Divulgação e transparência	Fornecimento de informações e outras medidas de divulgação	48
	X	Privação do direito de arrependimento do consumidor, obrigando-o a pagar multa em caso de rescisão do contrato de permanência.	Comportamento comercial	Períodos de Reflexão	51
	=	Previsão de procedimentos administrativos de resolução de conflitos.	Reclamações e disputas de consumidores	Mecanismos de solução de litígio e separação	52

# Regulação vs. CDC: compatibilidades e pontos de conflito normativo na orientação da formulação de políticas

- Quadro: Resumo dos Conflitos e Compatibilidades encontrados na comparação das regulações com o Código de Defesa do Consumidor:

Setor		Conflitos / Compatibilidades	Princípio	Agrupamento	Pág.
Aviação	=	Fornecimento por parte da empresa de informações sobre os direitos e deveres dos passageiros e prestar os esclarecimentos necessários, dando ciência ao passageiro acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas.	Educação e conscientização Tratamento justo e equitativo	Códigos de Conduta e Educação para o consumo	33
	=	Estabelecimento de providências administrativas sancionatórias aos agentes fiscalizados pela ANAC, para os casos em que não atenderem aos requisitos estabelecidos em legislação relativa à aviação civil.	Proteção da privacidade Reclamações e disputas de consumidores	Proibições (penalidades ou sanções)	37
	=	Estabelecimento dos deveres dos transportadores em caso de cancelamento de voo ou interrupção do serviço	Comportamento comercial	Padrões (de qualidade)	40
	X	Previsão da possibilidade de existência do <i>overbooking</i> , condicionando a prestação do serviço a limites quantitativos, caracterizando-se em uma prática abusiva.	Comportamento comercial Tratamento justo e equitativo	Regulamento do Contrato	43
	=	Disponibilização nos locais de vendas de passagens aéreas, informações claras sobre todos os seus serviços oferecidos e regras aplicáveis, de forma a permitir imediata e fácil compreensão.	Divulgação e transparência	Fornecimento de informações e outras medidas de divulgação	47
	X	Direito de arrependimento do consumidor reduzido de 7 dias para 24 horas.	Comportamento comercial	Período de Reflexão	51
	=	Mediação de conflitos entre consumidores e empresas aéreas através da plataforma consumidor.gov.br.	Reclamações e disputas de consumidores	Mecanismos de solução de litígio e separação	53
X	Indenização em caso de extravio de bagagem possui limite de valor, quando deveria ser medida pela extensão do dano ao passageiro.				



# Regulação vs. CDC: compatibilidades e pontos de conflito normativo na orientação da formulação de políticas

- Quadro: Resumo dos Conflitos e Compatibilidades encontrados na comparação das regulações com o Código de Defesa do Consumidor:

Setor		Conflitos / Compatibilidades	Princípio	Agrupamento	Pág.
Energia	=	Incentivo às empresas a implementarem campanhas para informar ao consumidor sobre os cuidados especiais que a energia elétrica requer na sua utilização, divulgar seus os direitos e deveres e orientar sobre a utilização racional da energia elétrica	Educação e conscientização Tratamento justo e equitativo	Códigos de Conduta e Educação para o consumo	33
	=	Formalização de procedimentos, parâmetros e critérios para a imposição de penalidades aos Agentes do Setor de Energia.	Proteção da privacidade Reclamações e disputas de consumidores	Proibições (penalidades ou sanções)	35
	=	Estabelecimento de critérios de qualidade e indicadores e parâmetros de qualidade os quais as concessionárias de energia elétrica têm a qualidade do serviço aferida.	Comportamento comercial	Padrões (de qualidade)	40
	=	Modelo do contrato de adesão da prestação do serviço público de energia elétrica com cláusulas estabelecidas previamente com o consentimento público.	Comportamento comercial Tratamento justo e equitativo	Regulamento do Contrato	42 e 43
	X	A concessionária tem o direito de assumir medidas de “recuperação de energia” em casos de energia alegadamente consumida e não paga pelos consumidores, podendo suspender o serviço e cobrar multa moratória.			
	X	Caráter técnico para especificar as unidades consumidoras e as classificações dos grupos dessas unidades, o que não facilita o entendimento do consumidor.	Divulgação e transparência	Fornecimento de informações e outras medidas de divulgação	49

# Regulação vs. CDC: compatibilidades e pontos de conflito normativo na orientação da formulação de políticas

- Quadro: Resumo dos Conflitos e Compatibilidades encontrados na comparação das regulações com o Código de Defesa do Consumidor:

Setor		Conflitos / Compatibilidades	Princípio	Agrupamento	Pág.
Energia	0	Não foram encontrados, em suas resoluções, materialidade suficiente para fazer a correlação dessas com o CDC em relação à ferramenta Períodos de Reflexão. A ANEEL regula empresas que fornecem serviços essenciais e não há período de reflexão para contratos de adesão	Comportamento comercial	Período de Reflexão	51
	=	Ressarcimento do consumidor em caso de dano elétrico e que, em nenhuma hipótese, a distribuidora pode negar-se a receber pedido de ressarcimento.	Reclamações e disputas de consumidores	Mecanismos de solução de litígio e separação	53
	X	Redução do prazo de 5 anos para 90 dias da pretensão à reparação de danos.			
Vigilância Sanitária	X	Venda de medicamentos por meio remoto pode induzir e facilitar a automedicação, o que coloca em risco a promoção do uso racional dos medicamentos.	Educação e conscientização Tratamento justo e equitativo	Códigos de Conduta e Educação para o consumo	32
	=	Os agentes fiscalizados pela Anvisa que cometerem infrações que ferem os Limites Máximos Tolerados (LMT) para microtoxinas em alimentos ofertados ao consumidor, estão sujeitos à penalidades.	Proteção da privacidade Reclamações e disputas de consumidores	Proibições (penalidades ou sanções)	37
	=	Previsão de requisitos de qualidade para rotulagem obrigatória dos principais alimentos que causam alergias alimentares.	Comportamento comercial	Padrões (de qualidade)	39

# Regulação vs. CDC: compatibilidades e pontos de conflito normativo na orientação da formulação de políticas

- Quadro: Resumo dos Conflitos e Compatibilidades encontrados na comparação das regulações com o Código de Defesa do Consumidor:

Setor		Conflitos / Compatibilidades	Princípio	Agrupamento	Pág.
Vigilância Sanitária	=	Estabelece que a política da farmácia em relação aos produtos com o prazo de validade próximo ao vencimento deve estar clara: esses medicamentos só podem ser comercializados se o consumidor for alertado do prazo de validade e se puder concluir o tratamento antes dessa data.	Divulgação e transparência	Fornecimento de informações e outras medidas de divulgação	46
	=	Veda a devolução, por pessoa física, de medicamentos antimicrobianos industrializados ou manipulados, exceto no caso de desvios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios.	Comportamento comercial	Período de Reflexão	50
	=	Prevê meios de resolução de conflitos que zelem pelo equilíbrio na relação entre o usuário que procurar a Ouvidoria e a Anvisa.	Reclamações e disputas de consumidores	Mecanismos de solução de litígio e separação	53
Planos de Saúde	=	Prevê a existência por parte das operadoras de página na internet na qual os consumidores possam consultar o registro provisório da operadora e os materiais publicitários.	Educação e conscientização Tratamento justo e equitativo	Códigos de Conduta e Educação para o consumo	34
	=	Explicita a aplicação de penalidades e os seus critérios de aplicação, nos operadores de plano de saúde, em caso de infração.	Proteção da privacidade Reclamações e disputas de consumidores	Proibições (penalidades ou sanções)	36
	=	Estabelecimento da política de qualificação das operadoras e os seguintes princípios: qualidade, integralidade e resolutividade para com os consumidores.	Comportamento comercial	Padrões (de qualidade)	40

# Regulação vs. CDC: compatibilidades e pontos de conflito normativo na orientação da formulação de políticas

- Quadro: Resumo dos Conflitos e Compatibilidades encontrados na comparação das regulações com o Código de Defesa do Consumidor:

Setor		Conflitos / Compatibilidades	Princípio	Agrupamento	Pág.
Planos de Saúde	=	Anulação da resolução que permitia a rescisão unilateral do contrato de plano de saúde coletivo, após a vigência de 12 meses com notificação com antecedência mínima de 60 dias.	Comportamento comercial Tratamento justo e equitativo	Regulamento do Contrato	42 e 44, 45
	X	Vínculo de cláusula contratual à concessão da remissão ao pedido prévio de rescisão futura com percentual de ajuste incidindo sobre o valor da mensalidade que estaria sendo paga pelos respectivos beneficiários.			
	X	Não inclusão de internação hospitalar que demandem o apoio de estrutura hospitalar por período superior a 12 horas. Essa cláusula contratual coloca o consumidor em desvantagem.			
	=	Estabelece a transparência da informação nos portais das operadoras contendo áreas restritas destinada aos beneficiários e às pessoas jurídicas contratantes.	Divulgação e transparência	Fornecimento de informações e outras medidas de divulgação	46
	=	Direito de arrependimento e rescindir o contrato unilateralmente no prazo de 7 dias a partir da data de vigência do contrato	Comportamento comercial	Período de reflexão	50
	=	Institui a NIP - Procedimento da Notificação de Intermediação Preliminar, instrumento que visa à solução de conflitos entre beneficiários e Operadoras de planos privados.	Reclamações e disputas de consumidores	Mecanismos de solução de litígio e separação	52
Transporte Terrestre	=	Prevê procedimentos de resolução de conflitos com o consumidor.	Reclamações e disputas de consumidores	Mecanismos de solução de litígio e separação	53

# Regulação vs. CDC: compatibilidades e pontos de conflito normativo na orientação da formulação de políticas

- Quadro: Resumo dos Conflitos e Compatibilidades encontrados na comparação das regulações com o Código de Defesa do Consumidor:

Setor		Conflitos / Compatibilidades	Princípio	Agrupamento	Pág.
Transporte Terrestre	=	Prevê a disposição dos direitos e deveres de prestadores de serviços regulares e usuários dos serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros.	Educação e conscientização Tratamento justo e equitativo	Códigos de Conduta e Educação para o consumo	33
	=	Regulamenta a imposição de penalidades no que tange ao transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros, realizados por operadoras brasileiras.	Proteção da privacidade Reclamações e disputas de consumidores	Proibições	36
	=	Dispõe sobre as características, especificações e padrões técnicos que devem ser apresentados na operação dos serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros.	Comportamento comercial	Padrões (de qualidade)	41
	X	Retenção de 5% no valor da tarifa a título de comissão de venda e multa compensatória, no caso de reembolso, o que configura cláusula contratual abusiva.	Comportamento comercial Tratamento justo e equitativo	Regulamento do Contrato	45
	=	Divulgação, em local de fácil visualização, por parte das transportadoras dos direitos a atendimento prioritário de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, adequação dos sistemas de informações destinados ao atendimento de pessoas com deficiência para garantir condições de acessibilidade e manutenção acessível de um sítio eletrônico.	Divulgação e transparência	Fornecimento de informações e outras medidas de divulgação	47
	=	Direito de arrependimento do passageiro com reembolso em até 30 dias do pedido, caso não embarque.	Comportamento comercial	Período de Reflexão	50

# Regulação vs. CDC: compatibilidades e pontos de conflito normativo na orientação da formulação de políticas

- Quadro: Resumo dos Conflitos e Compatibilidades encontrados na comparação das regulações com o Código de Defesa do Consumidor:

Setor		Conflitos / Compatibilidades	Princípio	Agrupamento	Pág.
Petróleo	=	Prevê que o revendedor deverá informar ao consumidor, de forma clara e ostensiva, a origem do combustível automotivo.	Educação e conscientização Tratamento justo e equitativo	Códigos de Conduta e Educação para o consumo	34
	=	Regulamenta a atividade de Distribuição de Gás Natural Comprimido (GNC) à granel e estabelece para os casos de descumprimento das obrigações, a aplicação de sanções administrativas.	Proteção da privacidade Reclamações e disputas de consumidores	Proibições	37
	=	Estabelece padrões de qualidade para o revendedor de GLP adquirir recipientes transportáveis de GLP cheios e outras indicações que atendam às exigências do CDC.	Comportamento comercial	Padrões (de qualidade)	39
	=	Prevê a publicação integral dos contratos de compra e venda de gás natural firmados com as distribuidoras locais de gás canalizado para atendimento a mercados cativos e suas condições comerciais para facilitar o acesso dos consumidores a tais informações.	Comportamento comercial Tratamento justo e equitativo	Regulamento do Contrato	42
	X	Número divergente de casas decimais (3 casas) entre os painéis para indicar o preço do combustível em alguns estados, caracterizando resoluções contraditórias.	Divulgação e transparência	Fornecimento de informações e outras medidas de divulgação	48
	0	Para a ANP não foram encontrados, em suas respectivas resoluções, materialidade suficiente para fazer a correlação dessas com o CDC em relação à ferramenta Períodos de Reflexão e Mecanismos de resolução de litígios e separação.	Comportament o comercial Reclamações e disputas de consumidores	Período de reflexão e Mecanismos de solução de litígio e separação	54

# Regulação vs. CDC: compatibilidades e pontos de conflito normativo na orientação da formulação de políticas

- Quadro: Resumo dos Conflitos e Compatibilidades encontrados na comparação das regulações com o Código de Defesa do Consumidor:

Setor		Conflitos / Compatibilidades	Princípio	Agrupamento	Pág.
Transporte Aquaviário	=	Prevê que é direito básico do usuário dispor de informação transparente, correta e precisa por meio de canais de comunicação acessíveis e veda a publicidade enganosa.	Educação e conscientização Tratamento justo e equitativo	Códigos de Conduta e Educação para o consumo	34
	=	Prevê sobre as infrações às quais as Autoridades Portuárias estão sujeitas para os casos em que não são atendidos os critérios básicos da prestação de serviço adequado ao consumidor.	Proteção da privacidade Reclamações e disputas de consumidores	Proibições	36
	=	Prevê o recebimento de serviço adequado com observância dos padrões de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, pontualidade e modicidade.	Comportamento comercial	Padrões (de qualidade)	39
	X	Retenção de 20% para pagamento de multa sobre o valor da passagem em caso de rescisão de contrato com menos de 12 horas de antecedência.	Comportamento comercial Tratamento justo e equitativo	Regulamento do Contrato	42
	=	Estabelece a necessidade de proporcionar o atendimento ao público em geral quanto ao acesso às informações da ANTAQ via internet ou atendimento pessoal.	Divulgação e transparência	Fornecimento de informações e outras medidas de divulgação	46
	X	Redução do prazo de direito de arrependimento de 7 dias para 12 horas.	Comportamento comercial	Período de reflexão	51
	=	Prevê a defesa e proteção dos direitos dos usuários, reprimindo as infrações e compondo ou arbitrando conflitos de interesses.	Reclamações e disputas de consumidores	Mecanismos de solução de litígio e separação	53



# Regulação vs. CDC: compatibilidades e pontos de conflito normativo na orientação da formulação de políticas

- ▶ Quadro: Resumo dos Conflitos e Compatibilidades encontrados na comparação das regulações com o Código de Defesa do Consumidor:

Setor		Conflitos / Compatibilidades	Princípio	Agrupamento	Pág.
Água	=	Prevê que a atividade fiscalizadora da ANA deve primar pela orientação aos usuários de recursos hídricos, a fim de prevenir condutas ilícitas.	Educação e conscientização Tratamento justo e equitativo	Códigos de Conduta e Educação para o consumo	32
	=	Prevê a aplicação de penalidades aos usuários de recursos hídricos, que cometerem infrações previstas no art. 49 da Lei nº 9.433/1997	Proteção da privacidade Reclamações e disputas de consumidores	Proibições	38



# Regulação vs. CDC: compatibilidades e pontos de conflito normativo na orientação da formulação de políticas



**Legenda:**  Regulação compatível com o CDC  Regulação conflitante com o CDC  Imaterialidade na Regulação

## Ferramentas: Códigos de Conduta e Educação para o consumo

### Tipos de problemas: Publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória

Agência Reguladora	Regulação		CDC
ANA	Na resolução nº 662/2010, o Art. 2 prevê que a atividade fiscalizadora da ANA primará pela orientação aos usuários de recursos hídricos, a fim de prevenir condutas ilícitas, tendo em vista, especialmente, o cumprimento da legislação de recursos hídricos. Essa resolução está em conformidade com o Art. 4 do CDC, que prevê a necessidade de educar e informar fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo.		Art. 4º, inciso IV: faz parte da Política Nacional de Relações de Consumo promover "a educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo".
ANATEL	Considerando as ligações abusivas realizadas com o objetivo de vender serviços de telecomunicações, as prestadoras assumiram o compromisso de adotarem o "Código de conduta de telemarketing" e a ANATEL determinou a criação do site "Não me perturbe" para que as empresas implantassem a lista nacional de bloqueio de telemarketing. Essa ação está em conformidade com o CDC Art. 6 que prevê a proteção contra a publicidade abusiva e métodos comerciais coercitivos ou desleais.		Art. 6º, inciso II: A educação para o consumo também está prevista no artigo que trata dos direitos básicos do consumidor: "a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações"
ANVISA	A resolução nº 44/2009 regulamenta a venda de medicamentos por meio remoto (internet ou telefone) e menciona que só pode ser feita por farmácias ou drogarias autorizadas e licenciadas pelos órgãos de vigilância sanitária competentes. Além disso, podem utilizar apenas o domínio ".com.br" e precisam conter, na página principal, informações como a razão social, o nome fantasia e endereço completo da unidade responsável pela dispensa dos produtos. Porém, a venda de medicamentos pela internet pode induzir e facilitar a automedicação, o que coloca em risco um dos propósitos da Política Nacional de Medicamentos (Portaria nº 3916/1998) que é a promoção do uso racional dos medicamentos. Além disso, essa resolução também vai de encontro com o CDC em seu Art.6 e 8, que preconizam, respectivamente, sobre a publicidade enganosa e que os produtos no mercado não devem acarretar riscos à saúde ou segurança dos consumidores, pois o consumidor está sujeito a receber produtos falsificados, adulterados, com concentração incorreta, contaminados ou até mesmo não receber o produto.		Art. 8º: "Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito

# Regulação vs. CDC: compatibilidades e pontos de conflito normativo na orientação da formulação de políticas

**Legenda:**  Regulação compatível com o CDC  Regulação conflitante com o CDC  Imaterialidade na Regulação

## Ferramentas: Códigos de Conduta e Educação para o consumo

### Tipos de problemas: Publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória

Agência Reguladora	Regulação		CDC
ANEEL	A resolução normativa nº 414/2010, prevê em seu Art. 143 que a agência a deve desenvolver e implementar, em caráter rotineiro e de maneira eficaz, campanhas com vistas a: informar ao consumidor, em particular e ao público em geral, sobre os cuidados especiais que a energia elétrica requer na sua utilização, divulgar os direitos e deveres específicos do consumidor de energia elétrica e orientar sobre a utilização racional da energia elétrica. Essa resolução esta compatível com o Art. 4 e 6 do CDC, que prevê promover a educação e informação ao consumidor.		Art. 4º, inciso IV: faz parte da Política Nacional de Relações de Consumo promover "a educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo".  Art. 6º, inciso II: A educação para o consumo também está prevista no artigo que trata dos direitos básicos do consumidor: "a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações"
ANAC	A resolução normativa nº 196/2011, no Art. 8, prevê que a empresa deve fornecer informações sobre os direitos e deveres dos passageiros, prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência ao passageiro acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas. Essa resolução está compatível com o Art. 4 e 6 do CDC, que prevê promover a educação e informação ao consumidor.		
ANTT	A resolução normativa nº 1.383/2006, prevê no Art. 1, dispor sobre direitos e deveres de prestadores de serviços regulares e usuários dos serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros. Essa resolução está compatível com o Art. 4, inciso IV do CDC, que instrui que os consumidores saibam dos seus direitos e deveres.		Art. 8º: "Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito

# Regulação vs. CDC: compatibilidades e pontos de conflito normativo na orientação da formulação de políticas



**Legenda:** = Regulação compatível com o CDC X Regulação conflitante com o CDC 0 Imaterialidade na Regulação

## Ferramentas: Códigos de Conduta e Educação para o consumo

### Tipos de problemas: Publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória



Agência Reguladora	Regulação		CDC
ANS	Na resolução nº 16/2002, o Art. 2 prevê que as operadoras que possuam página na internet tenham link de acesso à página da ANS, onde poderá ser consultado o registro provisório da operadora e os materiais publicitários. Essa resolução está em conformidade com o Art. 36 do CDC, que prevê a necessidade de a publicidade ser veiculada de tal forma que o consumidor, fácil e imediatamente, a identifique como tal.	<span style="color: green;">=</span>	Art. 36. A publicidade deve ser veiculada de tal forma que o consumidor, fácil e imediatamente, a identifique como tal. Parágrafo único. O fornecedor, na publicidade de seus produtos ou serviços, manterá, em seu poder, para informação dos legítimos interessados, os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem.
ANP	Na resolução nº 41/2013, o Art. 25 prevê que o revendedor varejista de combustíveis automotivos deverá informar ao consumidor, de forma clara e ostensiva, a origem do combustível automotivo. Essa resolução está em conformidade com o Art. 37 do CDC, que proíbe toda publicidade enganosa ou abusiva.	<span style="color: green;">=</span>	Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.
ANTAQ	Na resolução nº 18/2017, o Art. 8, prevê que é direito básico do usuário dispor de informação transparente, correta e precisa por meio de canais de comunicação acessíveis, com conhecimento prévio de todos os serviços, operações ou disponibilidades a serem contratados e dos riscos envolvidos, incluindo a especificação dos valores dos preços, fretes, taxas e sobretaxas, vedada a publicidade enganosa. Essa resolução está em conformidade com o Art. 37 do CDC, que proíbe toda publicidade enganosa ou abusiva.	<span style="color: green;">=</span>	Das Infrações Penais Art. 67. Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser enganosa ou abusiva: Detenção de três meses a um ano e multa.
ANCINE	Em relação à ANCINE não foram encontradas, nas resoluções, materialidade suficiente para fazer a correlação dessas com o CDC em relação à ferramenta Código de Conduta e Educação para o consumo.	<span style="color: gray;">0</span>	

# Regulação vs. CDC: compatibilidades e pontos de conflito normativo na orientação da formulação de políticas


**Legenda:**  Regulação compatível com o CDC  Regulação conflitante com o CDC  Imaterialidade na Regulação

## Ferramenta: Proibições (penalidades ou sanções)

### Tipos de problemas: Descumprimento do estatuto do idoso



Agência Reguladora	Regulação		CDC
ANATEL	<p>O Art. 3º da resolução nº 589/2012, estabelece uma lista de possíveis infrações, como: descumprimento de obrigações normativas, contratuais e ou decorrentes de atos administrativos, violação dos direitos dos usuários e às normas de proteção à competição, ter agido de má fé ou quando seus efeitos representam risco à vida, podendo essas infrações serem classificadas a partir da sua natureza e gravidade (leve, média e grave). Ainda, apresenta compatibilidade com o Art. 56 do CDC quando cita que os infratores estão sujeitos à sanções, sem prejuízo das medidas previstas na legislação consumerista e das sanções de natureza civil e penal, tais como: advertência, multa, suspensão temporária, obrigação de fazer, obrigação de não fazer, caducidade e declaração de inidoneidade.</p>		<p>Art. 56º: As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I - multa;</li> <li>II - apreensão do produto;</li> <li>III - inutilização do produto;</li> <li>IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;</li> <li>V - proibição de fabricação do produto;</li> <li>VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;</li> <li>VII - suspensão temporária de atividade;</li> <li>VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;</li> <li>IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;</li> <li>X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;</li> <li>XI - intervenção administrativa;</li> <li>XII - imposição de contrapropaganda.</li> </ul>
ANEEL	<p>A resolução nº 846/2019 formaliza e aprova os procedimentos, parâmetros e critérios para a imposição de penalidades aos Agentes do Setor de Energia Elétrica e estabelece as diretrizes gerais da fiscalização da Agência. Em conformidade com o Art. 56 do CDC, esta resolução considera e pune, os agentes que cometem infrações que oneram de alguma forma o consumidor, tais como: deixar de informar aos consumidores sobre os riscos existentes e os cuidados especiais que a energia elétrica requer, deixar de disponibilizar aos consumidores estrutura de atendimento adequada, que lhes possibilite fácil acesso ao agente setorial, etc. Para os casos de infrações comprovadas, sujeitarão os agentes infratores à: multa, embargo de obras, interdição de instalações, revogação de autorização, etc.</p>		<p>Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.</p>

# Regulação vs. CDC: compatibilidades e pontos de conflito normativo na orientação da formulação de políticas




**Legenda:**  Regulação compatível com o CDC  Regulação conflitante com o CDC  Imaterialidade na Regulação

## Ferramenta: Proibições (penalidades ou sanções)

### Tipos de problemas: Descumprimento do estatuto do idoso




Agência Reguladora	Regulação		CDC
ANTAQ	O Art. 26 da resolução nº 3.274/2014 versa sobre as infrações às quais as Autoridades Portuárias estão sujeitas. Para os casos em que não são atendidos os critérios básicos da prestação de serviço adequado ao consumidor, tais como continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, pontualidade e modicidade, serão aplicadas penas, como: advertência, multa, proibição de ingresso na área do porto organizado por período de 30 a 180 dias, etc. Essa resolução está de acordo com o CDC em seu Art. 56.		Art. 56º: As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas: I - multa; II - apreensão do produto; III - inutilização do produto; IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente; V - proibição de fabricação do produto; VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço; VII - suspensão temporária de atividade; VIII - revogação de concessão ou permissão de uso; IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade; X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade; XI - intervenção administrativa; XII - imposição de contrapropaganda. Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.
ANTT	Em consonância com o Art. 56 do CDC, a resolução nº 233/2003 regulamenta a imposição de penalidades no que tange ao transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros, realizados por operadoras brasileiras. Dentre os casos citados, no Art. 1º, tem-se: não devolução da importância paga pelo usuário ou não revalidar o bilhete de passagem para outro dia e horário, retardar, injustificadamente, a prestação de transporte para os passageiros e não fornecer comprovante do despacho da bagagem de passageiro.		
ANS	O Art. 2 da resolução nº 124/2006, referencia a aplicação de penalidades e os seus critérios de aplicação, nos operadores de plano de saúde, em caso de infração, tais como: cobrar valores superiores às condições normais de venda para os beneficiários que utilizarem a regra de portabilidade de carências ou portabilidade especial de carências, etc. Estes agentes estão sujeitos a advertências, multa pecuniária, cancelamento da autorização de funcionamento e alienação da carteira da operadora, entre outras sanções. Ainda, a resolução considera como circunstâncias que agravam as sanções, os casos em que esses operadores impõem risco ou consequência danosa à saúde do beneficiário, sendo essas ações consonantes ao Art. 56 do CDC.		

# Regulação vs. CDC: compatibilidades e pontos de conflito normativo na orientação da formulação de políticas

**Legenda:**  Regulação compatível com o CDC  Regulação conflitante com o CDC  Imaterialidade na Regulação

## Ferramenta: Proibições (penalidades ou sanções)

### Tipos de problemas: Descumprimento do estatuto do idoso

Agência Reguladora	Regulação		CDC
ANVISA	Os agentes fiscalizados pela Anvisa que cometerem infrações que ferem os Limites Máximos Tolerados (LMT) para microtoxinas em alimentos ofertados ao consumidor, de acordo com o Art. 7 da resolução nº 7/2018, estão sujeitos à advertências, multas, apreensão, inutilização e interdição de produto, suspensão de vendas e/ou fabricação de produto, cancelamento de registro de produto, interdição parcial ou total do estabelecimento, proibição de propaganda, etc. Essa resolução demonstra consonância com o Art. 56 e suas diretrizes estabelecidas no CDC.		Art. 56º: As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas: I - multa; II - apreensão do produto; III - inutilização do produto; IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente; V - proibição de fabricação do produto; VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço; VII - suspensão temporária de atividade; VIII - revogação de concessão ou permissão de uso; IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade; X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade; XI - intervenção administrativa; XII - imposição de contrapropaganda. Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.
ANP	A resolução nº 41/2007, em consonância com o Art. 56 do CDC, regulamenta a atividade de Distribuição de Gás Natural Comprimido (GNC) à granel. No Art. 13 estabelece as obrigações para os Distribuidores de GNC, dentre elas: informar aos usuários sobre as características do produto comercializado, bem como da nocividade, da periculosidade e particularidades de uso do produto. Ainda, para os casos de descumprimento das obrigações, reforça a aplicação de sanções administrativas previstas na Lei nº 9.847/ 1999.		
ANAC	A resolução nº 472/2018 apresenta afinidade com o Art. 56 do CDC, pois estabelece providências administrativas sancionatórias aos agentes fiscalizados pela ANAC, para os casos em que estes não atendem aos requisitos estabelecidos em legislação relativa à aviação civil, visando proteger e a resguardar o interesse público no interesse da segurança, e da qualidade dos serviços aéreos. O Art. 6 constitui providências administrativas como: aviso de condição irregular – ACI e solicitação de reparação de condição Irregular - SRCI. Para estes casos a ANAC, em situações de não atendimento aos requisitos institui como providências administrativas sancionatórias no Art.9 : multa, suspensão punitiva de certificados, licenças, concessões ou autorizações e cassação de certificados, licenças, concessões ou autorizações.		

# Regulação vs. CDC: compatibilidades e pontos de conflito normativo na orientação da formulação de políticas

**Legenda:** ■ Regulação compatível com o CDC ✗ Regulação conflitante com o CDC 0 Imaterialidade na Regulação

## Ferramenta: Proibições (penalidades ou sanções)

### Tipos de problemas: Descumprimento do estatuto do idoso

Agência Reguladora	Regulação		CDC
ANA	A resolução nº 662/2010, em consonância com o Art. 56 do CDC, referencia a possibilidade de aplicação de penalidades aos usuários de recursos hídricos, pessoa física ou jurídica, que façam uso de recursos hídricos, bem como todo aquele que, por qualquer modo, cometer as infrações previstas no art. 49 da Lei nº 9.433/1997 ou delas se beneficiar. Ainda, lista as infrações passíveis de penalidade, tais como: fraudar as medições dos volumes de água utilizados ou declaração de valores diferentes dos medidos. Também poderão ser aplicadas penalidades se as condutas dos usuários resultarem prejuízo ao serviço público de abastecimento de água, riscos à saúde ou à vida, periculação de bens ou animais, onde ficam sujeitos a: advertência por escrito e multa simples ou diária, proporcional à gravidade da infração, etc.	■	Art. 56º: As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas: I - multa; II - apreensão do produto; III - inutilização do produto; IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente; V - proibição de fabricação do produto; VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço; VII - suspensão temporária de atividade; VIII - revogação de concessão ou permissão de uso; IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade; X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade; XI - intervenção administrativa; XII - imposição de contrapropaganda. Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.
ANCINE	Em relação à ANCINE não foram encontradas, nas resoluções, materialidade suficiente para fazer a correlação dessas com o CDC em relação à ferramenta Proibições. Apenas a IN 109/2012 penaliza a programadora veicular qualquer conteúdo sem aviso, antes de sua apresentação, de classificação informando a natureza do conteúdo e as faixas etárias a que não se recomende em: advertência, multa, suspensão temporária ou cancelamento do credenciamento.	0	

# Regulação vs. CDC: compatibilidades e pontos de conflito normativo na orientação da formulação de políticas

**Legenda:** ■ Regulação compatível com o CDC ✗ Regulação conflitante com o CDC ○ Imaterialidade na Regulação



## Ferramenta: Padrões (de qualidade)

**Tipos de problemas: Má qualidade no Atendimento Inadequação das instalações, Funcionamento inadequado do serviço, Produtos com características inadequadas**

Agência Reguladora	Regulação		CDC
ANATEL	A resolução nº 488/2007 no Art. 3, informa que o consumidor possui o direito à substituição, sem ônus, dos equipamentos instalados no endereço do assinante e necessários à prestação do serviço, em caso de incompatibilidade técnica ocasionada por modernização da rede da prestadora, que impeça a fruição do serviço, além da substituição, sem ônus, dos equipamentos em caso de vício ou fato do produto. Essa resolução apresenta consonância com o CDC nos Art. 18 e 20.	■	Art. 8º: Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.
ANTAQ	Na resolução nº 18/2017, o Art. 8 prevê os direitos básicos do usuário: receber serviço adequado com observância dos padrões de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, pontualidade e modicidade. Essa resolução possui afinidade com o CDC no Art.4 que diz que deve haver garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.	■	Art. 18: Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.
ANVISA	A resolução nº 26/2015, em consonância com o CDC, prevê requisitos para rotulagem obrigatória dos principais alimentos que causam alergias alimentares, especificando que estas informações devem estar agrupadas imediatamente após ou abaixo da lista de ingredientes e com caracteres legíveis que atendam os requisitos de declaração. Essa resolução está aderente ao CDC no Art. 8.	■	
ANP	O Art. 16 da resolução nº 51/2016 diz que o revendedor de GLP somente poderá adquirir recipientes transportáveis de GLP cheios cujo rótulo do distribuidor de GLP contenha as seguintes informações: data de envasilhamento, distribuidor que realizou o envasilhamento, distribuidor que realizará a comercialização, indicação de que o gás é inflamável, cuidados com a instalação manuseio e procedimentos em caso de vazamento, telefone de assistência técnica e outras indicações que atendam às exigências do Código de Defesa do Consumidor. Essa resolução está aderente ao CDC no Art. 8.	■	






# Regulação vs. CDC: compatibilidades e pontos de conflito normativo na orientação da formulação de políticas

**Legenda:**  Regulação compatível com o CDC  Regulação conflitante com o CDC  Imaterialidade na Regulação

## Ferramenta: Padrões (de qualidade)

**Tipos de problemas: Má qualidade no Atendimento Inadequação das instalações, Funcionamento inadequado do serviço, Produtos com características inadequadas**

Agência Reguladora	Regulação		CDC
ANEEL	A resolução normativa nº 414/2010, no Art. 18, estabelece critérios de qualidade e indicadores, sendo eles: indicador de nível de serviço, indicador de abandono, indicador de chamadas, como parâmetros de qualidade os quais as concessionárias de transmissão de energia elétrica têm a qualidade do serviço aferida. Esta resolução e seus artigos apresentam afinidade com o Art. 20 do CDC, quando buscam estabelecer critérios de qualidade claros para a mensuração e avaliação, bem como averiguar se estes estão apropriados para consumo.		Art. 20: O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária.
ANS	A resolução nº 386/2015, que, no Art. 2, estabelece a política de qualificação das operadoras e os seguintes princípios: qualidade, integralidade e resolutividade. De forma complementar, a resolução nº 395/2016, nos Art. 2 e 3, disponibiliza as características e diretrizes que são garantidas aos seus beneficiários, tais como: o tratamento preferencial aos casos de urgência e emergência, o respeito ao regramento referente ao sigilo profissional e à privacidade, a transparência, clareza e segurança das informações, bem como as rastreabilidade das demandas. Estas diretrizes apresentam afinidade com o CDC, de acordo com os artigos 18 e 20.		Art. 26º: Prevê os prazos para o direito de reclamação pelos vícios aparentes ou de fácil constatação. § 1º Inicia-se a contagem do prazo decadencial a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços.
ANAC	A resolução nº 141/2010, no Art. 8, estabelece os deveres dos transportadores, os quais devem fornecer as seguintes alternativas aos passageiros, em caso de cancelamento de voo ou interrupção do serviço: a) reacomodação em voo próprio ou de terceiro que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, na primeira oportunidade ou em voo próprio a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro, b) o reembolso integral, assegurado o retorno ao aeroporto de origem em caso de interrupção ou do trecho não utilizado ou c) a conclusão do serviço por outra modalidade de transporte, em caso de interrupção. Estas práticas apresentam afinidades com o CDC, de acordo com os artigos 18 e 20		

# Regulação vs. CDC: compatibilidades e pontos de conflito normativo na orientação da formulação de políticas


**Legenda:** ■ Regulação compatível com o CDC ✗ Regulação conflitante com o CDC ○ Imaterialidade na Regulação

## Ferramenta: Padrões (de qualidade)

**Tipos de problemas: Má qualidade no Atendimento Inadequação das instalações, Funcionamento inadequado do serviço, Produtos com características inadequadas**





Agência Reguladora	Regulação		CDC
ANTT	A resolução nº 4130/2013 dispõe nos seus artigos as características, especificações e padrões técnicos que devem ser apresentados na operação dos serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros. Dentre esses critérios, podem ser citados: indicação das quantidades máximas e mínimas de passageiros a serem transportados, todos os ônibus devem ser dotados de sistema de ventilação que assegure a renovação do volume de ar interno, pelo menos 20 vezes por hora, etc., podendo estes fornecedores serem penalizados pelo não cumprimento ou inobservância das disposições desta resolução, que afetam ou tornam inválida a prestação do serviço ao consumidor final. Esta resolução, apresentando consonância com o CDC, segundo os artigos 18 e 20, que responsabiliza o fornecedor, em casos em que o usuário seja lesado de alguma forma, durante a prestação do serviço.	■	Art. 8º: Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.  Art. 18: Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.
ANATEL	O Art. 17 da resolução nº 574/2011 prevê que a prestadora pode flexibilizar a velocidade média de conexão contratada pelo consumidor em períodos de maior tráfego. Essa resolução vai de encontro com o CDC em seu Art. 6º que prevê a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais.	✗	
ANA	Em relação às agências ANA e ANCINE não foram encontrados em suas respectivas resoluções materialidade suficiente para fazer a correlação dessas com o CDC em relação à ferramenta Padrões de qualidade.	○	
ANCINE	Para a ANCINE, tem-se apenas o Art.50 na IN nº 100/2012, que está em consonância com o Art.31 do CDC, prevendo que a obra audiovisual publicitária estrangeira, de qualquer forma direcionada ao público brasileiro, só poderá ser comunicada ao público no País, em qualquer segmento de mercado, devidamente adaptada à língua portuguesa falada e escrita no Brasil, por meio de dublagem ou legendagem.		

# Regulação vs. CDC: compatibilidades e pontos de conflito normativo na orientação da formulação de políticas

**Legenda:**  Regulação compatível com o CDC  Regulação conflitante com o CDC  Imaterialidade na Regulação

## Ferramenta: Regulamento do Contrato

**Tipos de problemas: Dificuldade / demora para cancelar o serviço, Alteração do contrato sem aviso prévio, Imposição de multa indevida, Ausência do profissional de saúde**

Agência Reguladora	Regulação		CDC
ANEEL	A resolução nº 615/2002 aprovou o modelo do contrato de adesão da prestação do serviço público de energia elétrica (baixa tensão). Esse contrato expressa o interesse público pois, de acordo com o disposto na resolução, o Estado estabeleceu as cláusulas previamente com o consentimento público. Sendo assim, a regulação está em conformidade com os Art. 4 e 6 do CDC .		Art. 46º: Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.
ANP	A resolução nº 794/2019 prevê que a ANP deverá publicar integralmente os contratos de compra e venda de gás natural firmados com as distribuidoras locais de gás canalizado para atendimento a mercados cativos, bem como das suas principais condições comerciais, de forma a facilitar o acesso dos consumidores a tais informações. Essa resolução é compatível com o princípio de transparência da informação presente no CDC.		Art. 49º: O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.
ANS	A resolução nº 455/2020 anulou o Art.17 da resolução nº 195/2009, que dizia que a rescisão unilateral do contrato de plano de saúde coletivo, após a vigência de 12 meses, depende de notificação da parte com antecedência mínima de 60 dias. Dessa forma, a resolução se tornou compatível ao CDC, respeitando o Art. 51 que prevê que são nulas as cláusulas contratuais que autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor.		Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.
ANTAQ	A resolução nº 912/2007 prevê em seu Art. 14 que se o usuário rescindir o contrato com menos de 12 horas de antecedência da viagem, a autorizada irá restituir de imediato apenas 80% do valor da passagem ou assegurar o embarque do usuário em outra viagem, após o pagamento de multa de 20% sobre o valor da passagem. Essa resolução confronta o CDC no Art. 51 que prevê que são nulas as cláusulas contratuais abusivas que coloquem o consumidor em desvantagem.		

# Regulação vs. CDC: compatibilidades e pontos de conflito normativo na orientação da formulação de políticas

**Legenda:** ■ Regulação compatível com o CDC ✗ Regulação conflitante com o CDC ○ Imaterialidade na Regulação

## Ferramenta: Regulamento do Contrato

**Tipos de problemas: Dificuldade / demora para cancelar o serviço, Alteração do contrato sem aviso prévio, Imposição de multa indevida, Ausência do profissional de saúde**

Agência Reguladora	Regulação		CDC
ANAC	A resolução nº 400/2016, nos seus Art. 22 e 23, prevê a possibilidade de existência do <i>overbooking</i> , pois permite que o número de passageiros para o voo exceda a disponibilidade de assentos na aeronave, devendo o transportador procurar por voluntários para serem acomodados em outra aeronave por meio de compensação negociada. Essa regulação fere o CDC em seu Art. 39 que prevê que é uma prática abusiva que o fornecedor condicione o fornecimento do serviço, sem justa causa, a limites quantitativos e o Art.51 que estabelece a nulidade de cláusulas contratuais que estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade e deixem ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato.	<span style="color: red; font-size: 2em;">✗</span>	Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: I - impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços; II - subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga; III - transfiram responsabilidades a terceiros; IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade, dentre outros;
ANEEL	Na resolução nº 414/2010 encontra-se a definição de TOI como “Termo de Ocorrência e Inspeção” A partir do TOI, a concessionária passa a ter o direito de assumir medidas de “recuperação de energia” que incidem sobre o consumidor. As medidas de recuperação de energia levam ao faturamento, por parte da concessionária, de valores relacionados à energia alegadamente consumida e não paga pelos usuários (em decorrência, por exemplo, de furto de energia) e, ainda, à possibilidade de suspensão do serviço e cobrança de multa moratória. Em oposição a resolução, encontra-se o Art. 51 do CDC, que anula, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade e que permitam ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral.	<span style="color: red; font-size: 2em;">✗</span>	Art. 54. Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.

# Regulação vs. CDC: compatibilidades e pontos de conflito normativo na orientação da formulação de políticas

**Legenda:** ■ Regulação compatível com o CDC ✗ Regulação conflitante com o CDC ○ Imaterialidade na Regulação

## Ferramenta: Regulamento do Contrato

**Tipos de problemas: Dificuldade / demora para cancelar o serviço, Alteração do contrato sem aviso prévio, Imposição de multa indevida, Ausência do profissional de saúde**

Agência Reguladora	Regulação		CDC
ANATEL	<p>O Art. 56 da resolução nº 632/2014 diz que o consumidor pode rescindir o Contrato de Prestação do Serviço celebrado na oferta conjunta de serviços de telecomunicações a qualquer tempo e sem ônus, ressalvada a multa decorrente da inobservância do Contrato de Permanência. O Art. 57 diz que a prestadora pode oferecer benefícios ao Consumidor e, em contrapartida, exigir que permaneça vinculado ao Contrato de Prestação do Serviço por um prazo mínimo e, o Art. 58 menciona que se houver rescisão do Contrato de Prestação de Serviço antes do final do prazo de permanência, a prestadora pode exigir o valor da multa estipulada no Contrato de Permanência.</p> <p>Essa regulação vem de encontro ao preconizado pelo CDC pois, além da liberdade de escolha (Art. 6, II), onde o consumidor é livre para contratar com o fornecedor o que desejar e para desligar-se do serviço quando este não for mais conveniente, garante o equilíbrio e a harmonização dos interesses das partes (Art. 4, III) e coíbe a exigência de vantagens manifestamente excessivas do consumidor (Art. 39)</p>	<span style="color: red; font-size: 2em;">✗</span>	<p>Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: I - impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços; II - subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga; III - transfiram responsabilidades a terceiros; IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade, dentre outros;</p>
ANTT	<p>Na resolução nº 4.282/2014, o Art. 13 menciona que as transportadoras, no caso de reembolso, podem reter até 5% sobre o valor da tarifa, a título de comissão de venda e multa compensatória, conforme o caso, e com entrega de recibo ao usuário. Essa resolução vai de encontro com o Art. 51 do CDC, que prevê que são nulas as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste código e estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem.</p>	<span style="color: red; font-size: 2em;">✗</span>	<p>Art. 54. Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.</p>

# Regulação vs. CDC: compatibilidades e pontos de conflito normativo na orientação da formulação de políticas



**Legenda:** ■ Regulação compatível com o CDC ✗ Regulação conflitante com o CDC ○ Imaterialidade na Regulação

## Ferramenta: Regulamento do Contrato

**Tipos de problemas: Dificuldade / demora para cancelar o serviço, Alteração do contrato sem aviso prévio, Imposição de multa indevida, Ausência do profissional de saúde**




Agência Reguladora	Regulação		CDC
ANS	Na resolução nº 437/2012, o Art. 12 prevê que nos contratos que possuam cláusula de remissão, no ato da adaptação, esta passará a abranger todas as coberturas do contrato adaptado. Nos casos em que os beneficiários estiverem em gozo do período de remissão, a adaptação poderá ser realizada após o término do período de remissão e, para cálculo da mensalidade, o percentual de ajuste da adaptação incidirá sobre o valor da mensalidade que estaria sendo paga pelos respectivos beneficiários. Além disso, a cláusula contratual vincula a concessão da remissão ao pedido prévio para rescisão futura. Essa resolução confronta os artigos 6º e 51º do CDC, pois o consumidor é coagido a pedir a rescisão do plano de saúde, mesmo não querendo rescindir, para poder beneficiar-se de um direito contratado e, além disso, a obrigatoriedade de reiniciar o contrato para receber a remissão é abusiva e pode ser declarada nula judicialmente.	<span style="color: red; font-size: 2em;">✗</span>	Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: I - impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços; II - subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga; III - transfiram responsabilidades a terceiros; IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade, dentre outros;
	A resolução nº 428/2017 no Art. 21. diz que o plano ambulatorial compreende os atendimentos realizados em consultório ou em ambulatório, não incluindo internação hospitalar ou procedimentos para fins de diagnóstico ou terapia que, embora prescindam de internação, demandem o apoio de estrutura hospitalar por período superior a 12 horas. Essa resolução vai de encontro com os Art. 47 e 51 do CDC, que preveem, respectivamente, que as cláusulas contratuais devem ser interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor e que as cláusulas contratuais são nulas se estabelecerem obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem.	<span style="color: red; font-size: 2em;">✗</span>	Art. 54. Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.
ANA	Em relação às agências ANA e ANCINE não foram encontrados em suas respectivas resoluções materialidade suficiente para fazer a correlação dessas com o CDC em relação à ferramenta Regulamento do Contrato	<span style="color: gray; font-size: 2em;">○</span>	
ANCINE			

# Regulação vs. CDC: compatibilidades e pontos de conflito normativo na orientação da formulação de políticas

**Legenda:**  Regulação compatível com o CDC  Regulação conflitante com o CDC  Imaterialidade na Regulação

## Ferramenta: Fornecimento de informações e outras medidas de divulgação

### Tipos de problemas: Problemas com Atendimento no SAC; Informações incompletas e não envio/atraso do boleto

Agência Reguladora	Regulação		CDC
ANVISA	A resolução nº 44/2009 prevê em seu Art. 51 que a política da farmácia em relação aos produtos com o prazo de validade próximo ao vencimento deve estar clara a todos os funcionários, só podendo comercializar esses medicamentos se o consumidor for alertado do prazo de validade e se puder concluir o tratamento antes dessa data. Essa resolução é compatível com o descrito no Art. 31 do CDC: a oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, prazos de validade, entre outros dados.		Art. 6, inciso III: a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.  Art. 8: os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.
ANS	A resolução nº 389/2016, trata sobre transparência da informação. A agência determinou que a partir de 2016, os portais das operadoras deverão conter áreas restritas destinada aos beneficiários e às pessoas jurídicas contratantes. Trata-se do Portal de Informações do Beneficiário da Saúde Suplementar – PIN-SS. O consumidor poderá ter acesso à relação individualizada dos procedimentos realizados na rede credenciada, referenciada, cooperada ou fora da rede (quando houver cobertura para reembolso). Deve ser informado também sobre as datas de realização dos procedimentos, dados de identificação do prestador e valor global das despesas, que virão categorizadas segundo a natureza do procedimento: consultas, exames, terapias e internações. Essas informações devem ser disponibilizadas semestralmente. Essa resolução é compatível com o descrito no Art. 43 do CDC.		
ANTAQ	A resolução nº 3.585/2014 prevê em seu Art. 28 proporcionar o atendimento ao público em geral quanto ao acesso às informações da ANTAQ via internet ou atendimento pessoal, através do serviço de informação ao cidadão, e orientar a pesquisa e recuperação da informação. Essa regulação é compatível com o descrito no Art.6 do CDC.		

# Regulação vs. CDC: compatibilidades e pontos de conflito normativo na orientação da formulação de políticas

**Legenda:** ■ Regulação compatível com o CDC ✗ Regulação conflitante com o CDC ○ Imaterialidade na Regulação

## Ferramenta: Fornecimento de informações e outras medidas de divulgação

**Tipos de problemas: Problemas com Atendimento no SAC; Informações incompletas e não envio/atraso do boleto**

Agência Reguladora	Regulação		CDC
ANAC	A resolução nº 400/2016, prevê que deverá ser disponibilizado nos locais de vendas de passagens aéreas, sejam eles físicos ou eletrônicos, informações claras sobre todos os seus serviços oferecidos e as respectivas regras aplicáveis, de forma a permitir imediata e fácil compreensão. E, no Art. 5, que as informações dos produtos e serviços relativos ao transporte aéreo e comercializados pelo transportador deverão ser disponibilizadas em língua portuguesa, de maneira clara e objetiva. Essa resolução é afeta ao CDC, em seu Art. 6.	<span style="color: green;">■</span>	Art. 31: a oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.
ANTT	A resolução nº 3.871/2012 diz em seu Art. 4º que as transportadoras prestadoras de serviço de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros deverão: divulgar, em local de fácil visualização, o direito a atendimento prioritário de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, proceder à adequação de todos os sistemas de informações destinados ao atendimento de pessoas com deficiência e garantindo-lhes condições de acessibilidade, manter acessível sítio eletrônico. Além disso, a resolução nº 4.282/2014 diz em seu Art. 21 que a transportadora deverá divulgar, em lugar visível e de fácil acesso aos usuários, no local de venda de passagens, nos terminais de embarque e desembarque e disponibilizar nos veículos, os direitos dos passageiros dispostos por essa resolução e, o Art. 22 diz que os direitos dos passageiros devem constar no verso da via dos bilhetes destinados aos passageiros. Ambas resoluções são compatíveis com o Art. 6, Art. 8, Art. 31 e 43 do CDC.	<span style="color: green;">■</span>	Art. 43: o consumidor terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes.



# Regulação vs. CDC: compatibilidades e pontos de conflito normativo na orientação da formulação de políticas

**Legenda:** ■ Regulação compatível com o CDC ✗ Regulação conflitante com o CDC ○ Imaterialidade na Regulação

## Ferramenta: Fornecimento de informações e outras medidas de divulgação

**Tipos de problemas: Problemas com Atendimento no SAC; Informações incompletas e não envio/atraso do boleto**

Agência Reguladora	Regulação		CDC
ANATEL	O Art. 52 da resolução nº 632/2014 diz que as prestadoras devem comunicar com antecedência mínima de 30 dias a alteração/ extinção de planos de serviço, ofertas conjuntas e promoções aos consumidores afetados. Há uma antinomia em relação a esse assunto pois, o CDC, em seu Art. 51 diz que são nulas as cláusulas contratuais que autorizem o fornecedor a modificar ou cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor.	<span style="color: red; font-size: 2em;">✗</span>	Art. 31: a oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.  Art. 43: o consumidor terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes.
ANP	De acordo com a resolução nº 41/2013, Art. 20, os preços por litro de todos os combustíveis automotivos comercializados deverão ser expressos com três casas decimais no painel e, o valor total a ser pago pelo consumidor resultará da multiplicação do preço por litro de combustível pelo volume total de litros adquiridos, considerando-se apenas 2 casas decimais. Em alguns estados, essa resolução é contraposta com leis instituindo o uso de apenas 2 casas decimais no painel, a exemplo da Lei nº 14.063/2012 do Rio Grande do Sul. Essas resoluções são, de certa forma contraditórias e, isso vai de encontro com o Art. 31 do CDC, que diz que a oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, entre outros dados.	<span style="color: red; font-size: 2em;">✗</span>	

# Regulação vs. CDC: compatibilidades e pontos de conflito normativo na orientação da formulação de políticas

**Legenda:** ■ Regulação compatível com o CDC ✗ Regulação conflitante com o CDC ○ Imaterialidade na Regulação

## Ferramenta: Fornecimento de informações e outras medidas de divulgação

**Tipos de problemas: Problemas com Atendimento no SAC; Informações incompletas e não envio/atraso do boleto**

Agência Reguladora	Regulação		CDC
ANEEL	A resolução nº 456/2000 define e classifica as unidades consumidoras e as classificações dos grupos dessas unidades, que são especificados pela intensidade de tensão, mas essa definição abrange um caráter técnico, não facilitando muito a caracterização de consumidor de energia elétrica. Essa resolução confronta o CDC em seu Art. 6, que diz que a informação deve ser adequada e clara ao consumidor.	<span style="color: red; font-size: 2em;">✗</span>	<p>Art. 31: a oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.</p>
ANA			
ANCINE	Em relação às agências ANA e ANCINE não foram encontrados em suas respectivas resoluções materialidade suficiente para fazer a correlação dessas com o CDC em relação à ferramenta Fornecimento de informações e outras medidas de divulgação	<span style="color: gray; font-size: 2em;">○</span>	<p>Art. 43: o consumidor terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes.</p>

# Regulação vs. CDC: compatibilidades e pontos de conflito normativo na orientação da formulação de políticas

**Legenda:** ■ Regulação compatível com o CDC ✗ Regulação conflitante com o CDC ○ Imaterialidade na Regulação

## Ferramenta: Períodos de Reflexão

### Tipos de problemas: Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento Cartão não solicitado - Envio ou cobrança

Agência Reguladora	Regulação		CDC
ANTT	Na resolução nº 4.282/2014, o Art. 13 menciona que o passageiro terá direito a reembolso do pedido em até 30 dias do pedido, caso ele não embarque, o que é compatível com o Art. 49 do CDC, onde o prazo para desistência do contrato é de 7 dias a contar do ato de recebimento do serviço.	■	Art. 42º: Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.
ANVISA	A resolução nº 20/2011 diz em seu Art. 20. que é vedada a devolução, por pessoa física, de medicamentos antimicrobianos industrializados ou manipulados para drogarias e farmácias, exceto no caso de desvios de qualidade ou de quantidade que os tornem impróprios. Essa resolução é compatível com o CDC, que prevê no Art. 18 que os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo e essa determinação assegura ao consumidor que o estabelecimento farmacêutico deverá obrigatoriamente aceitar a devolução e dar direito ao cliente de escolher entre: substituir o medicamento, restituir de forma imediata a quantia paga ou realizar o abatimento proporcional do preço no momento da compra.	■	Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.  Art. 49: O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.
ANS	A resolução nº413/2016 prevê em seu Art. 8 que o contratante poderá exercer seu direito de arrependimento e rescindir o contrato unilateralmente no prazo de 7 dias de duração a partir da data de vigência do contrato e que a rescisão sem ônus está condicionada à não utilização do plano por ele ou seus dependentes, e que, em caso de uso, a operadora poderá cobrar o custeio dos procedimentos efetuados. Essa resolução é compatível com o Art.49 do CDC, que diz que o consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura, sempre que a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.	■	Parágrafo único. Se o consumidor exercer o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

# Regulação vs. CDC: compatibilidades e pontos de conflito normativo na orientação da formulação de políticas


**Legenda:** ■ Regulação compatível com o CDC ✗ Regulação conflitante com o CDC 0 Imaterialidade na Regulação

## Ferramenta: Períodos de Reflexão

### Tipos de problemas: Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento Cartão não solicitado - Envio ou cobrança





Agência Reguladora	Regulação		CDC
ANATEL	A resolução nº 632/2014, prevê em seu Art. 58 prevê que rescindido o contrato antes do final do prazo de permanência, a prestadora pode exigir o valor da multa estipulada no contrato de permanência. Essa resolução confronta o CDC no Art.49, que diz que o consumidor pode desistir do contrato no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura, exercendo o seu direito de arrependimento e receber os valores eventualmente pagos.	✗	Art. 42º: Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça. Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.
ANAC	O Art. 11 da resolução nº 400/2016 diz que o usuário poderá desistir da passagem aérea, sem qualquer ônus, no prazo de até 24 horas, a contar do recebimento do seu comprovante. Essa regra somente se aplica às compras feitas com antecedência igual ou superior a 7 dias em relação à data de embarque. Essa resolução conflita com o direito de arrependimento previsto no CDC, caracterizando uma antinomia em relação ao CDC, pois reduz o prazo de 7 dias para 24 horas, além de condicionar a necessidade de a passagem ter sido adquirida no mínimo 7 dias antes do voo.	✗	Art. 49: O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio. Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante
ANTAQ	A resolução nº 912/2007 prevê em seu Art.14 que a autorizada deve restituir de imediato o valor da passagem, quando o usuário rescindir o contrato de transporte, desde que manifeste a sua desistência com pelo menos 12 horas de antecedência em relação ao horário previsto para o início da viagem. Essa resolução confronta o direito de arrependimento previsto no Art. 49 do CDC, que diz que o prazo de reflexão é de 7 dias a contar do ato de assinatura do contrato.	✗	
ANCINE ANP ANEEL ANA	Considerando as agências ANCINE, ANP, ANEEL e ANA não foram encontrados, em suas respectivas resoluções, materialidade suficiente para fazer a correlação dessas com o CDC em relação à ferramenta Períodos de Reflexão. As agências ANEEL e ANA regulam empresas que fornecem serviços essenciais e, esse tipo de serviço é realizado por contrato de adesão, ou seja, não há período de reflexão.	0	

# Regulação vs. CDC: compatibilidades e pontos de conflito normativo na orientação da formulação de políticas

**Legenda:**  Regulação compatível com o CDC  Regulação conflitante com o CDC  Imaterialidade na Regulação

## Ferramenta: Mecanismos de resolução de litígios e separação

### Tipos de problemas: Venda casada, Cobrança indevida, Negativação indevida

Agência Reguladora	Regulação		CDC
ANS	A resolução nº 388/2015 no Art. 5 instituiu a NIP - Procedimento da Notificação de Intermediação Preliminar que consiste em um instrumento que visa à solução de conflitos entre beneficiários e Operadoras de planos privados de assistência à saúde. Essa resolução está aderente ao CDC que, no Art.4 diz que deve-se incentivar os fornecedores a criar mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo.		Art.4 , V - incentivo à criação pelos fornecedores de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;  Art. 18,§ 1º Não sendo o vício de qualidade sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:
ANEEL	A resolução nº 414/2010 menciona no Art. 203 que a distribuidora é responsável por ressarcir o consumidor em caso de dano elétrico e que, em nenhuma hipótese, a distribuidora pode negar-se a receber pedido de ressarcimento. Essa resolução é compatível com o descrito no Art. 12 do CDC, que menciona que o prestador de serviço responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores.		I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso; II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; III - o abatimento proporcional do preço.
ANAC	A resolução nº 400/2019 em seu Art. 39 e a IN nº 134/2019 preveem que a plataforma consumidor.gov.br será utilizada para a mediação de conflitos entre consumidores e empresas aéreas. Essa resolução é compatível com o descrito no Art. 12 do CDC, que menciona que o prestador de serviço responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores.		Art. 35: Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:
ANATEL	A resolução nº 612/2013 em seus Art. 92 a 105 preveem alguns procedimentos administrativos de resolução de conflitos. Essa resolução é compatível com o CDC em seu Art.4, que diz que deve haver o incentivo à criação pelos fornecedores de meios mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo.		I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade; II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente; III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos

# Regulação vs. CDC: compatibilidades e pontos de conflito normativo na orientação da formulação de políticas

**Legenda:** ▬ Regulação compatível com o CDC X Regulação conflitante com o CDC ○ Imaterialidade na Regulação

## Ferramenta: Mecanismos de resolução de litígios e separação

### Tipos de problemas: Venda casada, Cobrança indevida, Negativação indevida

Agência Reguladora	Regulação		CDC
ANVISA	A resolução nº 61/2016 em seu Art.88 prevê que deve haver zelo pelo equilíbrio na relação entre o usuário que procurar a Ouvidoria e a Anvisa, quando o conflito não for solucionado por outros meios, se mantiver na alçada da Ouvidoria e os interesses apresentem possibilidade de entendimento. Essa resolução é compatível com o CDC em seu Art. 4.	<span style="color: green;">▬</span>	Art. 42: Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça. Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.
ANTAQ	A resolução nº 3.585/2014 em seu Art. 4 prevê que deve-se atuar na defesa e proteção dos direitos dos usuários, reprimindo as infrações e compondo ou arbitrando conflitos de interesses. Essa resolução está aderente ao CDC que, no Art.4 diz que deve-se incentivar os fornecedores a criar mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo.	<span style="color: green;">▬</span>	
ANTT	A resolução nº 3.694/2011 prevê em seus Art. 23, 49 e 55 alguns procedimentos de resolução de conflitos e a possibilidade de estabelecimento de procedimentos de resolução alternativa de conflitos. Essa resolução está aderente ao que diz o CDC no Art.4: deve-se incentivar os fornecedores a criar mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo.	<span style="color: green;">▬</span>	Art. 49: O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.
ANEEL	A resolução nº 414/2010 no Art. 204 prevê que o consumidor tem até 90 dias, a contar da data da ocorrência, para solicitar o ressarcimento à distribuidora e, isso caracteriza um conflito com o CDC pois, o Art.27 diz que prescreve em 5 anos a pretensão à reparação pelos danos causados por fato do serviço, iniciando-se a contagem do prazo a partir do conhecimento do dano.	<span style="color: red;">X</span>	
ANAC	Na resolução nº 400/2016, o Art. 17 prevê que se o passageiro despachar bagagem com bens cujo valor ultrapasse o limite de indenização de 1.131 DES, poderá fazer declaração especial de valor junto ao transportador com a finalidade de possibilitar o aumento do montante da indenização no caso de extravio ou violação de sua bagagem. Essa resolução vai de encontro ao CDC, que prevê que a indenização deve ser medida pela extensão do dano (Art. 14 e 18).	<span style="color: red;">X</span>	

# Regulação vs. CDC: compatibilidades e pontos de conflito normativo na orientação da formulação de políticas

**Legenda:** ■ Regulação compatível com o CDC ✗ Regulação conflitante com o CDC 0 Imaterialidade na Regulação

## Ferramenta: Mecanismos de resolução de litígios e separação

### Tipos de problemas: Venda casada, Cobrança indevida, Negativação indevida

Agência Reguladora	Regulação		CDC
ANCINE	<p>Considerando as agências ANCINE, ANA e ANP não foram encontrados, em suas respectivas resoluções, materialidade suficiente para fazer a correlação dessas com o CDC em relação à ferramenta Mecanismos de resolução de litígios e separação.</p> <p>A IN 100/2012 (ANCINE) prevê que qualquer parte interessada poderá solicitar a atuação de conciliação, mediação ou arbitragem da ANCINE para dirimir dúvidas/resolver conflitos envolvendo relações contratuais de programação.</p>	0	<p>Art. 42: Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.</p> <p>Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.</p> <p>Art. 49: O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.</p>
ANA			
ANP			

# Regulação vs. CDC: compatibilidades e pontos de conflito normativo na orientação da formulação de políticas

Durante as análises realizadas, foi possível perceber que diversos aspectos da prestação de serviço são tratados tanto pelo CDC quanto pelas regulações das Agências Reguladoras, com esses regramentos podendo se conflitar em maior ou menor grau muitas vezes. Diante disso, é interessante ressaltar alguns aspectos importantes das análises.

Primeiramente, é necessário **posicionar e clarificar o papel das regulações** na resolução dos conflitos de consumo, passando a associar os temas de defesa do consumidor dentre as prioridades das Agências Reguladoras. É importante considerá-los na elaboração das agendas regulatórias e no planejamento da fiscalização nos setores, contribuindo assim para o fortalecimento dos temas específicos tratados pela regulação e na diminuição das reclamações dos consumidores.

Outro ponto importante é que, como mencionado anteriormente, apesar de o CDC ser referência no tema de defesa do consumidor e ter trazido muitos avanços, essa lei já possui 30 anos de existência e praticamente não sofreu atualizações ou alterações. Assuntos como **comércio eletrônico e canais de atendimento** ao consumidor, bem como ferramentas orientadoras de políticas de defesa do preconizadas pela OCDE (exemplo, persuasão moral e código de conduta) não são tratados diretamente pelo CDC.

E, como é sabido, durante esses anos, muitas mudanças ocorreram, especialmente nas relações de consumo: a internet e as redes sociais colocaram o consumidor em um outro patamar de conhecimento, trazendo um volume muito maior de informações por minuto e integrando-os de forma global. Além disso, as **práticas comerciais também mudaram**: hoje, diversos consumidores optam por realizar compras online, utilizam aplicativos para locomoção e assistem a conteúdos por plataformas de streaming. Todo esse contexto influenciou a **mudança de perfil desse consumidor**, que se tornou mais exigente e informado, e isso interferiu diretamente em sua relação com os fornecedores. Ou seja, essas **novas necessidades consumeristas** que emergiram com essa transformação do consumidor trazem consigo, também, novas necessidades de políticas e diretrizes para regular esse novo modelo de relação de consumo. Além disso, a velocidade de transformação representa um desafio para as legislações, pois muitas inovações decorrentes quebram paradigmas e modificam questões específicas na prestação de serviços tradicionais. Exemplo, UBER e os serviços de táxis, tecnologias para autoprodução de energia elétrica residencial, carros autônomos etc. Portanto, dado esse contexto, entende-se que **o CDC está, de certa forma, defasado** e necessita contemplar os novos assuntos que emergiram ao longo dos anos.

Essa divergência entre as regulações e o CDC sobre temas específicos gera muitas reclamações nos setores regulados o que, conseqüentemente, corrobora para uma maior judicialização e conflitos de competências entre os diversos entes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Essa contraposição é bem percebida no setor aéreo, por exemplo, onde conflitos de consumo desencadeados por cancelamentos e/ou remarcações de voo colocam as companhias aéreas em litígios recorrentes com o poder judiciário, que julgam tais demandas como desrespeito ao CDC.

Por fim, existem também situações que transcendem as divergências entre CDC e regulação. Quando analisamos as reclamações dos consumidores nas plataformas do Consumidor.gov.br e Sindec, apresentadas no produto 2 (Análise da Qualidade Regulatória), encontramos relatos que conflitam com ambos os regramentos, sinalizando um possível desrespeito deliberado por parte dos prestadores de serviço aos critérios estabelecidos e às fiscalizações realizadas pelas agências e dos órgãos de defesa do consumidor. Como veremos no capítulo relativo a Fiscalização nos setores regulados (capítulo 05), existe uma proeminente necessidade de aprimorar a coordenação ente os atores relacionados a fiscalização dos aspectos relacionadas a defesa do consumidor, visando coibir tais práticas e melhorando a qualidade da prestação de serviço.





3

**Principais aspectos  
considerados na  
avaliação de qualidade  
de canais de  
atendimento a  
consumidores**

# Principais aspectos considerados na avaliação de qualidade de canais de atendimento a consumidores

## ◆ O alto número de reclamações nos setores regulados e a Lei Geral Serviço de Atendimento ao Consumidor:

### Decreto Nº 6.523 de 31 de Julho de 2008.

Como informado no produto 2, onde evidenciamos quantitativamente o número de ocorrências oriundas da base do Consumidor.gov.br, observamos que no período de Janeiro de 2018 a Fevereiro de 2020, tivemos um total de **107.045** reclamações relacionadas a Atendimento/SAC, o que representa uma média de **4.117** reclamações relacionadas a este tipo de problema, por setor analisado, no período de pouco mais de um ano.

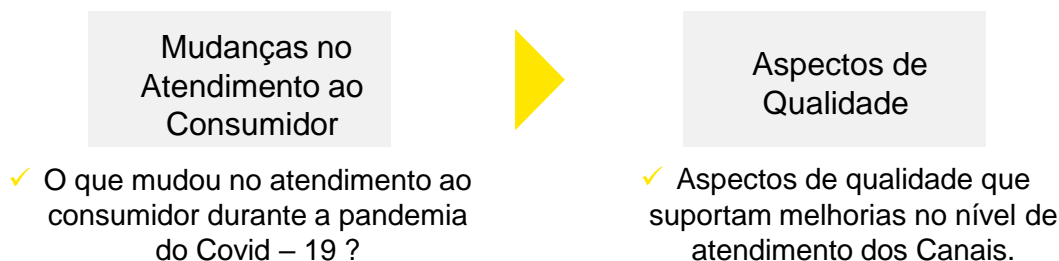
Considerando a alta demanda histórica em relação aos SACs, visando proteger e garantir um atendimento mais eficaz ao consumidor, foi criado em 2008 o Decreto Nº 6.523. As novas regras do SAC trazidas pelo Decreto, em linhas gerais, representam uma grande conquista para o consumidor, e, por outro lado, um grande desafio para as empresas, porque, em alguns itens, impõe-se uma obrigação maior do que a prevista no Código de Defesa do Consumidor.

Lei do SAC foi o nome popular dado ao Decreto Nº 6.523, que regulamenta os Serviços de Atendimento ao Cliente de empresas sob jurisdição do Poder Público Federal. O alto número de reclamações nos Procons com relação ao atendimento destas empresas fez com que a Lei fosse criada para preservar os Direitos dos Consumidores nestes serviços e também padronizar um nível de qualidade aceitável. É importante ressaltar que o SAC não substitui o atendimento tradicional prestado pelos Órgãos de Defesa do Consumidor e não caracteriza-se como um processo administrativo, ou seja, não interfere, nem prejudica o atendimento dos Estados providos pelos Procons Estaduais e Municipais, Defensorias Públicas, Ministério Público e Juizados Especiais Cíveis.

O Decreto tem entre seus principais objetivos:

- ▶ Garantir o atendimento em até 60 segundos;
- ▶ Garantir o Serviço de Atendimento ao Cliente no regime 24/7;
- ▶ Estabelecer o prazo de até 5 dias para resolução das contestações;
- ▶ Fortalecer a capacitação das equipes de atendimento;
- ▶ Garantir a gratuidade das ligações.

A seguir, apresentaremos os pontos abaixo:



# Principais aspectos considerados na avaliação de qualidade de canais de atendimento a consumidores

## ◆ O que mudou no atendimento ao consumidor durante a pandemia do Covid-19?

Experimentamos nos últimos tempos a questão de como a efetividade no atendimento tem sido um fator crucial na experiência de compra do consumidor, afetando até mesmo a decisão em adquirir um produto ou serviço.

Em decorrência da pandemia do Covid-19 e com foco na prevenção do agravamento dos conflitos de consumo que eventualmente não possam ser superados adequadamente em razão da necessidade da imposição do isolamento social, foi editada a Portaria nº 156, de 27 de março de 2020, que torna obrigatória a participação de alguns grupos de empresas no Consumidor.Gov.br.

Devem obrigatoriamente se cadastrar no Consumidor.Gov.br empresas que atuem em **algum dos grupos** listados abaixo:

- ▶ Empresas com atuação nacional ou regional em setores que envolvam serviços públicos e atividades essenciais;
- ▶ Plataformas digitais de atendimento pela internet dedicadas ao transporte individual ou coletivo de passageiros ou à entrega de alimentos, ou, ainda, à promoção, oferta ou venda de produtos próprios ou de terceiros ao consumidor final;
- ▶ Agentes econômicos listados entre as duzentas empresas mais reclamadas no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública (Sindec), no ano de 2019.;
- ▶ Tenha faturamento bruto de no mínimo cem milhões de reais no último ano fiscal;
- ▶ Tenha alcançado uma média mensal igual ou superior a mil reclamações em seus canais de atendimento ao consumidor no último ano fiscal;
- ▶ Seja reclamado em mais de quinhentos processos judiciais que discutam relações de consumo.

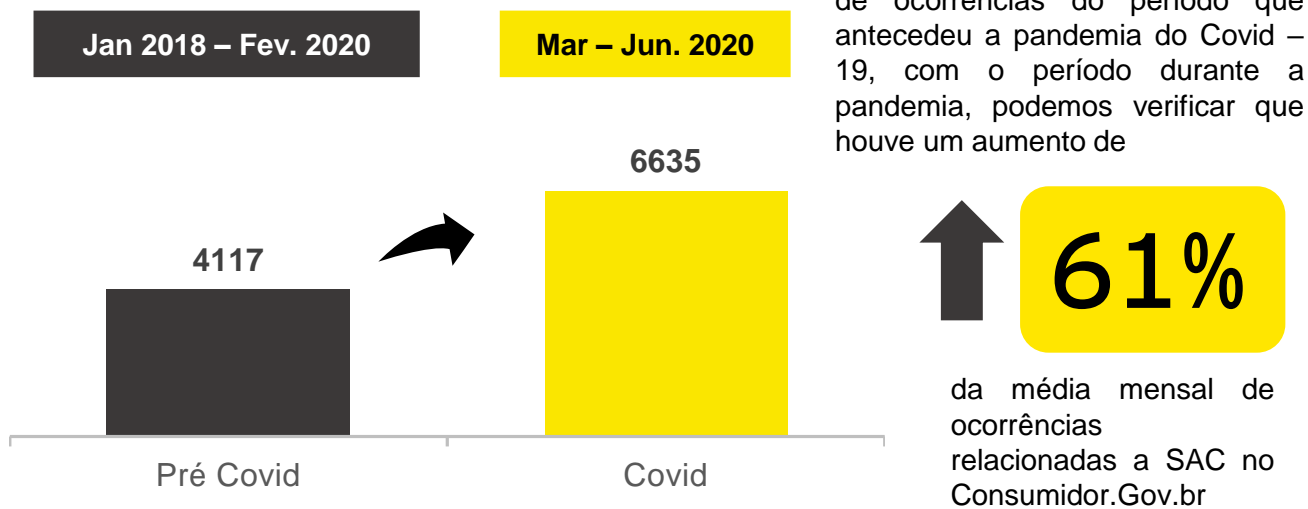
Essa medida foi necessária uma vez que, devido à pandemia do Covid-19, atendimentos presenciais foram reduzidos ou ficaram impossibilitados de ocorrer por um período. E o número de atendentes dos SACs foi limitado, em cumprimento às regras de distanciamento social. Com a adesão deste grupo de empresas na plataforma do Consumidor.Gov.br, o consumidor fica confiante em relação ao atendimento das suas solicitações, tendo essa possibilidade adicional garantida.

Em contrapartida, a portaria 156, responsável por alterar a chamada “Lei do SAC”, suspendeu, por 60 dias, a punição às empresas pelo não atendimento telefônico ao consumidor, em até 60 segundos, algo previsto no decreto do SAC. A medida surgiu após diversos apelos de setores da economia que, por sua vez, tiveram que diminuir o número de profissionais no telemarketing para atender às demandas sanitárias impostas pelo poder público.

Estima-se que a redução, em média, teria sido de 40% entre as empresas que terceirizam esse serviço, os chamados *Contact Centers*. Durante a vigência da medida, que pode ser revista ou prorrogada conforme a evolução da situação, a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) irá monitorar o atendimento prestado aos consumidores por meio de relatórios quinzenais que as próprias empresas deverão apresentar ao órgão.

# Principais aspectos considerados na avaliação de qualidade de canais de atendimento a consumidores

## ▶ Aumento do número de ocorrências durante a pandemia da Covid-19



Alguns fatores podem impactar nesse aumento no número de ocorrências, tais como:

- ▶ Diminuição das equipes de atendimento;
- ▶ Demanda reprimida do atendimento presencial teve que passar a utilizar constantemente os SACs;
- ▶ Indefinição e plano de comunicação falho das empresas acerca das mudanças no atendimento durante a pandemia.

Esses números mostram que, cada vez mais, fica perceptível a necessidade de investir na diversificação e estruturação dos seus canais de atendimento. O atual cenário de restrição e isolamento social trouxe à tona essas fragilidades e, em conjunto, uma nova maneira de pensar nas soluções. Quem conseguir se adaptar à essa nova realidade, que já afetou permanentemente o perfil de compra do consumidor, vai conseguir passar pela crise sem ter seus números de avaliação de satisfação afetados.

# Principais aspectos considerados na avaliação de qualidade de canais de atendimento a consumidores

## Aspectos da Qualidade:

Entendemos que existem **3 principais** aspectos de qualidade que, quando executados de forma contínua, impactam diretamente na avaliação final do consumidor, quando se trata dos canais de atendimento. A seguir, apresentaremos cada aspecto de qualidade e como ele pode ser utilizado para alcançar o objetivo final.



### ▶ Atuação Preventiva

Área de Serviço de Atendimento ao Cliente deverá atuar de forma preventiva, utilizando tecnologias e o banco de dados com o cadastro dos consumidores para formular ações que visam antecipar informações ao consumidor final, diminuindo a possibilidade de uma ligação para o SAC posteriormente.

### ▶ Omnichannel

Atendimento Omnichannel é garantir uma experiência de atendimento integrada em diferentes canais, seja online ou offline.

### ▶ Avaliação da Satisfação

Os dois aspectos de qualidade mencionados anteriormente contribuem diretamente para que o consumidor tenha uma boa avaliação de satisfação acerca do atendimento do SAC, os pilares que suportam uma boa avaliação de satisfação são: Resolutividade dos problemas e uma operacionalização de atendimento eficaz.

# Principais aspectos considerados na avaliação de qualidade de canais de atendimento a consumidores




Dentre os aspectos de qualidade, a **Atuação Preventiva** influencia diretamente na trajetória de interação entre consumidor e empresa. A maioria das empresas atua de forma reativa, ou seja, tem processos definidos para realizar um atendimento quando já existe um registro de ocorrência. Existem tecnologias que possibilitam que a área de serviço de atendimento ao cliente entenda o perfil e comportamento dos seus consumidores, como a inteligência artificial, que já é realidade em muitas empresas.



Impulsionada por Machine Learning, Deep Learning, Análise Preditiva, Processamento de Linguagem Natural (PLN) e descoberta de dados inteligentes, a tecnologia de Inteligência Artificial se torna mais eficaz a cada interação com o cliente, entregando previsões e recomendações no contexto da sua estratégia, para que você aproveite ao máximo os dados da sua empresa.

O fato de ter uma base de dados com informações cadastrais dos clientes possibilita que, ao acontecer um problema, a empresa possa trabalhar com grupos específicos para informar que determinado tipo de problema aconteceu, evitando ligações posteriores.

Abaixo seguem alguns exemplos de empresas que atuam de forma proativa e que constantemente estão entre as vencedoras do prêmio “Consumidor Moderno”:

		
<p>O programa de fidelidade da Multiplus monitora as menções à marca Multiplus nas redes sociais, o que serve de termômetro para possíveis ações a serem realizadas.</p>	<p>Empresa do setor de telecomunicação utiliza Big Data para entender por qual canal de atendimento o consumidor prefere ser atendido, como forma de antecipar o desejo do consumidor e consequentemente encantá-lo.</p>	<p>O BMG vem investindo em soluções capazes de medir, pela voz, o sentimento do consumidor e o humor do atendente enquanto realiza o atendimento. Essas ações demonstram o esforço da equipe de relacionamento, aplicado na operação, a fim de evitar que as reclamações cheguem às instâncias superiores como Ouvidoria, Consumidor.gov.br e Banco Central.</p>

# Principais aspectos considerados na avaliação de qualidade de canais de atendimento a consumidores

**Omnichannel** é um modelo de atendimento unificado, que tem a experiência do cliente como foco. Seu principal objetivo é a integração entre todos canais disponibilizados pela organização, seja online ou offline, de modo a oferecer um melhor atendimento e uma experiência de compra ou atendimento mais completa aos consumidores.

Outra característica muito importante do Omnichannel é que há uma continuidade nos atendimentos, ou seja, mesmo que o cliente mude de canal, sua solicitação será retomada do ponto em que parou em seu último contato.



## Veja exemplos práticos:

- Um cliente pode entrar em contato com uma empresa ou uma das agências por meio de um comentário em um post no Facebook da própria agência;
- Facilitar o atendimento B2C (Business to Consumer)\* ou B2B (Business to Business)\*\*, em outras palavras, atendimento para pessoa física e pessoa jurídica.

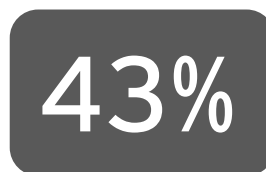
Este modelo de atendimento garantiria que as ocorrências fossem tratadas por diversos canais de atendimento, melhorando a satisfação dos consumidores.

Nesse caso, por mais que alguma agência não tenha atualmente regulações para suportar e garantir um nível de excelência dos atendimentos, a empresa que no caso é a primeira instância dos atendimentos, deve investir em uma maior diversificação do seu serviço de SAC, dessa forma o consumidor pode interagir de forma mais acessível, fator que impacta diretamente na satisfação do atendimento.

Uma pesquisa da **NewVoiceMedia** aponta que:

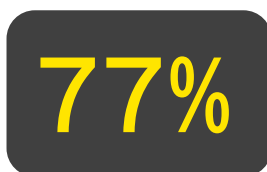


dos consumidores alternam entre canais de comunicação durante sua jornada



dos mesmos esperam que os canais sejam integrados entre si.

Além destes dados, um estudo realizado pela **Manhattan Associates** e apresentado no **Mundo do Marketing**, afirma que:



dos consumidores querem que suas operações evoluam para uma experiência Omnichannel e unificada.

\*Business to Consumer: Relacionamento entre Pessoa Jurídica e Pessoa Física

\*\*Business to Business: Relacionamento entre Pessoa Jurídica e Pessoa Jurídica

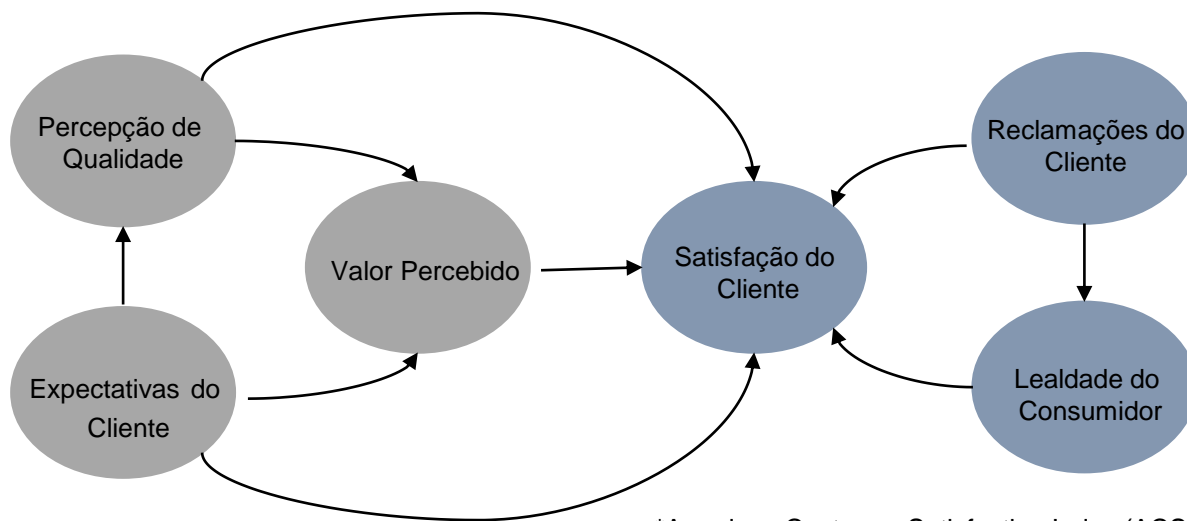
# Principais aspectos considerados na avaliação de qualidade de canais de atendimento a consumidores

A **Avaliação da Satisfação** é o terceiro aspecto de qualidade que fecha o ciclo de fatores que implicam diretamente na satisfação dos consumidores.

Apresentaremos uma modelagem do índice de satisfação do cliente americano, para exemplificar os fatores que impulsionam a satisfação do cliente e apresentar os principais indicadores de desempenho que ajudam a mensurar o resultado final da avaliação de satisfação do cliente.



A imagem abaixo é a técnica de pesquisa e modelagem que sugere claramente que as setas indicam influência, ou seja, os fatores que impulsionam a satisfação do cliente podem controlar diretamente a sua lealdade.



Considerando a matriz de maturidade que foi entregue no produto anterior, entendemos que um conjunto de 3 pilares faz parte deste aspecto de qualidade, segue abaixo:

- **Canais de Atendimento ao Consumidor;**
- **Operação de Atendimento ao Consumidor (SLA);**
- **Resolutividade dos Problemas.**

O entendimento do consumidor sobre quais canais de atendimento estão disponíveis, caso seja necessário utilizá-los, e a garantia de que eles sejam efetivos na solução dos problemas apresentados, juntamente com o atendimento Omnichannel e a Atuação Preventiva, proporcionarão um ambiente favorável para que os índices de avaliação da satisfação dos consumidores se mantenham elevados.



# Principais aspectos considerados na avaliação de qualidade de canais de atendimento a consumidores

Dessa forma, para que seja possível medir e tomar ações com o intuito de melhorar cada vez mais a satisfação dos consumidores, é preciso realizar o acompanhamento por meio de **Indicadores Chave de Desempenho (KPIs)**, que são utilizados para medir o desempenho dos processos da área. Quando falamos da Área de Serviço de Atendimento ao Cliente, podemos elencar alguns indicadores de acompanhamento que direcionam a tomada de decisão e os direcionamentos dos esforços a serem aplicados.



Abaixo seguem alguns exemplos de Indicadores Chave que podem fornecer melhores insights à tomada de decisão da Área de Serviço de Atendimento ao Cliente:

	<b>Tempo de Resolução das ocorrências</b>
	Medido a partir do momento em que o consumidor abre um chamado até o momento em que o time de atendimento resolve a sua ocorrência e encerra a mesma.
	<b>Net Promoter Score</b>
	Índice que mede a disposição dos clientes/consumidores em recomendar o seu produto ou serviço a outras pessoas.
	<b>Tempo Médio de Atendimento</b>
	Estabelece o tempo médio que cada cliente/consumidor passou em atendimento, seja por chat, telefone ou outra plataforma. É fundamental para realizar a avaliação de desempenho no atendimento ao cliente.
	<b>Taxa de Abandono</b>
	Verifica o percentual de abandono das ligações, independente do canal utilizado. A partir desses números é possível reestruturar o processo de atendimento, bem como identificar a necessidade de contratar pessoas ou estabelecer outras ações/estratégias.
	<b>Nível de Conformidade</b>
	Mensura a adesão dos colaboradores às políticas e procedimentos da empresa. Ainda, identifica o nível de conformidade do atendimento de acordo com as regras, procedimentos básicos, abordagem e outras atividades que devem ser realizadas durante o atendimento ao cliente.

Para encerrar o ciclo, ainda no aspecto de Avaliação de Satisfação, é interessante que as Agências Reguladoras tenham acesso à volumetria de chamados no SAC. Dessa forma, com esses números, seja em tempo real ou um instantâneo do dia anterior, as agências poderiam realizar um acompanhamento mais tempestivo, tomando ações junto às empresas, quando fossem verificados riscos ou situações atípicas.

# Principais aspectos considerados na avaliação de qualidade de canais de atendimento a consumidores

Todos esses conceitos e informações geram insights valiosos às práticas de Avaliação de Satisfação. Ainda assim, é necessário que haja sinergia entre as empresas e as Agências, quando se trata das práticas e métricas de **Avaliação da Satisfação**.

O consumidor pode ter a sua satisfação afetada, mesmo quando recorre ao atendimento de uma determinada Agência, e os fatores que podem afetá-la são diversos.



Outra forma de atuar em diversos canais, por meio do atendimento, semelhante ao modelo de atendimento *Omnichannel* é o atendimento "**Multicanais**" ou "**Multichannel**". Muitas empresas ainda utilizam esse modelo, onde estes oferecem aos seus consumidores vários canais de atendimento, como site, lojas físicas, redes sociais, dentre outras opções. No entanto, estes canais funcionam de forma independente e competem entre si.

Ou seja, se um usuário gosta de contato via telefone, apenas o *contact center* terá dados para tentar manter uma relação com o cliente. Mas se esse cliente passa a utilizar as redes sociais para interagir com a empresa, se ela não tiver esses dois canais integrados, a marca vai precisar criar uma nova relação com o consumidor por não ter um histórico dos atendimentos via telefone.

Não há padronização no atendimento, de modo que o consumidor se depara com diferentes abordagens em cada canal que acessa, e os atendentes não têm acesso a dados do site ou aplicativo, incluindo preços.

Se a empresa disponibiliza diversos pontos de contato no seu negócio, mas encontra dificuldade em garantir um bom atendimento ao cliente, seria o momento adequado de realizar o investimento para realizar a transição do modelo "*Multichannel*" para o "*Omnichannel*".

A seguir realizaremos análises nas regulações de cada setor para identificar se já existem menções aos aspectos de qualidade citados ou se é necessário que hajam alterações nas regulações que contemplem os aspectos de qualidade, bem como uma gama maior de canais de atendimento. Dessa forma será possível entender melhor o perfil do consumidor de cada setor e realizar um atendimento adequado e eficaz, garantindo um nível elevado de satisfação.

# Principais aspectos considerados na avaliação de qualidade de canais de atendimento a consumidores



Ao analisarmos as regulações das Agências quanto aos aspectos de qualidade, evidenciam-se alguns pontos importantes:

- ▶ Quando analisamos as regulações de cada setor, percebemos que a maioria das regulações existentes citam predominantemente o atendimento obrigatório presencial e via telefone. Apenas os setores de Cinema e Audiovisual, Águas e Vigilância Sanitária não têm regulações que preconizam o tipo de atendimento que deve ser realizado. Ou seja, de acordo com as regulações, nem mesmo o modelo de Multicanais poderia ser utilizado, já que não existe uma diversificação dos canais de atendimento que devem ser utilizados. Caso haja mudanças nas regulações, espera-se que fique clara a recomendação de uma gama maior de canais de atendimento e que o processo de atendimento seja unificado, sugerindo o modelo *Omnichannel*.
- ▶ O setor de distribuição de energia elétrica traz no capítulo XV, seção I da sua resolução normativa Nº 414, que cada distribuidora, além do atendimento presencial, poderá implementar formas adicionais de atendimento. Após analisar os maiores grupos de distribuição de energia elétrica do país, observamos uma gama maior de canais de atendimento que o consumidor final tem acesso, como por exemplo: Redes sociais, aplicativos, WhatsApp, dentre outros.
- ▶ Não identificamos regulações que preconizam a atuação de forma preventiva das empresas dos setores regulados. Alterações nas regulações podem contemplar a atuação preventiva e o modelo de atendimento *Omnichannel*.



4

**Fiscalização nos  
setores regulados:  
conflitos de  
competência entre  
agências e órgãos de  
defesa do consumidor**

# Fiscalização nos setores regulados: conflitos de competência entre agências e órgãos de defesa do consumidor

- **Função das agências e órgãos de defesa do consumidor em relação à atividade de fiscalização**

De acordo com as Leis de criação das Agências Reguladoras, seus principais papéis, dentre outros exercidos por elas são: normativo, de outorga, de fiscalização, sancionatório e conciliação.

Em relação ao papel de fiscalização, as agências são responsáveis por monitorar as atividades nos setores regulados com o objetivo de coibir o descumprimento das regulações, podendo, através de seu papel sancionatório, aplicar multas, advertências, e até impor às empresas a reparação do dano aos consumidores.

É importante ressaltar que essas agências não solucionam casos individuais porém, as reclamações e denúncias registradas dão notoriedade aos problemas existentes e auxiliam na melhoria da qualidade dos serviços. Após o registro da reclamação, é criado um processo administrativo e, ao depender do caso, a empresa pode vir a receber multas ou sofrer sanções.

Por outro lado, considerando o Procon, pode-se perceber que seu papel difere um pouco ao compararmos com as agências. Sua função principal é a proteção e defesa dos direitos dos consumidores realizados através da mediação, conciliação e negociação. Dentre outras atividades, também acompanha e fiscaliza as relações de consumo, atuando como instância preventiva, através da orientação e atendimento ao consumidor e repressiva, aplicando as penalidades administrativas e sanções previstas no Código de Defesa do Consumidor.

Ao contrário das agências reguladoras, o Procon soluciona casos individuais pois os consumidores utilizam o órgão para registrar suas reclamações e exigir seus direitos. Não obstante, também atua de forma coletiva pois, ao exercer seu papel de fiscalizador, utiliza seu poder de polícia apurando as reclamações e denúncias dos consumidores mais ofensoras em questão de volume.

Ao considerarmos o Ministério Público, de acordo com a Lei Orgânica Nacional do Ministério Público, suas principais funções são a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis. Além disso, deve promover as ações civis e penais públicas. A primeira refere-se à ações para solucionar danos à coletividade, tais como danos à patrimônio, ao consumidor, ao meio ambiente, danos morais, entre outros e trata as violações às normas previstas no Código Civil. Já a segunda refere-se a crimes contra a sociedade, tais como ferimento aos direitos fundamentais como a liberdade e a vida e utiliza-se do Código Penal e outras leis. Essas ações penais podem ser incondicionadas, ou seja, iniciadas pelo próprio Ministério independentemente da manifestação dos envolvidos ou condicionada, ações que ocorrem a partir de uma denúncia.

O Ministério Público é uma instituição permanente e possui autonomia e, além disso é um órgão independente, ou seja, não se subordina a nenhum dos 3 Poderes. Essa característica permite que ele exerça a função fiscalizadora, com o objetivo de garantir que os governos e particulares comportem-se de acordo com a legislação.

# Fiscalização nos setores regulados: conflitos de competência entre agências e órgãos de defesa do consumidor

## • CDC e as sanções administrativas

Ao observarmos o CDC, podemos perceber que o mesmo prevê sanções administrativas, com um capítulo dedicado ao tema, explicitando que os infratores das normas de defesa do consumidor ficam sujeitos à essas sanções porém, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas. Além disso, o CDC diz que essas sanções podem ser aplicadas de forma cumulativa pelas autoridades administrativas competentes conforme suas respectivas atribuições.

Isso posto, é importante mencionar o conceito de “*non bis in idem*”. Esse conceito é um princípio geral de direito aplicado, geralmente, nos âmbitos administrativo e penal, o qual prevê que não é possível a imposição de uma nova sanção à pessoa pela prática da mesma conduta porém, não é taxativo e não impossibilita o acontecimento descrito acima. A ocorrência dessas duplicidades nas sanções direciona para uma possível da existência de interseção entre os órgãos de defesa do consumidor no tocante à fiscalização nos setores regulados, pois muitos deles possuem atribuições para aplicarem sanções aos fornecedores.

Essa interseção ainda é reforçada por algumas Leis e decretos, tais como o Decreto 2181/1997 que diz em seu Art. 5 que “qualquer entidade ou órgão da Administração Pública, federal, estadual, municipal, destinado à defesa dos interesses e direitos do consumidor, tem, no âmbito de suas respectivas competências, atribuição para apurar e punir infrações à legislação das relações de consumo.”

Porém, esse artigo sofreu recente atualização, como forma de evitar o “*bis in idem*”, pelo Decreto 10.417/2020, art.14, parágrafo único que prevê: “se instaurado mais de um processo administrativo por pessoas jurídicas de direito público distintas, para apuração de infração decorrente de um mesmo fato imputado ao mesmo fornecedor, eventual conflito de competência será dirimido pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública, que poderá ouvir o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor, considerada a competência federativa para legislar sobre a respectiva atividade econômica.”

Ao observarmos as diversas jurisprudências relacionadas ao tema, podemos perceber que o grande parte da ocorrência de casos “*bis in idem*” se dá entre o Procon e as agências reguladoras em relação às empresas dos setores regulados. A título de exemplo tem-se a ANATEL e o Procon aplicando sanção administrativa sobre a empresa Telefônica Brasil. Essa empresa recorreu ao STJ quanto à decisão judicial da aplicação de autuação e imposição de multa alegando “*bis in idem*” pelos dois órgãos, o que foi negado pelo Tribunal.

Como dito previamente, as agências reguladoras têm o papel de regular economicamente os setores, o que interfere de forma tangencial nas relações de consumo. A fiscalização realizada pelas agências e as sanções administrativas aplicadas nos casos de infrações tem por objetivo primário a regulação do mercado. Sendo assim, elas contemplam em suas resoluções o tema de fiscalização voltada a proteção do consumidor em maior ou menor profundidade, podendo esse tema ser abordado por elas de diversas formas. No quadro a seguir, apresentamos uma breve análise do tema fiscalização nas regulações de cada agência reguladora estudada e qual abordagem utilizada por elas:

# Fiscalização nos setores regulados: conflitos de competência entre agências e órgãos de defesa do consumidor

Agências	Resoluções	Abordagem
ANATEL	Resolução Normativa nº 596/2012	Anualmente a ANATEL elabora o Plano Anual de Fiscalização, que estabelece as atividades relativas a prestação dos serviços objeto das ações de fiscalização e o Plano Operacional de Fiscalização, que detalha a programação da fiscalização. Ambos os planos consideram as diretrizes de fiscalização aprovadas pelo Conselho Diretor da Agência, definidas anualmente ou bienalmente. Uma das diretrizes táticas de fiscalização previstas para o biênio 2019 e 2020, prevê ações para fiscalizar o atendimento ao consumidor e a baixa capacidade de resolução de demandas pelas prestadoras, apontados como os principais pontos que impactam os índices de satisfação. Em nossa análise quantitativa, ambas as questões também foram intensamente apontadas como motivo de reclamações.
ANEEL	Resolução Normativa nº 846/2019	A ANEEL reformou seu processo de fiscalização, deixando para trás um modelo com características mais punitivas, para um modelo baseado no monitoramento e inteligência analítica e, como previsto no art. 2 dessa resolução, com ações educativas, orientativas e preventivas.
ANAC	Resolução nº 472/2018	Para a ANAC, caso constatada infração no processo de fiscalização, desencadeará a adoção de providência administrativa, que podem ser classificadas em preventivas, sancionatória e acautelatória. Na condução dos processos administrativos sancionadores, a ANAC observa os princípios do CDC, tais como segurança jurídica, legalidade, publicidade, razoabilidade e interesse público. Além disso, a aplicação das providências preventivas, conforme art. 5, não constitui sanção ao regulado e tem por objetivo estimular o retorno ao cumprimento normativo de forma célere e eficaz. Outro ponto relevante é apresentado no art. 17, que estimula o “ <i>non bis idem</i> ”, onde prevê que “ Havendo a prática de 2 ou mais infrações relacionadas a um mesmo contexto, será lavrado um único auto de infração por pessoa física ou jurídica, individualizando-se todas as condutas e normas infringidas.”
ANS	Resolução Normativa nº 388/2015	A ANS possui instituiu a NIP - Notificação de Intermediação Preliminar, instrumento que visa à solução de conflitos entre beneficiários e Operadoras de planos privados constituindo-se em uma fase pré-processual, através de meio eletrônico. Esse procedimento demonstra que a ANS possui práticas de prevenção à judicialização porém, não foram encontradas nas regulações materialidade em práticas de educação para o consumo.
ANVISA	Resolução nº 207/2018	A fiscalização da ANVISA é competência da União, dos Estados, DF e dos Municípios, no exercício das ações de vigilância sanitária, sendo observados os casos específicos previstos em Lei. Além disso, os Estados e Municípios deverão pactuar em CIB a responsabilidade pela fiscalização de estabelecimentos, produtos, substâncias, veículos destinados a transporte de produtos e serviços, de alto risco sanitário. A Anvisa também possui programa de cooperação e apoio aos Estados, DF e Municípios, com vistas ao fortalecimento das ações de vigilância sanitária, tendo como foco prioritário o Sistema de Gestão da Qualidade.

# Fiscalização nos setores regulados: conflitos de competência entre agências e órgãos de defesa do consumidor

Agências	Resoluções	Abordagem
ANTT	Resolução nº 5848/2019	A ANTT estabelece que, em relação ao tema de fiscalização, caso haja a inobservância das disposições da regulação, o infrator estará sujeito a multa e demais procedimentos, sem prejuízo de outras sanções cíveis e penais aplicáveis.
ANTAQ	Resolução nº 3259/2014	A atuação da ANTAQ quanto à fiscalização é orientada pelos observados os princípios do CDC, tais como segurança jurídica, legalidade, ampla defesa, razoabilidade e interesse público. Caso haja a inobservância das disposições da regulação, o infrator estará sujeito a advertência, multa, suspensão, cassação, declaração de inidoneidade e declaração de caducidade.
ANP	Resolução nº 37/2015	Quanto à fiscalização, a ANP regula nessa resolução os casos em que os Agentes de Fiscalização da Superintendência de Segurança Operacional e Meio Ambiente (SSM) poderão conceder prazo para os Agentes Regulados ajustarem sua conduta ao disposto na legislação aplicável e nos Contratos de Exploração e Produção de Petróleo e Gás Natural, sem a aplicação imediata das penalidades previstas na Lei nº 9847/1999. Além disso, o Decreto nº 2455/1998 determina que a fiscalização será exercida no sentido da educação e orientação dos agentes econômicos do setor.
ANCINE	-	Existem ações isoladas e temporais como, por exemplo, no combate à pirataria digital. O tema de fiscalização é tratado pela ANCINE na MP 2228-1/2001 e nas Leis 11.437/2006, 12.485/2011 e 12.599/2012 tais obrigações incluem a prestação de informações, o registro de empresa e de título, o pagamento da CONDECINE, as cotas de tela, de conteúdo e de empacotamento, o envio de relatórios periódicos, entre outras.
ANA	-	Não encontramos um regulamento geral sobre a fiscalização acerca da distribuição de água e saneamento. Ambos os temas são tratados por agências estaduais, distritais ou municipais. O que encontramos na agência são regulações que tratam e especificam a fiscalização de mananciais e barragens.

## • Aprimoramento da fiscalização entre os órgãos de defesa do consumidor e a promoção da defesa do consumidor

Uma das formas de aprimorar a fiscalização nos setores regulados e reduzir essas interseções e conflitos é estimular a cooperação entre as agências reguladoras e entre as agências e os demais órgãos de defesa do consumidor do SNDC. Além disso, é essencial que haja um delimitador do escopo dos papéis e responsabilidades desses órgãos, afim de clarificar suas respectivas atuações e estimular a defesa do consumidor.

Não obstante, a OCDE preconiza em seus princípios e ferramentas que a colaboração e cooperação entre os órgãos é a chave para o desenvolvimento de melhores políticas públicas e para a promoção da defesa do consumidor. Corroborando com isso, temos o Decreto 10.417/2020 que institui o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor e preconiza a que o mesmo adequa as políticas públicas de defesa do consumidor às práticas defendidas por organismos internacionais, tais como OCDE e a Conferência das Nações Unidas.





5

**Papel das agências e dos órgãos de defesa do consumidor no estímulo à busca de soluções alternativas de conflitos**

# Papel das agências e dos órgãos de defesa do consumidor no estímulo à busca de soluções alternativas de conflitos

## O estímulo à busca de soluções alternativas

As relações de consumo vêm adquirindo força pela facilidade que o consumidor possui em obter produtos ou serviços nos dias de hoje. O consumo vem crescendo de forma acelerada e, com isso, foram surgindo os problemas nas relações de consumo. Desta forma a preocupação em garantir os direitos do consumidor cresceu, pois este é a parte vulnerável na relação de consumo. Como o Código do Consumidor traz em seus dispositivos os direitos e deveres do consumidor, é preciso elencar os principais órgãos de defesa do consumidor no Brasil, que prestam assistência na proteção destes direitos e para que o consumidor saiba onde encontrar ajuda para solucionar os problemas precedentes da relação de consumo.

O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor associa Procons, Ministério Público e Defensoria Pública, que atuam de maneira completa nesse tema que toca o consumidor. E, quando falamos sobre a busca de soluções alternativas dos conflitos, o Consumidor.Gov.br também entra na relação.

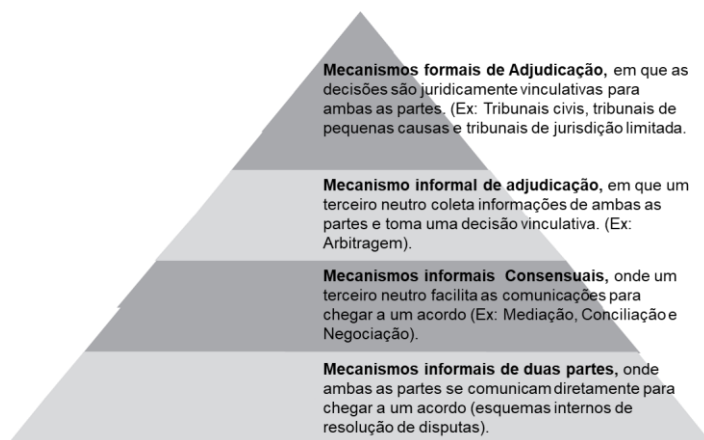
### • **Função das agências e órgãos de defesa do consumidor na busca de soluções alternativas de conflitos**

Conforme analisado na Lei 13.848, de 25 de junho de 2019, que trata sobre a gestão, a organização, o processo decisório e o controle social das agências reguladoras, no Art. 29, parágrafo 2, as agências são instruídas a prever mecanismos de solução de controvérsias, podendo admitir solução mediante mediação, nos termos da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015 (Lei da Mediação), ou mediante arbitragem por comissão integrada, entre outros. Ou seja, algumas das soluções que apresentaremos nesse produto já estão cobertas nessa lei, que é de conhecimento das agências. Já quando falamos dos órgãos de defesa do consumidor, o Código de Defesa do Consumidor esclarece no Art. 4, inciso V, a importância da busca de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo.

Considerando os problemas da sociedade contemporânea e a complexidade dos relacionamentos estabelecidos, especialmente os conflitos que eventualmente possam surgir deles, há muito tem-se buscado encontrar soluções alternativas para resolução destes conflitos. Um exemplo que obteve resultados positivos foi o caso do Mercado Livre que, apesar de não fazer parte de um dos setores regulados, atingiu um índice de 98,9% de “desjudicialização” na resolução de conflitos, ou seja, os problemas são resolvidos antes de chegar ao judiciário. Neste aspecto, na busca pela solução de conflitos, a tutela jurisdicional tem cedido lugar, ainda muito gradativamente, à conciliação, à mediação, à negociação e à arbitragem, consideradas alternativas menos formais, mais rápidas, e, por vezes, mais eficazes do que a via tradicional do processo.

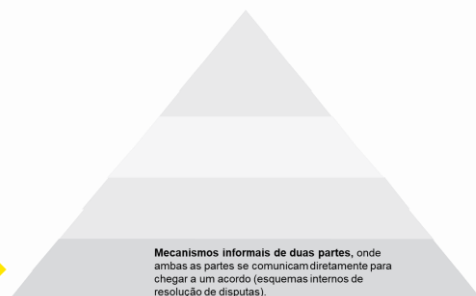
# Papel das agências e dos órgãos de defesa do consumidor no estímulo à busca de soluções alternativas de conflitos

A OCDE (Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico) usa a pirâmide abaixo para exibir as formas existentes dos tipos de mecanismos de resolução de conflitos. Desde os mais informais até os níveis que abrangem as 4 formas alternativas que mencionamos na contextualização acima. Nas próximas páginas discutiremos mais sobre tais mecanismos.

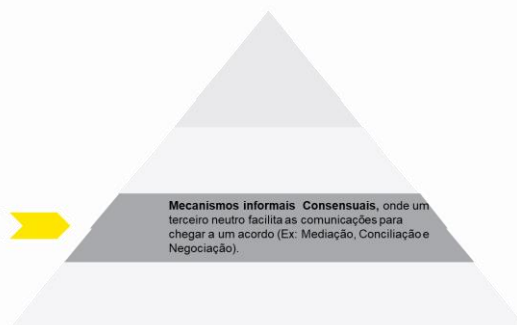


## ◆ Formas alternativas para soluções de conflitos

Na base da pirâmide encontram-se os mecanismos informais de primeiro nível, que incluem esquemas internos para resolução de conflitos. Neste podemos identificar espaço para atuação das Agências Reguladoras, considerando até mesmo ações preventivas aos conflitos. Um exemplo prático para essa solução alternativa de conflito é a ação realizada pela Anatel em 2019, com objetivo de premiar iniciativas de inovação nas relações de consumo. A ideia foi destacar duas boas iniciativas das prestadoras de serviços do setor no âmbito do atendimento ao consumidor e com isso, estimular a melhoria na qualidade dos serviços e, com isso, estimular a melhoria na qualidade dos serviços e o respeito aos direitos dos consumidores. Assim, além de cobrar providências das prestadoras quanto à correção de problemas e evitar futuros conflitos, a Agência também se dispõe a reconhecer as boas práticas implementadas.



O nível intermediário, é composto pela conciliação, mediação, negociação e arbitragem que, como falamos anteriormente são consideradas alternativas menos formais, mais rápidas, e, por vezes, mais eficazes do que a via tradicional do processo.



# Papel das agências e dos órgãos de defesa do consumidor no estímulo à busca de soluções alternativas de conflitos

- ▶ **Conciliação:** O método de conciliação conta com a intervenção de um terceiro chamado conciliador, que procura orientar as partes da importância de uma solução amigável, sugerindo propostas que possam ser satisfatórias para ambas as partes para, finalizar o conflito existente. O CNJ define aborda a conciliação como um método utilizado em conflitos mais simples no qual o terceiro facilitador pode adotar uma posição mais ativa, porém imparcial em relação ao conflito.
  - ▶ **Mediação:** Com base em artigos analisados no CNJ, a definição de mediação se dá a uma forma de solução de conflitos na qual uma terceira pessoa, neutra e imparcial, facilita o diálogo entre as partes, para que elas construam, com autonomia e solidariedade, a melhor solução para o conflito. A Mediação é um procedimento estruturado, não tem um prazo definido e pode terminar ou não em acordo, pois as partes têm autonomia para buscar soluções que compatibilizem seus interesses e necessidades.
  - ▶ **Negociação:** O método de negociação se dá pela busca das partes envolvidas em resolver interesses comuns, de forma rápida, cooperativa e mais barata, pois não depende de intervenção de terceiros, que é o caso dos outros três métodos. O método de negociação ocorre diretamente entre as partes interessadas em resolver o conflito, que apresentam propostas que façam sentido todos os envolvidos, sem deixar nenhuma parte prejudicada com o acordo.
- 
- ▶ **Arbitragem:** A arbitragem é um método de resolução de conflito que possui legislação própria, conforme Lei nº 9.307/96. A diferença desse método para os outros é que nele a decisão é dada por um ou mais terceiros, os árbitros, que são eleitos pelas partes e sua decisão é impositiva. Essa forma tende gerar rapidez na solução dos conflitos, pois geralmente os árbitros possuem um vasto conhecimento no tema em questão. Eles atuam como juizes e as decisões tomadas são impositivas.



# Papel das agências e dos órgãos de defesa do consumidor no estímulo à busca de soluções alternativas de conflitos




## Relação dos órgãos de defesa do consumidor com as soluções alternativas de conflitos

	Procon	Min. Público	Def. Pública	Consumidor.Gov.br
Conciliação	✓	✓	✓	✓
Mediação	✓	✓	✓	✓
Negociação	✓	✓	✓	✓
Arbitragem	✗	✓	✓	✗

A tabela acima mostra as alternativas de conflito que são utilizadas pelos órgãos de defesa do consumidor. O que mostra que mesmo não havendo menções específicas sobre a busca e soluções alternativas no decreto de criação de cada um, existe uma percepção de que o cenário atual já pede por soluções foras da via tradicional.

## Relação das Agências Reguladoras com as soluções alternativas de conflitos

Quando olhamos para as Agências Reguladoras, entendemos que elas já possuem um papel de mediadoras (no sentido amplo). A questão então é identificar como as agências estão se posicionando em relação ao tema e quais medidas são recomendadas pelas mesmas.

Agência	Soluções alternativas de conflitos
	O Regimento Interno da Anatel, aprovado pela Resolução nº 612, de 29 de abril de 2013, reviu os seguintes tipos de resolução de conflitos: Mediação, Arbitragem e Reclamação Administrativa.
	A ANEEL utiliza pelo menos quatro principais formas de solução de conflitos: Ouvidoria Setorial, decisão em Processos Administrativos, a Comissão de Resolução de Conflitos das Agências Reguladoras e a Mediação Administrativa, que não está regulamentada, mas é abordada na publicação Soluções de Divergências.
	A ANAC foi a primeira agência reguladora a adotar a plataforma do o Consumidor.Gov.br como único canal de recebimento de manifestações. Desde então, passou a contar com instrumento efetivo de monitoramento das demandas de forma coletiva, identificando os principais problemas relatados pelos consumidores e direcionando a atividade regulatória e de fiscalização na prestação dos serviços.

# Papel das agências e dos órgãos de defesa do consumidor no estímulo à busca de soluções alternativas de conflitos

Agência	Soluções alternativas de conflitos
	<p>Em 2014, entrou em vigor a Resolução Normativa 343 da ANS, que tem o objetivo de agilizar a solução de problemas do beneficiário de plano de saúde. As reclamações registradas nos canais de atendimento da Agência referentes a questões não assistenciais passarão a ser tratadas por meio de mediação de conflitos.</p>
	<p>A Anvisa assinou um acordo de cooperação técnica com a Senacon que prevê quatro tipos de ações. Uma delas está relacionada à melhoria do atendimento prestado ao consumidor pelo setor de medicamentos, que se dá com o aprimoramento dos serviços dos canais de relacionamento das empresas e, também, incentivando a participação das empresas no Consumidor.gov.br, ferramenta que pode ser usada pelos consumidores como um canal alternativo para solução de conflitos de consumo.</p>
	<p>Não foram encontrados materiais que abordassem o tema.</p>
	<p>Não foram encontrados materiais que abordassem o tema.</p>
	<p>Recentemente a ANTAQ participou do XXI <i>International Congress of Maritime Arbitrators</i> no Rio de Janeiro, um dos mais relevantes eventos internacionais do calendário arbitral marítimo e comercial, realizado pela primeira vez na América Latina. A Agência pretende fomentar cada vez mais a utilização da arbitragem como mecanismo de solução de conflitos. Ainda não há regulação que trata especificamente sobre o tema.</p>
	<p>A ANTT possui a Resolução Nº 5.845, de 14 de Maio de 2019, que dispõe sobre regras para utilização da Mediação e Arbitragem como soluções alternativas de conflitos.</p>



6

**Papel das agências e dos órgãos de defesa do consumidor na educação para o consumo**

# Papel das agências e dos órgãos de defesa do consumidor na educação para o consumo

## ◆ Educação para consumo

Hoje, os consumidores operam em mercados cada vez mais complexos, desafiados por quantidades crescentes de informações e uma escolha crescente de produtos. Fazer boas escolhas e proteger seus interesses exige uma gama mais ampla de habilidades e conhecimentos. A educação do consumidor é fundamental nesse sentido. Pode ser definido como um processo de desenvolvimento e aprimoramento de habilidades e conhecimentos para fazer escolhas informadas e bem fundamentadas que levem em consideração valores e objetivos da sociedade. A educação do consumidor pode ajudar a desenvolver um pensamento crítico e aumentar a conscientização, permitindo que os consumidores se tornem mais proativos.

- **Função das agências e órgãos de defesa do consumidor na educação para o consumo**

O Código de Defesa do Consumidor, traz uma lista de direitos e princípios para reger as relações de consumo. Dentre os direitos básicos do consumidor esta a educação, conforme Art. 4, inciso IV: “A educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo”. Ainda, no Art. 6º, no qual se apresentam os direitos básicos do consumidor, no inciso II têm-se “a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações”. Mais recentemente foi instituída a Política de Educação para o Consumo Sustentável, por meio da Lei 13.186, de 11 de novembro de 2015, com o objetivo de estimular a adoção de práticas de consumo e de técnicas de produção ecologicamente sustentáveis. E, quando olhamos para o papel das agências, na Lei 13.848, de 25 de junho de 2019, que trata das suas competências, todas são instruídas a ter um plano de comunicação voltado à divulgação, com caráter informativo e educativo, de suas atividades e dos direitos dos usuários perante a agência reguladora e as empresas que compõem o setor regulado.

A pertinência da Educação para o Consumo, de acordo com a Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Económico (OCDE), tem assumido maior relevância ao longo do tempo, face à diversidade e complexidade dos mercados em que os consumidores se movem, devido ao volume intenso de informação com que os consumidores são confrontados e ao conseqüente aumento de escolhas de bens e serviços. A mesma divulgou um artigo sobre o assunto com algumas recomendações, dentre elas dois grandes drivers, que são a Educação para o Consumo Sustentável e Educação do Consumidor para o Consumo Digital.

A partir de benchmarking feitos em mercados internacionais, análise de artigos da OCDE disponibilizados e até mesmo assuntos pertinentes levantados pela Escola Nacional do Consumidor, que abordaremos sobre nas próximas páginas, elencamos alguns temas que podem ser utilizados como bons direcionadores para ações referentes a educação do consumo e que foram aplicados na análise da tabela a seguir.

<b>Direitos e Deveres</b>
<b>Segurança de Produtos e Serviços e a Saúde dos Consumidores</b>
<b>Marketing e Publicidade</b>
<b>Consumo Sustentável</b>
<b>Consumo no Mundo Digital</b>



# Papel das agências e dos órgãos de defesa do consumidor na educação para o consumo

## ► Ações das agências reguladoras na educação para o consumo

Agências	Direitos e Deveres	Segurança de Prod. e Serv. e a Saúde dos Consumidores	Marketing e Publicidade	Consumo Sustentável	Consumo Digital
ANATEL	Cartilha e Ações sobre Direitos e Deveres	X	Cartilha sobre “Promoções: O que saber para evitar surpresas.”	X	Campanha #ResolvaNoSite, voltada para destacar as facilidades do atendimento digital
ANEEL	Cartilha sobre Direitos e Deveres	Cartilha sobre “Dicas de Segurança e Economia”	X	Cartilha sobre “Por Dentro da Conta de Luz”	X
ANAC	Cartilha “Dicas aos Passageiros” sobre Direitos e Deveres	X	X	X	X
ANS	Cartilha sobre direitos e deveres referente à Planos de saúde	Projeto “Sua Saúde”, orientações que o paciente realize uma boa consulta com o profissional de saúde.	X	Campanha sobre Consumo Consciente	X
ANVISA	Vigilância Sanitária – Alimentos, Medicamentos, Produtos e Serviços de interesse à Saúde – Guia Didático	Cartilha sobre “Boas Práticas para Serviços de Alimentação” e Webinar sobre Proteção da saúde do consumidor	X	X	X
ANCINE	X	X	X	X	X

\*X: Não foram encontradas ações que abordem esse tema

# Papel das agências e dos órgãos de defesa do consumidor na educação para o consumo

## ► Ações das agências reguladoras na educação para o consumo

Agências	Direitos e Deveres	Segurança de Prod. e Serv. e a Saúde dos Consumidores	Marketing e Publicidade	Consumo Sustentável	Consumo Digital
ANA	X	X	X	Cartilha sobre “Povos das Águas”, incentivo a educação ambiental nas escolas e nas comunidades	X
ANP	Cartilha sobre “10 Orientações para garantir seus direitos ao abastecer”	Cartilha sobre Gás de Botijão (GLP) “10 Orientações para Garantir seus Direitos e sua Segurança”	X	X	X
ANTAQ	Cartilha de Direitos e Deveres dos Usuários da Navegação Marítima e de Apoio	X	X	X	X
ANTT	Cartilha sobre Direitos e Deveres dos passageiros	Cartilha sobre “Conheça melhor as Rodovias Concedidas” e sobre Acessibilidade	X	X	X

\*X: Não foram encontradas ações que abordem esse tema

# Papel das agências e dos órgãos de defesa do consumidor na educação para o consumo

## ► Ações dos órgãos de defesa do consumidor na educação para o consumo

Conforme mencionado no início do capítulo, existe um amplo esforço requerido por parte das políticas públicas e dos órgãos de defesa do consumidor para que a educação para o consumo seja efetiva. Educação não apenas em sentido formal, mas no sentido de conscientização ética. Programas educacionais direcionados para a definição da demanda responsável, juntamente com uma infraestrutura, incluindo instalações, currículo e operações comerciais como de costume, são uma base necessária para a promoção de uma cultura de sustentabilidade.

Um exemplo de ação por parte dos órgãos de defesa é a Escola Paulista de Defesa do Consumidor, criada pela Fundação Procon-SP em 2019. A escola tem como objetivo levar informação e orientação aos consumidores sobre seus direitos e deveres, para isso são desenvolvidos várias atividades visando atingir diversos públicos como por exemplo: Palestras para o consumidor em geral, para estudantes e oficina para o idoso. A escola também atende aos fornecedores, informando de maneira prática, os direitos assegurados aos consumidores pelo Código de Defesa do Consumidor.

Não apenas o Procon de São Paulo possui essa cultura organizacional de obter uma estrutura unicamente voltada em ações para educação no consumo, como também o Procon do Maranhão, que possui diversos projetos como exemplo: Cidadão Mirim, que é um projeto é realizado através de parcerias com as Escolas Estaduais, Municipais, Instituições e Comunidade e consiste em levar crianças de 2 a 12 anos para emitir a primeira via do RG, CPF, receber orientações sobre consumo e atividades de recreação e entretenimento; O Procon Mirim, que ocorreu ao longo de 2017 com participações de escolas estaduais da região que contava com encontros anuais, nos quais foram realizados debates, palestras, seminários e atividades voltadas para o consumo consciente, o consumo sustentável e o consumo aliado a uma alimentação equilibrada; A ação “Pode isso, Procon?” que é um espaço para esclarecer as dúvidas sobre os direitos do consumidor e as relações de consumo. O Procon do Acre também possui em sua estrutura o Setor de Educação para o consumo que propõe um trabalho educativo através de palestras com os seguintes temas: Direitos Básicos do Consumidor; Publicidade Enganosa e abusiva; Consumismo infantil; Administração do orçamento familiar e consumo sustentável; Consumo e violência; Educação financeira e Superendividamento e o idoso.

A Escola Nacional de Defesa do Consumidor, criada em 2007 pela Senacon também é um ótimo exemplo de ação de capacitação que visa a contribuir para o avanço a partir do conhecimento e apropriação por parte dos consumidores brasileiros acerca dos seus direitos. Cursos com os temas de Consumo Seguro e Saúde, Consumidor.gov.br para Empresas, Educação Financeira para Consumidores, Introdução à Defesa do Consumidor, Oferta e Publicidade e Princípios e Direitos Básicos do CDC estão disponíveis na plataforma de ensino, que podem ser utilizadas pelas agências reguladas que possuem acordo de cooperação técnica com a Senacon.



7

## Considerações Finais

# Considerações Finais

---

Como já mencionado no produto anterior, as regulações e a atuação das Agências Reguladoras possuem diversos aspectos a serem aprimorados relacionados à proteção do consumidor. Neste produto, quando analisamos a coordenação com os demais órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor podemos destacar mais alguns pontos de aprimoramento, tais como: (i) a existência de medidas conflitantes e, em muitos casos, com especificidades que conflitam com os princípios gerais do CDC; (ii) falta de uniformidade de atuação entre as agências, além de uma coordenação imperfeita entre essas agências e os demais órgãos de defesa do consumidor. Ambos os fatores repercutem no aumento das reclamações e, conseqüentemente, no excesso de judicialização.

Em relação aos conflitos entre as regulações e o CDC, é importante, primeiramente, destacar o papel de cada um. Enquanto as regulações servem para normatizar economicamente os setores e tratam de especificidades dos setores, 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.

Para entender melhor os conflitos normativos relacionados neste produto, utilizamos inicialmente como referência os princípios consumeristas preconizados pelas Nações Unidas com o objetivo de nortear as análises das regulações em prol da defesa do consumidor. Foi possível notar que grande parte das agências são aderentes a esses princípios ao tratá-los em suas respectivas regulações, porém ainda há um caminho a ser percorrido para atingir o modelo regulatório ideal. Posteriormente, foi realizada a análise dos conflitos e compatibilidades entre as agências e o CDC e, como forma de auxiliar na solução das causas raízes dos principais conflitos identificados, utilizamos como referência as ferramentas de defesa do consumidor preconizadas pela OCDE, que ao final, também irão auxiliar na formulação de políticas para direcionar as relações de consumo.

Como forma de redução dos conflitos normativos entre a regulação e o CDC, é imprescindível que haja maior cooperação entre as agências e órgãos de defesa do consumidor. Nesse contexto, na nossa visão, a aproximação das agências à Senacon, Secretaria Nacional do Consumidor, é de suma importância e positiva, pois a missão do órgão é estimular a promoção da defesa do consumidor além de auxiliar na criação de um ambiente mais harmônico entre as agências e as outras entidades do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, podendo dessa forma atuar na governança dos pilares da proteção do consumidor.

Além dessa melhoria na cooperação entre as agências e os demais órgãos do SNDC, ainda será necessário um conjunto de ações estratégicas para solucionar essas divergências e conflitos entre as regulações e o CDC sobre temas específicos. Essas ações serão derivadas da construção e priorização de cenários, tais como, por exemplo, de um lado teríamos a sobreposição total do CDC sobre as regulações em relação a temas afetos à defesa do consumidor e, de outro lado, a sobreposição das regulações sobre o CDC em relação a temas específicos dos setores regulados. Os cenários serão construídos considerando as principais tendências e incertezas no âmbito do SNDC, e o conjunto de ações estratégicas derivadas

# Considerações Finais

---

para solucionar esses conflitos, conseqüentemente irão auxiliar na contenção do alto índice de judicialização nos setores regulados.

Também foi analisado o tema de formas alternativas de soluções de conflitos adotadas pelas agências reguladoras e pelos órgãos de defesa do consumidor, bem como formas tradicionais como conciliação, mediação, negociação e arbitragem. Observou-se que esses órgãos, as agências e algumas empresas, possuem iniciativas isoladas visando a redução da judicialização, que poderiam ser melhor exploradas e estimuladas.

Considerando o tema de educação para o consumo e os temas prioritários da OCDE, percebemos lacunas na atuação das agências no desenvolvimento e estímulo desses conteúdos. Com relação aos órgãos de defesa do consumidor, identificamos práticas bastante interessantes, como as adotadas pelos Procons de São Paulo, Acre e Maranhão, citadas no capítulo do presente relatório. Não obstante, notamos que a organização interna destas instituições possuem estruturas dedicadas ao tema Educação. Porém, ao olharmos para as agências, pudemos observar como ações voltadas para o tema a elaboração de cartilhas e até projetos porém, seria interessante a instituição de iniciativas estruturadas.

Como mencionado previamente, a cooperação entre as agências e órgãos de defesa do consumidor é muito importante para auxiliar na redução de conflitos normativos. Para que essa coordenação seja eficiente é preciso estabelecer diretrizes para a articulação das agências no SNDC. Essa articulação e aproximação entre agências reguladoras e órgãos de defesa do consumidor pode ser feita de diversas maneiras, sobretudo através de convênios, parcerias, capacitações e o incentivo à comunicação. Para que haja uma boa troca entre esses órgãos, é necessário instituir e viabilizar o diálogo, ou seja, todas as partes devem compartilhar e absorver das outras de forma concomitante todas as atividades que estiverem sendo realizadas. Além disso, como mencionado anteriormente, a construção de cenários, a priorização desses cenários e a elaboração do conjunto de ações estratégicas que serão abordados nos próximos produtos, serão de suma relevância para a solução efetiva dos conflitos entre as regulações e o CDC e a conseqüente redução de judicialização.

É fundamental que haja, também, estímulo à busca de soluções alternativas de conflitos, incentivo à ações de educação para o consumo e a inserção da participação social nas pautas das agências reguladoras e demais órgãos do SNDC, criando maneiras ou meios alternativos para dar acesso e informar o consumidor sobre como exercer seus direitos e deveres.

EY | Assurance | Tax | Transactions | Advisory

## 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](https://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](https://ey.com/knowledge)