



**Senacon**

**Produto 6**

**Fragilidades das Interações e  
Aspectos Passíveis de Melhoria**

Setembro 2020



**EY**

Building a better  
working world

# Índice

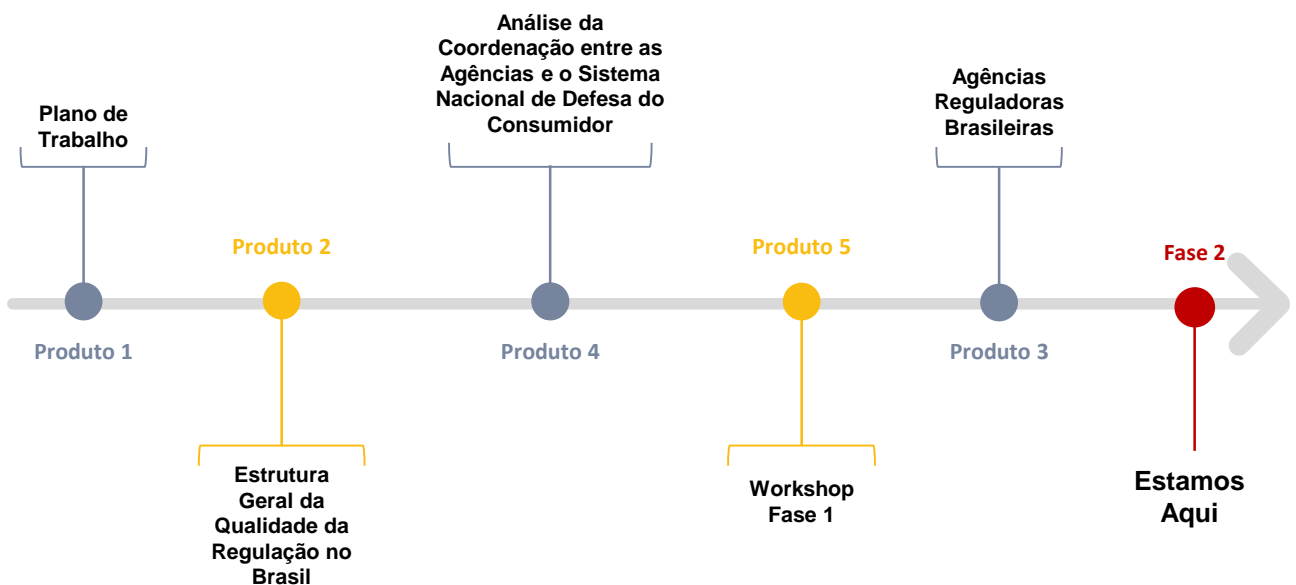
|  |    |
|--|----|
| Introdução   | 03 |
| 1. Agências Reguladoras x Sistema Nacional de Defesa do Consumidor | 08 |
| 2. Agências Reguladoras x Relacionamento com os Poderes            | 13 |
| 3. Agências Reguladoras x Empresas                                 | 20 |
| 4. Agências Reguladoras x Sociedade                                | 24 |
| 5. Considerações Finais  | 29 |

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

# Introdução

O presente documento tem como finalidade apresentar as principais fragilidades identificadas nas interações entre as Agências Reguladoras e os *stakeholders* do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor com base nas análises realizadas e relatórios produzidos na fase de diagnóstico. Este é o primeiro produto da segunda fase do projeto.

Dessa forma, a fim de contextualizá-los acerca dos principais achados da primeira fase deste trabalho, apresentaremos a sequência dos produtos entregues até o momento, bem como as principais conclusões e aprendizados coletados ao longo da sua construção, que serão a base para o levantamento das oportunidades de melhoria. Abaixo, apresentamos a linha cronológica dos produtos criados e entregues durante a primeira fase do projeto:



**Produto 1: *Plano de Trabalho*** apresenta o planejamento elaborado para a execução do projeto, bem como a sua matriz de responsabilidades e a descrição dos processos de trabalho e organização da equipe. Neste entregável também foram estabelecidos o plano de transferência de conhecimento e as premissas consideradas para o sucesso do projeto e cumprimento do seu cronograma.

**Produto 2: *Estrutura Geral da Qualidade da Regulação no Brasil*** permitiu uma análise holística acerca dos principais aspectos regulatórios com impacto no consumidor: A criação das Agências Reguladoras e a avaliação das regulações que tem ponto de contato com o consumidor. Ainda, foram estabelecidos parâmetros quantitativos e qualitativos com o intuito de analisar a maturidade da regulação das Agências tendo como base a volumetria de ocorrências das plataformas Consumidor.gov.br e Sindec.

As análises permitiram observar que há um ambiente de práticas regulatórias diversificadas e que podem gerar assimetrias, impactando diretamente a experiência do consumidor. Ainda, deixam claras as oportunidades de melhorias que podem diminuir a quantidade de problemas recorrentes nos setores regulados.

# Introdução

---

**Produto 4: Análise da Coordenação entre as Agências e o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.\*** A estrutura deste produto é composta pelos principais aspectos da natureza consumerista, englobando as compatibilidades e pontos de conflitos normativos entre o Código de Defesa do Consumidor (CDC) e a Regulação das Agências; e pelos aspectos da qualidade dos canais de atendimento e seu alto número de reclamações. Além disso, foram observadas as práticas de fiscalização dos setores regulados e o papel das Agências e demais órgãos na mediação e solução de conflitos, bem como as ações de educação para o consumo.

A conclusão do conteúdo estabelecido direciona ao entendimento de que é preciso reforçar a atuação da Senacon neste contexto, pois pode auxiliar na criação de uma estratégia que forneça um ambiente regulatório mais harmônico entre as Agências e os demais Órgãos do SNDC. Ainda, foi observado que a regulação e o CDC precisam passar por adaptações com o intuito de se adequarem aos novos hábitos de consumo e tecnologias presentes na sociedade. A execução destas ações pode reduzir a quantidade de medidas conflitantes e os números de manifestações e judicializações.

Em Julho de 2020 foi realizado o Workshop de Apresentação de Resultados da Fase 1 ou **Produto 5: Workshop Fase 1**. Neste entregável foram criados momentos de interação com as Agências Reguladoras com o intuito de apresentar o projeto e os seus objetivos e engajar as Agências na construção de um ambiente regulatório mais harmônico. Em formato de encontro virtual, foram apresentados os dados coletados nas bases do Sindec e Consumidor.gov.br; assim como foram realizadas dinâmicas e interações com as Agências, com o intuito de entender os seus desafios e como a Senacon pode fornecer suporte diante desse contexto.

Além da realização das atividades do Workshop, foram coletadas as seguintes informações: a autoavaliação de maturidade regulatória das Agências, contando com adesão de 100% dos Órgãos participantes; e desafios ou barreiras para o desenvolvimento da sua regulação e atuação na promoção da proteção do consumidor nos setores regulados. Também foi observado que a maturidade da regulação pode não ser fator determinante na quantidade de manifestações, visto que estas são consequência da performance das empresas reguladas.

Estes insumos possibilitaram a construção do **Produto 3: Agências Reguladoras Brasileiras**, que visa detalhar a atuação das Agências Reguladoras e abordar seus aspectos institucionais e estruturais, observando os limites de atuação e como elas interagem para a defesa do consumidor. Além das informações obtidas ao longo da construção deste produto, também foram realizadas entrevistas de refinamento com cada Agência participante.

Apesar de não possuírem um poder legislador, as agencias recebem concessões que lhes fornecem competências normativas e permitem que estas possam regular os setores os quais fiscalizam. Buscando preservar a organização administrativa brasileira, esta função admite que as Agências tragam celeridade ao desenvolvimento das regulações, que passam a evoluir de forma objetiva e alinhada às necessidades dos setores, sem ferir as competências de outros Órgãos, como os Poderes Legislativo, Executivo e Judiciário.

\* A alteração no sequenciamento dos produtos previstos no TOR foi solicitada pela SENACON e refletida no plano de trabalho do projeto.



# Introdução

As fragilidades encontradas a partir das análises realizadas deixam claras as oportunidades de fortificação do SNDC. O seu desenvolvimento deve ser pautado em uma articulação mais homogênea no que tange à governança dos seus agentes; e a evolução da regulação precisa ser pautada em argumentos técnicos e verídicos, baseados nas reais demandas dos consumidores desses setores.

O relacionamento entre as Agências e os demais atores do SNDC estabelece uma cadeia complexa onde parte do resultado de sua atuação é guiada por meio da colaboração destes Órgãos. É preciso ressaltar a importância da participação da sociedade na formulação da regulação e preservar os critérios jurídicos inerentes ao funcionamento das Agências e demais entidades, pois estes garantem o estímulo à concorrência, ao desenvolvimento dos setores e o surgimento de benefícios de proteção do consumidor, parte hipossuficiente na relação econômica.

Abaixo, apresentamos os relacionamentos identificados ao longo da construção desses produtos, bem como discutiremos, ao longo dos próximos capítulos, acerca das oportunidades de melhorias encontradas nessas relações.



# Introdução

## ► Quadro Resumo das Fragilidades entre as Agências Reguladoras e as demais partes envolvidas citadas anteriormente:

| Cód. | Relacionamento analisado                             | Fragilidade  | Pág. |
|------|--|--|------|
| 1.1  | Agências Reguladoras x SNDC                          | Uniformidade na atuação das Agências   | 09   |
| 1.2  | Agências Reguladoras x SNDC                          | Estabelecimento de acordos de cooperação técnica por parte das Agências com o SNDC                               | 10   |
| 1.3  | Agências Reguladoras x SNDC                          | Métricas e controles para os acordos de cooperação técnica   | 11   |
| 1.4  | Agências Reguladoras x SNDC                          | Participação mais ativa da Senacon no processo de construção regulatória visando uma melhor defesa do consumidor | 12   |
| 2.1  | Agências Reguladoras x Relacionamento com os Poderes | Diferentes entendimentos entre as Regulações das Agências e Leis promulgadas pelo Legislativo                    | 14   |
| 2.2  | Agências Reguladoras x Relacionamento com os Poderes | Atualização dos instrumentos legais de defesa do Consumidor  | 15   |
| 2.3  | Agências Reguladoras x Relacionamento com os Poderes | Interlocução entre os agentes no que tange à elaboração de leis que impactam os setores regulados                | 16   |
| 2.4  | Agências Reguladoras x Relacionamento com os Poderes | Argumentação técnica na tomada de decisão judicial   | 17   |
| 2.5  | Agências Reguladoras x Relacionamento com os Poderes | Iniciativas de desjudicialização por parte do poder judiciário   | 18   |
| 2.6  | Agências Reguladoras x Relacionamento com os Poderes | Natureza jurídica dos acordos do Procon e Consumidor.gov.br  | 19   |
| 3.1  | Agências Reguladoras x Empresas                      | Nível de resolutividade das ocorrências por parte das empresas   | 21   |
| 3.2  | Agências Reguladoras x Empresas                      | Regulações acerca da oferta e disponibilidade de Canais de Atendimento   | 22   |
| 3.3  | Agências Reguladoras x Empresas                      | Monitoramento nos índices de satisfação do consumidor  | 23   |

# Introdução

► **Quadro Resumo das Fragilidades entre as Agências Reguladoras e as demais partes envolvidas citadas anteriormente:**

| <b>Cód.</b> | <b>Relacionamento analisado</b>  | <b>Fragilidade</b>   | <b>Pág.</b> |
|-------------|----------------------------------|--|-------------|
| 4.1         | Agências Reguladoras x Sociedade | Divulgação das iniciativas de participação social, na formação de novos instrumentos normativos  | 25          |
| 4.2         | Agências Reguladoras x Sociedade | Atualização dos canais de atendimento das Agências   | 26          |
| 4.3         | Agências Reguladoras x Sociedade | Conhecimento das ferramentas, processos e órgãos disponibilizados para o processo de abertura de reclamação, por parte dos consumidores. | 27          |
| 4.4         | Agências Reguladoras x Sociedade | Iniciativas de educação para o consumo   | 28          |



**1**

**Agências  
Reguladoras x  
Sistema Nacional  
de Defesa do  
Consumidor**



# Agências Reguladoras x Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

Quando se fala do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, é necessário abordar as conexões presentes entre as Agências Reguladoras, a Senacon e os demais Órgãos desse grupamento que suportam o consumidor final junto ao CDC.

No que tange às fragilidades desse relacionamento, foram observados os seguintes pontos:

|  |     |                     |   |
|--|-----|---------------------|---|
| <b>Código:</b>   | 1.1 | <b>Fragilidade:</b> | <b>Uniformidade na atuação das Agências</b> |
| <b>Definição da Fragilidade:</b>   |     |                     |   |
| Com base nas análises sobre a atuação das Agências Reguladoras, não foi possível observar métricas uniformes para monitoramento da atuação das Agências. Existem apenas ações individuais no que tange à promoção da defesa do consumidor, de modo a dificultar a análise da evolução e maturidade dos setores acerca da qualidade dos princípios consumeristas.   |     |                     |   |
| <b>Instrumentos legais relacionados:</b>   |     |                     |   |
| <b>Lei Nº 13.848, de 25 de junho de 2019</b><br>CAPÍTULO V - DA ARTICULAÇÃO DAS AGÊNCIAS REGULADORAS COM OS ÓRGÃOS DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO MEIO AMBIENTE  |     |                     |   |
| Art. 31. No exercício de suas atribuições, e em articulação com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) e com o órgão de defesa do consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública, incumbe às Agências Reguladoras zelar pelo cumprimento da legislação de defesa do consumidor, monitorando e acompanhando as práticas de mercado dos agentes do setor regulado.   |     |                     |   |
| § 2º As Agências Reguladoras poderão firmar convênios e acordos de cooperação com os órgãos e as entidades integrantes do SNDC para colaboração mútua, sendo vedada a delegação de competências que tenham sido a elas atribuídas por lei específica de proteção e defesa do consumidor no âmbito do setor regulado.   |     |                     |   |
| Referência: <a href="http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ Ato2019-2022/2019/Lei/L13848.htm">http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ Ato2019-2022/2019/Lei/L13848.htm</a>  |     |                     |   |
| O instrumento legal relacionado acima, destaca a importância do relacionamento estreito entre as Agências Reguladoras para que a atuação nos temas que tocam o consumidor sejam tratados de forma uniforme, obtendo maior efetividade nas ações.   |     |                     |   |
| <b>Exemplos Práticos:</b>  |     |                     |   |
| ✦ De acordo com as regulações analisadas no tocante ao consumidor, foi verificado que alguns pilares ( <i>Canais de Atendimento ao Consumidor</i> , <i>Operação do Atendimento ao Consumidor (SLA)</i> e <i>Critérios de Qualidade na Prestação dos Serviços</i> ) não são pautas englobadas claramente pelas regulações das Agências analisadas, acarretando um tratamento diferente do tema entre os vários setores de atuação das Agências Reguladoras. |     |                     |   |

# Agências Reguladoras x Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

|   |     |                     |   |
|---|-----|---------------------|---|
| <b>Código:</b>  | 1.2 | <b>Fragilidade:</b> | <b>Estabelecimento de acordos de cooperação técnica por parte das Agências com o SNDC</b> |
| <b>Definição da Fragilidade:</b>  |     |                     |   |
| Parte das Agências Reguladoras não possui acordos de cooperação técnica com a Senacon e demais órgãos com o objetivo firmar interesse de mútua cooperação visando a execução de programas de trabalho, projetos, atividades ou eventos de interesse recíproco, da qual não decorra obrigação de repasse de recursos entre os partícipes, e que promovam a defesa do consumidor dos setores regulados.   |     |                     |   |
| <b>Instrumentos legais relacionados:</b>  |     |                     |   |
| <b>Lei Nº 13.848, de 25 de junho de 2019</b><br>CAPÍTULO V - DA ARTICULAÇÃO DAS AGÊNCIAS REGULADORAS COM OS ÓRGÃOS DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO MEIO AMBIENTE   |     |                     |   |
| Art. 31. No exercício de suas atribuições, e em articulação com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) e com o órgão de defesa do consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública, incumbe às Agências Reguladoras zelar pelo cumprimento da legislação de defesa do consumidor, monitorando e acompanhando as práticas de mercado dos agentes do setor regulado.<br><br>§ 2º As Agências Reguladoras poderão firmar convênios e acordos de cooperação com os órgãos e as entidades integrantes do SNDC para colaboração mútua, sendo vedada a delegação de competências que tenham sido a elas atribuídas por lei específica de proteção e defesa do consumidor no âmbito do setor regulado.  |     |                     |   |
| Art. 34. As Agências Reguladoras de que trata esta Lei poderão promover a articulação de suas atividades com as de Agências Reguladoras ou órgãos de regulação dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, nas respectivas áreas de competência, implementando, a seu critério e mediante acordo de cooperação, a descentralização de suas atividades fiscalizatórias, sancionatórias e arbitrais, exceto quanto a atividades do Sistema Único de Saúde (SUS), que observarão o disposto em legislação própria.  |     |                     |   |
| Referência: <a href="http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ Ato2019-2022/2019/Lei/L13848.htm">http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ Ato2019-2022/2019/Lei/L13848.htm</a>   |     |                     |   |
| O dispositivo legal citado demonstra que é recomendável que as Agências Reguladoras firmem acordos de cooperação técnica entre entidades integrantes do SNDC para que haja colaboração mútua em assuntos que tratam do consumidor.  |     |                     |   |
| <b>Exemplos Práticos:</b>   |     |                     |   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>★ Algumas Agências Reguladoras já possuem acordo de cooperação técnica com a Senacon, visando promover ações conjuntas que aprimorem o desempenho de atividades para a efetiva proteção e defesa do consumidor, estas são:<ul style="list-style-type: none"><li>★ ANAC – Acordo de Cooperação Técnica nº 001/2019; ANP – Acordo de Cooperação Técnica nº 002/2019; ANEEL – Acordo de Cooperação Técnica nº 003/2019; ANVISA – Acordo de Cooperação Técnica nº 004/2019; e ANS – Acordo de Coordenação com o CNJ</li></ul></li><li>★ Outro exemplo de acordo de cooperação técnica abordado de maneira eficaz entre as Agências é com o CADE (Conselho Administrativo de Defesa Econômica). De forma conjunta, a partir do acordo firmado, as entidades realizam reuniões e ações com o objetivo de estreitar o trabalho e acompanhar de perto a evolução dos setores em determinados temas.</li></ul> |     |                     |   |

# Agências Reguladoras x Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

|  |     |                     |   |
|--|-----|---------------------|---|
| <b>Código:</b>   | 1.3 | <b>Fragilidade:</b> | <b>Métricas e controles para os acordos de cooperação técnica</b> |
| <b>Definição da Fragilidade:</b>   |     |                     |   |
| <p>Nas análises realizadas, não foram identificadas métricas claras e padronizadas nos acordos de cooperação técnica entre as Agências e a Senacon, dificultando o acompanhamento da atuação das Agências, principalmente no que tange à satisfação do consumidor e aos objetivos firmados entre essas partes.</p>   |     |                     |   |
| <b>Instrumentos legais relacionados:</b>   |     |                     |   |
| <b>Lei Nº 13.848, de 25 de junho de 2019</b>   |     |                     |   |
| <p>Art. 31. No exercício de suas atribuições, e em articulação com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) e com o órgão de defesa do consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública, incumbe às Agências Reguladoras zelar pelo cumprimento da legislação de defesa do consumidor, monitorando e acompanhando as práticas de mercado dos agentes do setor regulado.</p>  |     |                     |   |
| <p>Referência: <a href="http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2019/Lei/L13848.htm">http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2019/Lei/L13848.htm</a></p>   |     |                     |   |
| <p>Para que o dispositivo legal acima tenha eficácia, é necessário que as Agências tenham uma atuação conjunta para análise e identificação de métricas minimamente niveladas.</p>   |     |                     |   |
| <b>Exemplos Práticos:</b>  |     |                     |   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>✦ Como exemplo prático, é possível traçar um paralelo com a lei nº 9.790 de 1999 que institui os termos de parceria, Instrumento jurídico para transferência de recursos para organizações sociais de interesse público (OSCIP), e prevê como cláusulas essenciais do contrato a especificação do objeto, a estipulação de metas e resultados, prazos de execução, cronograma, bem como critérios expressos para avaliação do desempenho mediante indicadores de resultados.</li></ul> |     |                     |   |

# Agências Reguladoras x Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

|   |     |                     |   |
|---|-----|---------------------|---|
| <b>Código:</b>  | 1.4 | <b>Fragilidade:</b> | <b>Participação mais ativa da Senacon no processo de construção regulatória visando uma melhor defesa do consumidor</b> |
| <b>Definição da Fragilidade:</b>  |     |                     |   |
| <p>Não foi observado uma participação ampla e frequente por parte da Senacon nas discussões necessárias para desenvolvimento de normativas técnicas das Agências Reguladoras, no que tange aos princípios consumeristas.</p>  |     |                     |   |
| <b>Instrumentos legais relacionados:</b>  |     |                     |   |
| <b>Decreto Nº 10.411, de 30 de junho de 2020</b><br>ANÁLISE DE IMPACTO REGULATÓRIO  |     |                     |   |
| <p>Art. 2º Para fins do disposto neste Decreto, considera-se:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>I - análise de impacto regulatório - AIR - procedimento, a partir da definição de problema regulatório, de avaliação prévia à edição dos atos normativos de que trata este Decreto, que conterá informações e dados sobre os seus prováveis efeitos, para verificar a razoabilidade do impacto e subsidiar a tomada de decisão;</li></ul> |     |                     |   |
| <p>Referência: <a href="http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2019-2022/2020/Decreto/D10411.htm">http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2019-2022/2020/Decreto/D10411.htm</a></p>  |     |                     |   |
| <p>Para assegurar uma participação mais ativa da Senacon no processo de construção regulatório, é possível enxergar como exemplo o instituto da Análise de Impacto Regulatório (AIR) que prevê a avaliação prévia de órgão especializado nos impactos gerados com criação de dispositivos legais, para analisar a razoabilidade e tomar decisões orientadas por informações técnicas.</p>   |     |                     |   |
| <b>Exemplos Práticos:</b>   |     |                     |   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>✦ A Agência Reguladora ANVISA, instruiu um Novo Modelo Regulatório, de acordo com a Portaria Nº 1.741/2018, cujos objetivos gerais são aprimorar o processo interno de elaboração e revisão de atos normativos e dar maior robustez à fase de estudos iniciais de propostas de regulação, com mais engajamento e participação dos agentes afetados e interessados.</li></ul>                                |     |                     |   |



2

**Agências  
Reguladoras x  
Relacionamento  
com os Poderes**



# Agências Reguladoras x Relacionamento com os Poderes

No que tange ao relacionamento do Poder Legislativo com as Agências Reguladoras observa-se, a função normativa das Agências, acelerando a formulação das regulações e beneficiando os setores regulados. Mesmo com tal autonomia, o Poder Legislativo permanece soberano à relação, por tratar-se de um instrumento Constitucional com o objetivo de garantir a segurança de atuação das Agências com uma visão de conjunto que permite opinar sobre a coerência das normas editadas pelas Agências, com a prerrogativa de anulá-las caso estejam em discordância com as leis pré-existentes ou quando estas invadem outras esferas.

Ao analisar a atuação das Agências com o Poder Legislativo foi possível observar algumas fragilidades:

|   |     |                     |  |
|---|-----|---------------------|--|
| <b>Código:</b>  | 2.1 | <b>Fragilidade:</b> | <b>Diferentes entendimentos entre as Regulações das Agências e Leis promulgadas pelo Legislativo</b> |
| <b>Definição da Fragilidade:</b>  |     |                     |  |
| Identificamos divergências de direcionamentos, para práticas de proteção e defesa do consumidor, entre as Regulações dos setores analisados e Leis vigentes. Tais diferenças de entendimento podem gerar instabilidade na proteção ao direito do consumidor, bem como grandes demandas de ações judiciais.  |     |                     |  |
| <b>Instrumentos legais relacionados:</b>  |     |                     |  |
| <b>Lei Nº 8.078, de 11 de Setembro de 1990</b><br>CAPÍTULO VI – DA PROTEÇÃO CONTRATUAL  |     |                     |  |
| 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.  |     |                     |  |
| Referência: <a href="http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm">http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm</a>   |     |                     |  |
| De acordo com artigo supracitado é visto que o Código de Defesa do Consumidor posiciona o direito à desistência da compra de produtos e serviços, estipulando prazos não convergentes com as regulações dos setores analisados, podendo ser utilizado apenas em casos de setores onde não haja uma regulação vigente.   |     |                     |  |
| <b>Exemplos Práticos:</b>   |     |                     |  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>✦ A regulação da ANAC garante ao consumidor o direito de arrependimento de 1 dia, enquanto o CDC preconiza a parte hipossuficiente da relação, garantindo-lhe o direito de arrependimento por um período de 7 dias;</li><li>✦ 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.</li></ul> |     |                     |  |

# Agências Reguladoras x Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

|  |     |                     |  |
|--|-----|---------------------|--|
| <b>Código:</b>   | 2.2 | <b>Fragilidade:</b> | <b>Atualização dos instrumentos legais de defesa do Consumidor</b> |
| <b>Definição da Fragilidade:</b>   |     |                     |  |
| <p>De acordo com nossas análises, identificamos que os instrumentos legais não são plenamente eficazes para atualização e acompanhamento das mudanças da sociedade, em relação a temas consumeristas. Isso ocorre porque os interesses do consumidor são tutelados, principalmente, pelo código de defesa do consumidor. Tal instrumento legal, pela sua natureza de lei ordinária e amplitude dos temas abordados, encontra dificuldade em se manter atualizado às novas tendências e necessidades do consumidor. As Agências Reguladoras, órgãos técnicos e especialistas, são capazes de analisar de perto o movimento da sociedade e por meio de portarias e instruções normativas trazer maior especificidade às normas que tangem princípios consumeristas.</p>  |     |                     |  |
| <b>Instrumentos legais relacionados:</b>   |     |                     |  |
| <b>Código de Defesa do Consumidor</b><br>CAPÍTULO II - DA POLÍTICA NACIONAL DE RELAÇÕES DE CONSUMO   |     |                     |  |
| <p>Art. 4º - A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 1995)</p> <p>VIII - <u>estudo constante das modificações do mercado de consumo (grifo próprio).</u></p>   |     |                     |  |
| Referência: <a href="http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm">http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm</a>  |     |                     |  |
| <p>Conforme dispositivo legal mencionado acima, o estudo constante das modificações do mercado de consumo é de responsabilidade da política nacional das relações de consumo. Para atender à demanda é necessário estudar as implicações legais oriundas da evolução da relação consumerista e aplicá-las por meio de regulamentações infralegais sustentadas numa diretriz previamente definida na lei ordinária.</p>   |     |                     |  |
| <b>Exemplos Práticos:</b>  |     |                     |  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>✦ De acordo com pesquisa realizada pelo Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec), em apenas 10 anos (2008-2018) foram criados cerca de 559 projetos de lei objetivando mudanças no Código de Defesa do Consumidor. A média é de aproximadamente 56 projetos por ano e 5 projetos por mês. Não obstante esse número, apenas três projetos foram transformados em lei dentro do espaço amostral analisado - PL 3458/2008 , PL 3411/2015 e PL 445/2015.<br/>Fonte: Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor - RADIOGRAFIA DE AMEAÇAS AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR: BALANÇO DE DEZ ANOS (2008-2018)</li><li>✦ Podemos citar a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), como exemplo de dispositivo legal ordinário que designa parte da instrução normativa no que tange aos parâmetros técnicos de proteção de dados para agência reguladora (ANPD – em desenvolvimento)</li><li>✦ Outro exemplo prático de legislação desatualizada para atendimento ao consumidor é a lei Nº. 6.360/1976 que dispõe sobre a vigilância sanitária a que ficam sujeitos os medicamentos. Tal lei exige aprovação de registro em país de origem do medicamento. entende-se que esse registro internacional prévio dos medicamentos tornou-se desnecessário, além de causar atrasos no processo de legalização nacional dos medicamentos, o prejudica o consumidor final.</li></ul> |     |                     |  |

# Agências Reguladoras x Relacionamento com os Poderes

|  |     |                     |  |
|--|-----|---------------------|--|
| <b>Código:</b>   | 2.3 | <b>Fragilidade:</b> | <b>Interlocação entre os agentes no que tange à elaboração de leis que impactam os setores regulados</b> |
| <b>Definição da Fragilidade:</b>   |     |                     |  |
| Leis promulgadas pelo Poder Legislativo que impactam os setores regulados muitas vezes não consideram uma análise de impacto regulatório da própria agência responsável pelo setor afetado.  |     |                     |  |
| <b>Instrumentos legais relacionados:</b>   |     |                     |  |
| <b>Decreto nº 10.411, de 30 de junho de 2020</b>   |     |                     |  |
| Art. 1º Este Decreto regulamenta a análise de impacto regulatório, de que tratam o <a href="#">art. 5º da Lei nº 13.874, de 20 de setembro de 2019</a> , e o <a href="#">art. 6º da Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019</a> , e dispõe sobre o seu conteúdo, os quesitos mínimos a serem objeto de exame, as hipóteses em que será obrigatória e as hipóteses em que poderá ser dispensada.  |     |                     |  |
| § 1º O disposto neste Decreto se aplica aos órgãos e às entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, quando da proposição de atos normativos de interesse geral de agentes econômicos ou de usuários dos serviços prestados, no âmbito de suas competências.   |     |                     |  |
| § 2º O disposto neste Decreto aplica-se às propostas de atos normativos formuladas por colegiados por meio do órgão ou da entidade encarregado de lhe prestar apoio administrativo.  |     |                     |  |
| § 3º O disposto neste Decreto não se aplica às propostas de edição de decreto ou aos atos normativos a serem submetidos ao Congresso Nacional.   |     |                     |  |
| Referência: <a href="https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/decreto-n-10.411-de-30-de-junho-de-2020-264424798">https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/decreto-n-10.411-de-30-de-junho-de-2020-264424798</a>  |     |                     |  |
| O dispositivo legal mencionado acima institui a AIR porém, a mesma não se aplica aos atos normativos a serem submetidos ao Congresso Nacional.   |     |                     |  |
| <b>Lei nº 6.551, de 22 de abril de 2020</b>  |     |                     |  |
| Art. 3º Fica vedada, na vigência do estado de calamidade, a interrupção dos serviços essenciais de que trata esta Lei, em face de inadimplência do consumidor financeiramente hipossuficiente.   |     |                     |  |
| Referência: <a href="https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/campanhas-e-produtos/direito-facil/educacao-semanal/impossibilidade-de-corte-de-servico-essencial-durante-o-coronavirus">https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/campanhas-e-produtos/direito-facil/educacao-semanal/impossibilidade-de-corte-de-servico-essencial-durante-o-coronavirus</a>  |     |                     |  |
| O dispositivo legal mencionado acima é um exemplos de lei que impactou o setor regulado e que foi sancionada sem análise prévia/participação do setor afetado.   |     |                     |  |
| <b>Exemplos Práticos:</b>  |     |                     |  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>✦ Ao longo das análises observou-se uma ausência de processo definido que incentive os Poderes a aproximar-se das Agências Reguladoras a fim de promover a interlocação entre eles no momento de criação dispositivos legais que afetam os setores regulados. O Decreto nº 10.411/2020 é um bom exemplo a ser implementado nesse caso pois, ao instituir o instrumento de AIR para os atos normativos a serem promulgados por órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, permite um aprimoramento da qualidade da regulação e subsidia a tomada de decisão.</li><li>✦ Durante a pandemia COVID-19, o Legislativo promulgou diversas leis que afetaram os setores regulados. A maioria dessas leis, devido à urgência da situação, foram promulgadas sem a consulta prévia às Agências Reguladoras desses setores, o que gerou certa dificuldade de adaptação por parte das empresas que prestam serviços nesses setores regulados. Como exemplo, temos a lei nº 6.551/2020, que assegura que os consumidores ou usuários de serviços públicos essenciais não podem ter o fornecimento dos mencionados serviços interrompidos, por falta de pagamento, durante situações de calamidade pública, como a atual epidemia do COVID-19.</li></ul> |     |                     |  |

# Agências Reguladoras x Relacionamento com os Poderes

O relacionamento com o Poder Judiciário é pautado a partir das judicializações ocorridas nos setores regulados. Ele tem o poder encarregado de garantir os direitos coletivos e individuais, resolvendo os conflitos entre cidadãos, entidades e Estado, julgando a melhor forma de como os litígios devem ser resolvidos, sempre baseando-se nos princípios legais.

As Agências atuam de forma complementar na regulação dos agentes dos setores desenvolvendo leis e parâmetros que busquem auxiliar as empresas e consumidores ao longo das manifestações e processos de judicialização.

No que tange às fragilidades desse relacionamento, foram observados os seguintes pontos:

|  |            |                     |   |
|--|------------|---------------------|---|
| <b>Código:</b>   | <b>2.4</b> | <b>Fragilidade:</b> | <b>Argumentação técnica na tomada de decisão judicial</b> |
| <b>Definição da Fragilidade:</b>   |            |                     |   |
| As judicializações deferidas em favor do consumidor, muitas vezes, não se atentam aos critérios técnicos estabelecidos pelas Agências Reguladoras nos seus setores de atuação, se utilizando apenas da norma genérica disposta no Código de Defesa do Consumidor, como instrumento direcionador do processo de judicialização.   |            |                     |   |
| <b>Instrumentos legais relacionados:</b>   |            |                     |   |
| <b>Lei Nº 8.078, de 11 de Setembro de 1990</b><br>SEÇÃO IV – DA DECADÊNCIA DA PRESCRIÇÃO   |            |                     |   |
| Art. 27. Prescreve em cinco anos a pretensão à reparação pelos danos causados por fato do produto ou do serviço prevista na Seção II deste Capítulo, iniciando-se a contagem do prazo a partir do conhecimento do dano e de sua autoria.   |            |                     |   |
| Referência: <a href="http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm">http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm</a>  |            |                     |   |
| De acordo com o Artigo supracitado é visto que para os casos de reparação pelos danos causados por fato do produto ou serviço inclui que o consumidor tem o prazo de cinco anos para recorrer, não levando em consideração algumas especificidades técnicas dos setores regulados, demonstrando um desalinhamento ente diversos instrumentos dispostos no ambiente regulatório.  |            |                     |   |
| <b>Exemplos Práticos:</b>  |            |                     |   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>✦ Conflitos envolvendo decisões judiciais e acordos contratuais, tais como o fornecimento de <i>Home Care</i> a pacientes que não contrataram o serviço no ato de aquisição do Plano Privado de Assistência à Saúde, conforme explicitado na Lei nº 9.656/1998;</li><li>✦ Na resolução nº 414/2010, no artigo nº 204 está especificado que “<i>O consumidor tem até 90 (noventa) dias, a contar da data provável da ocorrência do dano elétrico no equipamento, para solicitar o ressarcimento à distribuidora, devendo fornecer, no mínimo, os seguintes elementos</i>”, que é o prazo técnico estabelecido em detrimento de tais ocorrências, porém, o Art.27 do CDC 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, sendo esse prazo superior ao que é estabelecido pela Agência para se realizar as análises necessárias ao reporte desse dano em específico.</li></ul> |            |                     |   |

# Agências Reguladoras x Relacionamento com os Poderes

|   |     |                     |   |
|---|-----|---------------------|---|
| <b>Código:</b>  | 2.5 | <b>Fragilidade:</b> | <b>Iniciativas de desjudicialização por parte do poder judiciário</b> |
| <b>Definição da Fragilidade:</b>  |     |                     |   |
| Em nossas análises, não identificamos medidas eficazes e amplamente divulgadas de desjudicialização por parte do poder judiciário. A adoção de ferramentas e alternativas administrativas para a resolução de conflitos de baixa complexidade entre consumidor e empresas são esparsas, com adoção de poucos tribunais.   |     |                     |   |
| <b>Instrumentos legais relacionados:</b>  |     |                     |   |
| <b>CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL DE 1988</b><br><b>CAPÍTULO I - DOS DIREITOS E DEVERES INDIVIDUAIS E COLETIVOS</b>   |     |                     |   |
| Art. 5º. Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:  |     |                     |   |
| XXXV - <u>a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito;</u>   |     |                     |   |
| Referência: <a href="http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm">http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm</a>   |     |                     |   |
| O incentivo ao uso de ferramentas de solução de conflitos pode servir como alternativa ao acesso prematuro ao judiciário, permitindo ao consumidor e a empresa a possibilidade de entrarem em acordo de maneira mais célere e prática para ambos envolvidos. O consumidor deve poder optar por medidas não judiciais mais eficazes, sem ter seu direito de acesso ao judiciário suprimido.  |     |                     |   |
| <b>Exemplos Práticos:</b>   |     |                     |   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>✦ É possível destacar a iniciativa do CNJ em integrar PJE e consumidor.gov. A iniciativa possibilita que o cidadão que tem processo em tramitação no PJE tenha a possibilidade de realizar uma negociação online, sem que isso atrase ou interfira no andamento da ação. Ao manifestar interesse na busca pelo entendimento, a empresa terá um prazo de até dez dias para entrar em contato, prestar esclarecimentos ou propor acordo. Após a resposta da empresa, o autor da ação informa se o problema foi resolvido ou não. Inicialmente, a ação estará restrita ao Tribunal Regional Federal da 1ª Região (TRF1) e ao Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT).</li><li>✦ CNJ reconhece que não há qualquer impropriedade, recusa de acesso à justiça, ou mesmo violação nas prerrogativas dos advogados na Resolução nº 43/2017 do TJMA, que recomenda aos juízes a suspensão dos processos para que o interessado demonstre a pretensão resistida, inclusive com o uso da plataforma consumidor.gov.br</li><li>✦ No Chile, a partir da Lei nº 19.955 os procedimentos dividem-se em individuais e coletivos. Os primeiros, por sua vez, podem ser ordinários ou de quantia mínima, que são aqueles em que o valor em litígio não alcança 10 UTM (aproximadamente 480 dólares). Nesta classe de procedimentos, as controvérsias resolvem-se em única instância no Juizado de Polícia local, sem direito a revisão pelas Cortes de Apelação.</li></ul> |     |                     |   |



# Agências Reguladoras x Relacionamento com os Poderes

|   |     |                     |   |
|---|-----|---------------------|---|
| <b>Código:</b>  | 2.6 | <b>Fragilidade:</b> | Natureza jurídica dos acordos do Procon e Consumidor.gov.br |
| <b>Definição da Fragilidade:</b>  |     |                     |   |
| <p>O Procon constitui um dos Órgãos oficiais do SNDC e tem personalidade jurídica de direito público, com autonomia técnica, administrativa e financeira. Sua principal função é equilibrar e harmonizar as relações entre consumidores e fornecedores. Porém, por não gozar de autonomia judicial, os acordos celebrados sob sua tutela são muitas vezes rediscutidos em ações judiciais. Contudo, um acordo realizado com apoio e “arbitragem” do Procon poderia gozar de status de título extrajudicial, o que possibilitaria a composição sobre temas correlatos ao pleito de consumo, tais como impactos materiais e imateriais, bem como colaborar com a desjudicialização das discussões consumeristas. Importante salientar que para impossibilitar discussão judicial acerca de tal transação é necessária a homologação do título executivo extrajudicial com a expressa indicação de quitação plena, geral e irrestrita da relação havida entre as partes.</p> |     |                     |   |
| <b>Instrumentos legais relacionados:</b>  |     |                     |   |
| <b>Lei N 13.105 de 16 de março de 2015 – Código de Processos Civil</b><br>TÍTULO II – CUMPRIMENTO DA SENTENÇA<br>CAPÍTULO II – DISPOSIÇÕES GERAIS   |     |                     |   |
| <p>Art. 515. São títulos executivos judiciais, cujo cumprimento dar-se-á de acordo com os artigos previstos neste Título:</p> <p>III - <u>a decisão homologatória de autocomposição extrajudicial de qualquer natureza (grifo próprio)</u>;</p>   |     |                     |   |
| Referência: <a href="http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm">http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm</a>   |     |                     |   |
| <p>Como mencionado no dispositivo do código de processos civil acima, é possível a autocomposição fomentada pelo Procon pode ter status de título judicial se apresentada para homologação do judiciário, salvo em caso de vício no acordo comprovado por incapacidade absoluta do agente, ilicitude do objeto ou desrespeito à forma ou solenidade prescrita em lei.</p>   |     |                     |   |
| <b>Exemplos Práticos:</b>   |     |                     |   |
| <p>✦ Como exemplo prático de tentativa de garantir status de título extrajudicial para acordo do Procon é o projeto de lei do Senado Federal de nº. 68 de 2013 que tem como objetivo alterar o código do consumidor para acrescentar o artigo 89-A que preverá que os acordos celebrados por fornecedor e consumidor perante entidade ou órgão da administração pública destinado à defesa dos interesses e direitos protegidos por este Código consistirá em título executivo.</p>   |     |                     |   |



3

**Agências  
Reguladoras x  
Empresas**

# Agências Reguladoras x Empresas

Como Órgãos com atribuições normativas as Agências Reguladoras apresentam um relacionamento estrito com as empresas reguladas. A partir dessa interação são criadas normas e regras que regem o desenvolvimento do setor, dessas empresas, do mercado e dos seus consumidores.

No que tange às fragilidades desse relacionamento, foram observados os seguintes pontos:

|  |     |                     |   |
|--|-----|---------------------|---|
| <b>Código:</b>   | 3.1 | <b>Fragilidade:</b> | <b>Nível de resolutividade das ocorrências por parte das empresas</b> |
| <b>Definição da Fragilidade:</b>   |     |                     |   |
| <p>Em nossas análises, foi possível observar que os consumidores dos setores regulados costumam buscar as empresas a fim de solucionar as suas manifestações via SAC (Serviço de Atendimento do Consumidor) da instituição com a qual tiveram relações consumeristas, porém em boa parte das tentativas, as suas solicitações não são solucionadas nessa instância.</p> <p>Conforme verificado, em média, 87% das manifestações registradas no Consumidor.gov.br, no período 01/2018 – 04/2020, também foram registradas nos canais de atendimento formais das prestadoras de serviço e não obtiveram sucesso no processo de mediação de conflitos.</p> <p>Se as áreas de atendimento das empresas são consideradas a primeira instância para solução de conflitos consumeristas, é necessário que o percentual de resolutividade nesse primeiro contato aumente consideravelmente para que os níveis de mediação que se sucedem possam se tornar cada vez mais especializados e atendam demandas de maior complexidade.</p> |     |                     |   |
| <b>Instrumentos legais relacionados:</b>   |     |                     |   |
| <b>Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008</b><br>CAPÍTULO IV – DO PROCEDIMENTO PARA RESOLUÇÃO DE DEMANDAS<br>Art. 17. As informações solicitadas pelo consumidor serão prestadas imediatamente e suas reclamações, resolvidas no prazo máximo de cinco dias úteis a contar do registro.  |     |                     |   |
| § 1º O consumidor será informado sobre a resolução de sua demanda e, sempre que solicitar, ser-lhe-á enviada a comprovação pertinente por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.  |     |                     |   |
| § 2º A resposta do fornecedor será clara e objetiva e deverá abordar todos os pontos da demanda do consumidor.   |     |                     |   |
| § 3º Quando a demanda versar sobre serviço não solicitado ou cobrança indevida, a cobrança será suspensa imediatamente, salvo se o fornecedor indicar o instrumento por meio do qual o serviço foi contratado e comprovar que o valor é efetivamente devido.   |     |                     |   |
| Referência: <a href="http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2007-2010/2008/decreto/d6523.htm">http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2007-2010/2008/decreto/d6523.htm</a>  |     |                     |   |
| <p>Conforme previsto no artigo mencionado acima, é de responsabilidade das companhias criar e manter serviço de atendimento ao cliente de modo estruturado e eficaz, capaz de suprir a necessidade do consumidor e solucionar conflitos no primeiro contato, evitando assim escalonamento do tema para vias administrativas (Procon) ou judiciário.</p>  |     |                     |   |
| <b>Exemplos Práticos:</b>  |     |                     |   |
| ★ Uma das ocorrências com maior quantidade de chamados na plataforma Consumidor.gov.br é a de “Cobrança Indevida”. Para este tipo de ocorrência existem vários cenários: Valor acima do acordado, valores não acordados, duplicidade de cobrança e etc. Todas as ocorrências citadas persistem durante todo o período de análise.  |     |                     |   |

# Agências Reguladoras x Empresas

|  |     |                     |   |
|--|-----|---------------------|---|
| <b>Código:</b>   | 3.2 | <b>Fragilidade:</b> | <b>Regulações acerca da oferta e disponibilidade de Canais de Atendimento</b> |
| <b>Definição da Fragilidade:</b>   |     |                     |   |
| <p>As regulações desenvolvidas pelas Agências não contemplam de maneira ampla e uniforme, instruções para criação e monitoramento de canais de atendimento das empresas.</p> <p>Conforme estudo realizado com dados públicos disponibilizados, apenas 40% das Agências Reguladoras analisadas especificam os canais de atendimento na sua regulação, privando os consumidores de alguns setores regulados, de instrumentos que visam à sua proteção.</p> <p>A ausência de regulações, e por consequência a indisponibilidade de canais estruturados para atendimento ao cliente geram uma lacuna no acesso do consumidor a todas as ferramentas e instâncias de resolução de conflitos, forçando-o a recorrer ao sistema judiciário, aumentando o número de ações.</p> |     |                     |   |
| <b>Instrumentos legais relacionados:</b>   |     |                     |   |
| <p>✦ Resoluções Normativas das Agências Reguladoras.</p> <p>Para garantir a ampla e uniforme implementação de canais de atendimentos por companhias de todos os setores regulados, é necessário o desenvolvimento de resoluções estruturadas contendo instruções para criação e gestão dos canais e eventual reporte periódico para monitoramento das Agências.</p>  |     |                     |   |
| <b>Exemplos Práticos:</b>  |     |                     |   |
| <p>✦ ANCINE e ANA: Quando o tema em questão é a oferta de canais de atendimento disponíveis, as duas Agências não possuem resolução que suportem os tipos de canais de atendimento existentes, sua disponibilidade ou até mesmo a tratativa para os consumidores que são considerados PNAE.</p> <p>✦ ANCINE, ANA, ANS, ANP e ANVISA: Quando se trata de prazo para atendimento das ocorrências, tempo de espera e velocidade durante o atendimento, as Agências citadas não possuem resoluções para suportar o tema.</p> <p>✦ A ausência de resoluções é recorrente para todos os pilares analisados na matriz de maturidade, entregue no produto 2 (Estrutura Geral da Qualidade da Regulação no Brasil).</p>   |     |                     |   |

# Agências Reguladoras x Empresas

|  |     |                     |  |
|--|-----|---------------------|--|
| <b>Código:</b>   | 3.3 | <b>Fragilidade:</b> | <b>Monitoramento nos índices de satisfação do consumidor</b> |
| <b>Definição da Fragilidade:</b>   |     |                     |  |
| <p>Em nossas análises não identificamos diretrizes dos órgãos regulatórios para criação de critérios claros e uniformes de análise da satisfação do consumidor pelas empresas, dificultando a criação de métricas de qualidade alinhadas com a satisfação do cliente. Sendo assim, é possível observar a atuação reativa das companhias em relação a ocorrências recebidas no processo de pós venda.</p> <p>Apesar da existência de atendimento via SACs das companhia não foi possível observar, de forma ampla e padronizada, medidas de atuação proativa para entendimento e solução de problemas do consumidor, a fim de evitar ao máximo o escalonamento para medidas administrativas ou judiciais.</p> <p>Além disso, a maioria das regulações das Agências possuem caráter punitivo, com multas e penalidades para o descumprimento das normas. Nesse sentido, vão de encontro com o preconizado pela OCDE, que estimula a elaboração de regulações e normas responsivas.</p>   |     |                     |  |
| <b>Instrumentos legais relacionados:</b>   |     |                     |  |
| <p><b>Decreto nº 7.963, de 15 de março de 2013</b></p> <p>Art. 5º O eixo de prevenção e redução de conflitos será composto, dentre outras, pelas seguintes políticas e ações:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>I - aprimoramento dos procedimentos de atendimento ao consumidor no pós-venda de produtos e serviços;</li><li>II - <u>criação de indicadores e índices de qualidade das relações de consumo (grifo próprio);</u></li><li>e</li><li>III - promoção da educação para o consumo, incluída a qualificação e capacitação profissional em defesa do consumidor.</li></ul>  |     |                     |  |
| Referência: <a href="http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/decreto/d7963.htm">http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/decreto/d7963.htm</a>  |     |                     |  |
| <p>O dispositivo legal mencionado acima prevê o estabelecimento de indicadores de qualidade para as relações de consumo. Para tanto, entendemos ser necessária a correta dimensão das necessidades consumeristas para cada setor regulado.</p>   |     |                     |  |
| <b>Exemplos Práticos:</b>  |     |                     |  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>★ ANVISA, ANA, ANP e ANCINE: Essas entidades preveem em seus regimentos internos pouca interação com o consumidor final, além disso, ANA e ANVISA, seus respectivos modelos de atuação preconizam que essa competência está relacionada aos órgãos estaduais e municipais</li><li>★ ANA, ANCINE: Não foram encontradas regulações que abordam as dimensões de qualificação do prestador de serviço e da proteção de dados e sigilo das informações e especificação dos critérios de qualidade e apresentação da prestação do serviço/ produto.</li><li>★ O conceito de “regulação responsiva” preconizado pela OCDE é um modelo que traz maior flexibilidade para que as Agências Reguladoras atuem e realizem ajustes nas medidas a serem aplicadas de acordo com o comportamento dos regulados. Esse tipo de regulação permite que a atividade regulatória torne-se mais dinâmica e célere, atuando tanto na conscientização dos prestadores de serviço em relação ao respeito à regulação do setor, quanto na aplicação de medidas punitivas.</li></ul> |     |                     |  |





4

**Agências  
Reguladoras x  
Sociedade**

# Agências Reguladoras x Sociedade

Quando se fala do relacionamento entre as Agências Reguladoras x Sociedade, é preciso mencionar as fragilidades que tocam o consumidor e a sua experiência com o ambiente regulatório.

Ao analisar a coordenação das Agências junto à sociedade, identificamos algumas fragilidades, destacam-se:

|  |     |                     |  |
|--|-----|---------------------|--|
| <b>Código:</b>   | 4.1 | <b>Fragilidade:</b> | <b>Divulgação das iniciativas de participação social, na formação de novos instrumentos normativos</b> |
| <b>Definição da Fragilidade:</b>   |     |                     |  |
| Em nossas investigações, foi possível observar que o processo de convocação e divulgação das iniciativas de participação social na formação de novos instrumentos normativos carece de especificidades técnicas acerca da divulgação dos canais de comunicação a serem utilizados de forma ampla, além de possuir cronogramas de comunicação, ações, datas e estabelecer critérios claros de seleção impostos aos agentes participantes.   |     |                     |  |
| <b>Instrumentos legais relacionados:</b>   |     |                     |  |
| <b>Lei Nº 13.848, de 25 de junho de 2019</b><br>CAPÍTULO I – DO PROCESSO DECISÓRIO DAS AGÊNCIAS REGULADORAS  |     |                     |  |
| Art. 10. A agência reguladora, por decisão colegiada, poderá convocar audiência pública para formação de juízo e tomada de decisão sobre matéria considerada relevante.  |     |                     |  |
| § 3º A agência reguladora deverá disponibilizar, <u>em local específico e no respectivo sítio na internet (grifo próprio)</u> , com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis do início do período de audiência pública, os seguintes documentos:  |     |                     |  |
| I - para as propostas de ato normativo submetidas a audiência pública, o relatório de AIR, os estudos, os dados e o material técnico que as tenha fundamentado, ressalvados aqueles de caráter sigiloso;   |     |                     |  |
| II - para outras propostas submetidas a audiência pública, a nota técnica ou o documento equivalente que as tenha fundamentado.  |     |                     |  |
| Referência: <a href="http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ Ato2019-2022/2019/Lei/L13848.htm">http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ Ato2019-2022/2019/Lei/L13848.htm</a>  |     |                     |  |
| Conforme mencionado no artigo acima, há apenas o estabelecimento de canais específicos, não mencionando outros dos atuais dispositivos de atendimento e divulgação utilizados pela sociedade de forma mais ampla tais como as redes sociais, e-mails, etc., bem como estratégias de divulgação amplamente difundidas e que comunicam os consumidores de forma clara e ampla. Ainda não são especificados os critérios mínimos estabelecidos para a seleção dos participantes, deixando aberta a possibilidade de uma participação social com baixa diversidade de formações, vivências e argumentação técnica. |     |                     |  |
| <b>Exemplos Práticos:</b>  |     |                     |  |
| ✦ Na pesquisa global denominada <i>Global Indicators Of Regulatory Governance</i> , realizada pelo World Bank para o pilar de <b>Transparência na Formação de Novas Leis</b> , foi observado que o Brasil não realiza as seguintes práticas: publicação do chamado de participação social em site unificado; publicação em jornal ou revista e distribuição às partes interessadas.  |     |                     |  |
| ✦ Na mesma pesquisa, para o pilar de Consulta Pública o Brasil figura como não <i>compliance</i> em dois parâmetros. Não existe órgão especializado para solicitação e recebimento de comentários da sociedade e não existe obrigação legal de reporte das participações.  |     |                     |  |

# Agências Reguladoras x Sociedade

|   |     |                     |   |
|---|-----|---------------------|---|
| <b>Código:</b>  | 4.2 | <b>Fragilidade:</b> | <b>Atualização dos canais de atendimento das Agências</b> |
| <b>Definição da Fragilidade:</b>  |     |                     |   |
| Em nosso mapeamento dos canais eletrônicos disponibilizados pelas Agências Reguladoras, identificamos a baixa inclusão de canais digitais gerados a partir dos novos hábitos de consumo e que contemplem, de forma mais ampla, toda a sociedade: Aplicativos, Webchat, WhatsApp e Redes sociais.  |     |                     |   |
| <b>Instrumentos legais relacionados:</b>  |     |                     |   |
| <b>Decreto Nº 6.523, de 31 de julho de 2008</b><br>CAPÍTULO V – DO PROCEDIMENTO PARA A RESOLUÇÃO DE DEMANDAS  |     |                     |   |
| Art. 3o As ligações para o SAC serão gratuitas e o atendimento das solicitações e demandas previsto neste Decreto não deverá resultar em qualquer ônus para o consumidor.   |     |                     |   |
| Art. 17. As informações solicitadas pelo consumidor serão prestadas imediatamente e suas reclamações, resolvidas no prazo máximo de cinco dias úteis a contar do registro.<br>§ 1o O consumidor será informado sobre a resolução de sua demanda e, sempre que solicitar, ser-lhe-á enviada a comprovação pertinente por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério;   |     |                     |   |
| Referência: <a href="http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/decreto/d6523.htm">http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/decreto/d6523.htm</a>   |     |                     |   |
| A partir dos dispostos no Decreto fica clara a necessidade das Agências e empresas diversificarem os seus canais de atendimento transitando de um modelo exclusivamente telefônico e presencial para uma abordagem digital ou híbrida, englobando outros canais de atendimento ao cliente que não os meios físicos e tradicionais.  |     |                     |   |
| <b>Exemplos Práticos:</b>   |     |                     |   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>✦ Como observado em análises realizadas via dados públicos:<ul style="list-style-type: none"><li>✦ 100% das Agências analisadas oferecem atendimento presencial e via Telefone/Ura para os seus consumidores;</li><li>✦ 60% Contemplam a possibilidade de abertura de chamados via Web Formulário;</li><li>✦ 40% permitem a de abertura de chamados via e-mail;</li><li>✦ 30% das Agências possuem mecanismos de comunicação via aplicativo próprio;</li><li>✦ Webchat e WhatsApp são canais não utilizados pelas Agências Reguladoras; e</li><li>✦ 20% utilizam redes sociais como fonte de interação com os seus consumidores.</li></ul></li><li>✦ Ao analisarmos os pilares de desempenho dos setores regulados, via análise qualitativa da regulação, foi percebido que para o pilar de Canal de Atendimento existem diferentes distribuições de maturidade demonstrando uma não uniformidade na regulação das Agências:<ul style="list-style-type: none"><li>✦ ANAC, ANATEL e ANTT apresentam maturidades mais elevadas pois abordam de forma mais explícita em suas regulações a necessidade de canais offline e online por parte das empresas para interação e resolução de problemas com o consumidor, além de especificar o modelo de atendimento nesses canais;</li></ul></li></ul> |     |                     |   |

# Agências Reguladoras x Sociedade

|                |     |                     |  |
|----------------|-----|---------------------|--|
| <b>Código:</b> | 4.3 | <b>Fragilidade:</b> | <b>Conhecimento das ferramentas, processos e órgãos disponibilizados para o processo de abertura de reclamação, por parte dos consumidores</b> |
|----------------|-----|---------------------|--|

## Definição da Fragilidade:

Em nossas análises, não foi possível identificar medidas amplas e eficazes de conscientização da sociedade para utilização de ferramentas alternativas ao judiciário para resolução de conflitos consumeristas. Diante do desconhecimento e potencial descrédito sobre o uso de ferramentas alternativas, o consumidor se vê compelido a acessar o judiciário para pleitear direitos garantidos pelo código do consumidor e de resolução mais célere caso apelem para alternativas menos burocráticas como consumidor.gov e Procon.

## Instrumentos legais relacionados:

**Decreto Nº 21.181, de 20 de março de 1997 - Organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC**  
**SEÇÃO II – DA RECLAMAÇÃO**

Art. 34. O consumidor poderá apresentar sua reclamação pessoalmente, ou por telegrama carta, telex, fac-símile ou qualquer outro meio de comunicação, a quaisquer dos órgãos oficiais de proteção e defesa do consumidor;

Referência: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/d2181.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d2181.htm)

De acordo com o disposto acima, o artigo direciona o consumidor a buscar, inicialmente, em caso de conflito, os órgãos oficiais de proteção e defesa do consumidor, por meio dos seus diversos canais, porém, não deixa claro o papel educador das Agências Reguladoras, no que tange ao estímulo para reclamação, bem como os procedimentos que devem ser tomados, por parte do consumidor, a fim de solucionar as suas manifestações de maneira alternativa e mais célere.

## Exemplos Práticos:

- ✦ Foi observado que o ambiente regulatório brasileiro não possui instrumentos e regulações que incentivem os consumidores a buscarem formas alternativas de resolução. Em outros países, foram identificadas estratégias de fomento a resoluções de conflitos por meio de canais e instrumentos alternativos:
  - ✦ Regulação acerca de mediação de conflitos alternativos, estabelecendo os principais agentes, práticas e partes envolvidas no processo;
  - ✦ Regulação de Conflitos Online, fornecendo autonomia aos consumidores para que estes resolvam problemas, de forma virtual, sem a participação do Poder Judiciário; e
  - ✦ Programas de certificação de terceiros para mediação de conflitos alternativos, categorizando novos agentes;
- ✦ Além disso, também foram desenvolvidos requisitos para as empresas mediadoras se certificarem como provedores de soluções alternativas:
  - ✦ Possuir site unificado onde possam ser registrados as manifestações dos consumidores e empresas prestadoras;
  - ✦ Apresentar disponibilidade de canais de interação às partes, tais como: e-mails, vídeo chamada, etc., durante o processo;
  - ✦ Comprovar conhecimentos acerca da legislação e setor específico, necessários para atuar como um órgão de mediação alternativa;

# Agências Reguladoras x Sociedade

|   |     |                     |  |
|---|-----|---------------------|--|
| <b>Código:</b>  | 4.4 | <b>Fragilidade:</b> | Iniciativas de educação para o consumo |
| <b>Definição da Fragilidade:</b>  |     |                     |  |
| <p>Ao longo de nossas análises, observamos que existem ações pontuais em relação ao tema de educação para o consumo por parte das Agências Reguladoras. Apesar da maioria das Agências possuírem conteúdo educativo (ex. cartilhas) disponíveis nos sites, essas ações são pontuais, não tempestivas e não padronizadas em regulações para todas as Agências.</p>   |     |                     |  |
| <b>Instrumentos legais relacionados:</b>  |     |                     |  |
| <p><b>Lei Nº 13.848, de 25 de junho de 2019</b><br/>Capítulo II – DA PRESTAÇÃO DE CONTAS E DO CONTROLE SOCIAL<br/>Art. 16. A agência reguladora deverá implementar, em cada exercício, 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.<br/>Capítulo V - DA ARTICULAÇÃO DAS AGÊNCIAS REGULADORAS COM OS ÓRGÃOS DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO MEIO AMBIENTE<br/>Art. 31. No exercício de suas atribuições, e em articulação com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) e com o órgão de defesa do consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública, incumbe às Agências Reguladoras zelar pelo cumprimento da legislação de defesa do consumidor, monitorando e acompanhando as práticas de mercado dos agentes do setor regulado.<br/>§ 1º As Agências Reguladoras poderão articular-se com os órgãos e as entidades integrantes do SNDC, visando à eficácia da proteção e defesa do consumidor e do usuário de serviço público no âmbito das respectivas esferas de atuação.<br/>IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;</p> <p><b>Código de Defesa do Consumidor</b><br/>Art. 4. A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:<br/>IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;</p> <p>Os instrumentos legais citados acima, reforçam o papel das Agências de articular-se com demais órgãos para que hajam ações nos temas de defesa do consumidor. A educação para o consumo, é um tema base para instruir o consumidor sobre seus direitos e quais ações devem ser tomadas, direito este também assegurado no próprio Código de Defesa do Consumidor.</p> |     |                     |  |
| <b>Exemplos Práticos:</b>   |     |                     |  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>✦ A Escola Nacional de Defesa do Consumidor proporciona trilhas de aprendizado desenvolvidas para a construção do conhecimento específico no tocante às relações de consumo. Para as Agências Reguladoras que possuem acordo de cooperação técnica com a Senacon, os cursos ficam disponíveis na plataforma de ensino.</li><li>✦ Outro exemplo de ação estruturada em relação ao tema de educação para o consumo é a Escola de Proteção e Defesa do Consumidor, criada pela Fundação PROCON.SP. A Escola conta com palestras gratuitas para consumidores em geral, atendimento e palestras para estudantes e oficina para o idoso. E, também oferece cursos e palestras para empresas que tem interesse em conhecer mais sobre o direito do consumidor para aplicação em seu ramo de atividade.</li></ul>   |     |                     |  |





5

**Considerações  
Finais**

# Considerações Finais

---

Importante destacar que a natureza de todas as fragilidades e soluções aqui apresentadas são de consultoria empresarial, e não constituem em hipótese alguma assessoria jurídica ou qualquer ato que seja privativo de advogados, bem como os seus resultados e entregáveis não possuem natureza de opinião ou parecer legal.

O produto buscou entender as principais fragilidades encontradas entre as interações das Agências com diversos atores: Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, Sociedade, Relacionamento com Poderes e Empresas. O próximo produto, Relatório de *Benchmark* apresentará as principais características da atuação das diversas Agências Reguladoras nos países selecionados para esse estudo.

Dessa forma, com base na análise dos subsídios encontrados nesses dois produtos, que se constituem de uma visão de “dentro para fora”, e outra visão de “fora para dentro”, ao longo da fase 2 identificaremos conjuntamente as oportunidades de melhorias e construiremos as soluções para as fragilidades encontradas na fase final do projeto.

## 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)