

# Senacon

## Produto 8

Relatório de diagnóstico,  
considerando aspectos positivos e a  
desenvolver, incluindo cadeia  
completa com os atores envolvidos

Novembro 2020



Building a better  
working world

# Índice

1.	Aspectos positivos e a desenvolver da atuação dos agentes	04
1.1	Introdução	04
1.2	Governança do Sistema de Defesa do Consumidor: aspectos positivos e a desenvolver da atuação dos agentes	06
1.3	Incentivo à Participação Social: aspectos positivos e a desenvolver da atuação dos agentes	16
1.4	Resolução de Conflitos: aspectos positivos e a desenvolver da atuação dos agentes	26
1.5	Elaboração de Políticas Públicas: fiscalizações e sanções	36
2.	Diagnóstico da Regulação	46
2.1	Introdução	47
2.2	ANATEL	53
2.3	ANEEL	59
2.4	ANAC	65
2.5	ANS	72

# Índice

2.6	ANA	76
2.7	ANP	79
2.8	ANCINE	83
2.9	ANTT	85
2.10	ANTAQ	91
2.11	ANVISA	96
3.	Considerações Finais	103

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.



# 1.1

**Aspectos positivos  
e a desenvolver da  
atuação dos  
agentes**

# Introdução

O presente documento tem como finalidade abordar um diagnóstico considerando pilares da defesa do consumidor, discorrendo também os pontos positivos e a desenvolver da atuação dos principais atores do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Para isso, iremos utilizar como base os insumos do **Produto 6 - Fragilidades das Interações e Aspectos Passíveis de Melhoria**, e do **Produto 7 - Relatório de Benchmarking com as Principais Características de Experiências de Outros Países** para subsidiar as conclusões apresentadas neste documento. Cada Agente será avaliado a partir dos pilares apresentados a seguir:



Ao longo das análises, abordaremos a atuação dos seguintes agentes.:

<b>1 Senacon</b>	<i>Secretaria Nacional do Consumidor</i>
<b>2 Procon</b>	<i>Órgãos extrajudiciais estaduais e municipais que auxiliam na solução de conflitos decorrentes das relações de consumo</i>
<b>3 Ministério Público</b>	<i>Instituição pública autônoma defensor dos interesses do conjunto da sociedade.</i>
<b>4 Agências Reguladoras</b>	<i>Órgãos reguladores dos setores analisados</i>
<b>5 Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor</b>	<i>Entidades civis, sem fins lucrativos quais atuam com o objetivo de defender os interesses do consumidor</i>
<b>6 Poderes</b>	<i>Executivo, legislativo, judiciário e defensoria pública</i>
<b>6 Defensoria Pública</b>	<i>Defensoria Pública</i>

Dessa forma, poderemos obter um retrato dos pontos positivos e a desenvolver de cada ator analisando sua maturidade individual. Esse produto também servirá de insumo para a construção do Produto 9 de Recomendações.



# 1.2

**Governança do  
Sistema de Defesa  
do Consumidor:  
aspectos positivos e  
a desenvolver da  
atuação dos  
agentes**

# Aspectos positivos e a desenvolver da cadeia de relacionamentos

## DIAGNÓSTICO: GOVERNANÇA DO SISTEMA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Nesse capítulo, abordaremos principalmente a articulação entre os principais atores do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, as agências reguladoras, poderes legislativo e judiciário. Os órgãos do SNDC possuem independência e atuam de forma complementar para promoção da proteção e defesa dos consumidores, apuração de irregularidades e recebimento de denúncias.

A Senacon, por força do Decreto Presidencial n. 2.181, de 20 de março de 1997 tem a responsabilidade de articular e integrar os membros do SNDC. É possível destacar sua atuação na integração dos órgãos para participação em fóruns, comissões ou comitês nacionais e internacionais que tratem da proteção e defesa do consumidor ou de assuntos de interesse dos consumidores, dentre outros. Contudo, em nossas análises, foi possível observar participação pouco efetiva da secretaria na formulação e acompanhamento das regulações desenvolvidas pelas agências. Podemos apontar, ainda como ponto a desenvolver, a inexistência de ferramentas eficazes para medição padronizada da satisfação dos consumidores nos diferentes setores regulados.

Os Procons, por sua vez, são órgãos estaduais e municipais de proteção e defesa do consumidor e atuam no âmbito local, auxiliando na execução da Política Nacional de Defesa do Consumidor e atendendo diretamente os consumidores, dentre outras características. Como pontos positivos da atuação do órgão, destacamos a harmonização da relação entre consumidor e fornecedor e também por figurar como a primeira instância administrativa de resolução de conflitos de consumo. Identificamos em nossas análises, como potencial fragilidade, a descentralização dos Procons, o que possibilita a criação de diretrizes conflitantes e pode trazer insegurança ao consumidor e ao fornecedor. Já o Ministério Público também atua na proteção, defesa dos consumidores e na elaboração da Política Nacional das Relações de Consumo. O Ministério Público possui competência de fiscalizar a aplicação da lei, podendo atuar em ações individuais e coletivas, mesmo que não seja o autor da ação. Ainda, para fomentar a educação e conscientização sobre a defesa do consumidor, o Ministério Público criou a Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor (MPCCon) que tem caráter técnico, científico e pedagógico e conta com a participação de Promotores de Justiça e Procuradores da República. A MPCCon se reúne periodicamente para discutir temas atuais e de grande importância para tutela jurisdicional do direito do consumidor. Como ponto a desenvolver, destacamos a falta de uso de dados (a exemplo das informações contidas no consumidor.gov e Sindec) para a defesa de interesses coletivos e individuais homogêneos do consumidor. Também identificamos pouca interação do órgão com os demais membros do SNDC para absorver as análises geradas sobre conflitos individuais. Por meio da análise das bases de dados do consumidor.gov e Sindec, o Ministério Público poderia agir de forma preventiva, ou seja, investigando e punindo ofensores contumazes da lei por meio da compilação de informações e da criação de modelos matemáticos descritivos. Por outro lado as Agências Reguladoras são autarquias em regime especial, portanto gozam de ausência de tutela ou de subordinação hierárquica à administração pública, possuindo autonomia funcional, decisória, administrativa e financeira. Têm por finalidade a regulamentação, controle e fiscalização da execução dos serviços públicos transferidos ao setor privado.

# Aspectos positivos e a desenvolver da cadeia de relacionamentos

## DIAGNÓSTICO: GOVERNANÇA DO SISTEMA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Como ponto positivo, podemos destacar a atuação especializada das Agências nos setores regulados, trazendo conhecimento técnico para a criação de normativas de acordo com a segmentação econômica de atuação. Dessa forma, as Agências podem exercer seu papel de normatização e fiscalização por meio do desenvolvimento de regras de atuação dos setores, fiscalizando e punindo infrações. Porém, em nossas análises, é possível identificar falta de uniformidade na atuação das Agências. Como exemplo, citamos os aspectos do processo decisório e da participação social por meio de ouvidorias, audiências públicas, consultas públicas, e conselhos consultivos. Nesse sentido, citamos que em algumas agências observamos a existência de leis orgânicas que preveem a obrigatoriedade de realização de consulta pública previamente a edição de normas, enquanto em outras tal mecanismo é facultativo. Identificamos, ainda, a não participação das Agências no SNDC e a pouca articulação com a Senacon, o que pode ocasionar distanciamento e ausência de padronização de diretrizes gerais para defesa do consumidor.

Já as Entidades Civas de Defesa do Consumidor são meios concretos e eficazes de participação da sociedade no aprimoramento da Política Nacional das Relações de Consumo, as quais atuam em benefício da população com o objetivo de defender os interesses e direitos dos consumidores de acordo com a tutela do Código de Defesa do Consumidor. É possível destacar a atuação positiva das entidades no incentivo à proteção e defesa do consumidor, sendo responsáveis por realizar o monitoramento dos relacionamentos consumeristas e encaminhar denúncias aos órgãos públicos, quando cabível. Todavia, identificamos atuação insuficiente no que tange ao disposto no artigo 107 do CDC, que prevê a possibilidade de regulação das relações de consumo que tenham por objeto estabelecer condições relativas ao preço, à qualidade, à quantidade, à garantia e características de produtos e serviços, bem como à reclamação e composição do conflito de consumo.

Analisamos, ainda, a atuação dos poderes legislativo e judiciário na defesa de interesses do consumidor. É possível destacar, como ponto positivo, iniciativas do poder judiciário para desjudicialização de ações de consumo de baixo valor e complexidade, a exemplo da instrução do CNJ que reconhece a necessidade de fomentar as tentativas de resoluções de conflitos consumeristas de forma alternativa, a exemplo da plataforma do consumidor.gov, antes de recorrer ao judiciário. Como ponto a desenvolver no papel dos poderes legislativo e judiciário, podemos identificar a falta de análise de impacto regulatório sobre as leis editadas e promulgadas, o que pode gerar conflitos com os setores regulados. A baixa aderência do judiciário às regulações das Agências também podem gerar malefícios ao consumidor. O Judiciário poderia considerar a participação mais efetiva das agências nas decisões processuais relacionadas aos setores regulados, como uma espécie de “*amicus curiae*” (ressalvadas as lógicas de independência entre os poderes e o conceito técnico jurídico do instituto).



# Aspectos positivos e a desenvolver da cadeia de relacionamentos

## PILAR: GOVERNANÇA DO SISTEMA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

### AGENTE:

<b>Senacon</b>	Procon	Ministério Público	Agências Reguladoras	Entidades Civas	Poderes	Defensoria Pública
----------------	--------	--------------------	----------------------	-----------------	---------	--------------------

### Pontos positivos

#### Integração entre órgãos do SNDC:

A atuação da Senacon concentra-se no planejamento, elaboração, coordenação e execução da Política Nacional das Relações de Consumo.

Entende-se como ponto positivo a atuação da Senacon como responsável pela integração e articulação dos órgãos do SNDC. O órgão também deve garantir a proteção e exercício dos direitos dos consumidores; promover a harmonização nas relações de consumo; incentivar a integração e a atuação conjunta dos membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) – que congrega os Procons, o Ministério Público, a Defensoria Pública, as Delegacias de Defesa do Consumidor e as Organizações Civas de defesa do consumidor, que atuam de forma articulada e integrada com a SENACON; e participar em fóruns, comissões ou comitês nacionais e internacionais que tratem da proteção e defesa do consumidor ou de assuntos de interesse dos consumidores, dentre outros.

### Pontos a desenvolver

#### Participação na formulação e acompanhamento das regulações:

Em nossas análises, não foi possível observar atuação consistente por parte da Senacon na formulação e acompanhamento de regulações. Como citado no Produto 6 “Fragilidade das Interações e Aspectos passíveis de Melhoria”, é possível observar no ordenamento brasileiro instrumentos legais capazes de assegurar a participação de órgão especializado na construção de leis, a exemplo da Análise de Impacto Regulatório – “AIR”. Por meio de tal instrumento, a Senacon poderia atuar de maneira mais efetiva na formulação e acompanhamento das regulações no seu papel de coordenador do SNDC, [como já vem desempenhando na formulação das regulações por meio das consultas públicas](#).

#### Monitoramento dos índices de satisfação do consumidor:

Não identificamos ferramentas e métricas padronizadas que permitam a Senacon no monitorar a satisfação do consumidor nos diversos setores das Agências Reguladoras. Existem apenas ações individuais das agências no que tange à promoção da defesa do consumidor, de modo a dificultar a análise compilada da evolução e da maturidade dos setores em razão da qualidade dos princípios consumeristas.

# Aspectos positivos e a desenvolver da cadeia de relacionamentos

## PILAR: GOVERNANÇA DO SISTEMA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

### AGENTE:

Senacon	Procon	Ministério Público	Agências Reguladoras	Entidades Cíveis	Poderes	Defensoria Pública
---------	--------	--------------------	----------------------	------------------	---------	--------------------

### Pontos positivos

#### Harmonização da relação de consumidor e fornecedor:

De acordo com as análises realizadas, o Procon possui a função de equilibrar e harmonizar as relações entre os consumidores e fornecedores, apresentando uma forte atuação no que tange à defesa do consumidor. Ainda, constituem a primeira instância de alternativas de resolução de conflitos, tendo uma participação importante no registro de manifestações.

### Pontos a desenvolver

#### Coordenação Centralizada dos Procons:

Como principais fragilidades na atuação desse agente podemos destacar a sua atuação descentralizada por parte dos Procons. Nesse sentido, verificamos que cada instituição segue diretrizes únicas e não orientadas pela mesma comunicação, podendo gerar assimetrias de informações para os consumidores, parte hipossuficiente da relação comercial. A centralização da coordenação da atuação dos órgãos, de acordo com benchmarks realizados no Produto 7 - Relatório de Benchmarking com as Principais Características de Experiências de Outros Países, pode gerar benefícios no que tange à articulação e alinhamento dos setores regulados de defesa do consumidor.

# Aspectos positivos e a desenvolver da cadeia de relacionamentos

## PILAR: GOVERNANÇA DO SISTEMA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

### AGENTE:

Senacon	Procon	Ministério Público	Agências Reguladoras	Entidades Cíveis	Poderes	Defensoria Pública
---------	--------	--------------------	----------------------	------------------	---------	--------------------

### Pontos positivos

#### Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor “MPCon”

Por força do Decreto Presidencial n. 2.181, de 20 de março de 1997, os ministérios públicos fazem parte do SNDC. Com intuito de garantir uma atuação harmônica nos interesses do consumidor, o Ministério Público criou em 25 de maio de 2001 a MPCon, associação civil de âmbito nacional que tem caráter técnico, científico e pedagógico, agregando Promotores de Justiça e Procuradores da República com atuação na defesa do consumidor em todo território nacional. A MPCon se reúne periodicamente para discutir temas atuais e de grande importância para tutela jurisdicional do direito do consumidor.

### Pontos a desenvolver

#### Uso de Dados (Consumidor.gov e Sindec) na Defesa de Interesses Coletivos e individuais homogêneos do Consumidor:

Em nossas análises, foi possível observar atuação consistente do Ministério Público na defesa dos interesses coletivos do consumidor. Essa defesa se dá, em geral, por meio das ações civis públicas. Contudo, identificamos pouca interação do órgão com os demais membros do SNDC para absorver as análises geradas sobre conflitos individuais do consumidor. Analisando bases de dados como consumidor.gov e Sindec, o Ministério Público poderia agir de forma preventiva, investigando e punindo ofensores contumazes da lei, conforme previsto no princípio da obrigatoriedade de ação do Ministério Público, quando evidente infração à norma. A análise de tais dados pode ser de grande valia para identificar infrações de fornecedores e servir de estopim para investigações específicas e eventuais punições. Nesse sentido, podem ser utilizados os instrumento da Ação Civil Pública e, conseqüentemente, os Termos de Ajustamento de Conduta (TAC), para garantir o equilíbrio da relação de consumo e trazer eventuais reduções de ações individuais de consumidores. Utilizando as mesmas bases de dados, o Ministério Público também poderia atuar na defesa dos direitos individuais homogêneos do consumidor, que são aqueles que decorrem de origem comum e seus titulares são pessoas determinadas, a exemplo de um produto/alimento que venha gerar intoxicação alimentar em muitos consumidores.

# Aspectos positivos e a desenvolver da cadeia de relacionamentos

## PILAR: GOVERNANÇA DO SISTEMA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

### AGENTE:

Senacon	Procon	Ministério Público	Agências Reguladoras	Entidades Cívicas	Poderes	Defensoria Pública
---------	--------	--------------------	----------------------	-------------------	---------	--------------------

### Pontos positivos

#### Atuação especializada nos setores regulados

Dada a complexidade das atividades sob tutela do Estado, as Agências Reguladoras possuem atuação trazendo conhecimento técnico para gestão dos setores regulados. Elas possuem o status de autarquia especial, portanto gozam de personalidade jurídica de direito público e capacidade de auto-administração. Por serem órgãos criados por lei para atuação específica, as Agências possuem conhecimento técnico do mercado para regular por meio de critérios objetivos.

#### Papel de normatização e fiscalização:

O papel de normatização das Agências Reguladoras permite que estas criem regulações que sobre aspectos importantes que afetam diretamente o consumidor final, tais como: a qualidade dos produtos e serviços, canais de atendimento ao consumidor, transparência na prestação de serviço e na tomada de decisões, incentivo à concorrência econômica, dentre outros. Essas regulações que, por sua vez, também estabelecem critérios de fiscalização da prestação dos serviços acabam auxiliando na correção do desequilíbrio de poder entre fornecedores e consumidores nas relações de consumo.

### Pontos a desenvolver

#### Uniformidade na atuação das Agências Reguladoras:

Atualmente, podemos considerar que as Agências não atuam uniformemente ao considerarmos, por exemplo, aspectos como o processo decisório e a participação social. Como mencionado nos produtos anteriores, enquanto em algumas Agências existem leis orgânicas que preveem a obrigatoriedade da realização de consulta pública previamente à edição de normas, em outras estes mecanismos de participação possuem caráter facultativo.

#### As Agências não são consideradas parte do SNDC:

Como já mencionado, o SNDC é a organização de diversos órgãos para atuar conjuntamente na defesa do consumidor. As agências reguladoras, por ausência de obrigatoriedade, não fazem parte do SNDC. Para fomentar essa atuação, entendemos ser possível a criação de um ambiente de maior colaboração e mecanismos de coordenação por meio do desenvolvimento de uma estratégia que harmonize, integre as Agências, bem como todo o Sistema com diretrizes e instrumentos que proporcionem uma melhor articulação. Também poderia auxiliar na uniformização da construção e divulgação ampla da agenda regulatória, incentivando a participação de todas as Agências, e que os aspectos que as constituem sejam uniformes.

#### Articulação das Agências com a Senacon e o SNDC:

Apesar de as Agências serem autarquias independentes, articulação com a Senacon poderia ser melhor desenvolvida para que não tenha consequências negativas para as Agências em relação à criação das regulações. Muitos conflitos entre as regulações e o CDC advindos das relações consumeristas, por exemplo, poderiam ser evitados caso as Agências estreitassem seu relacionamento com a Senacon, sendo que esta última poderia servir de *advisor* para as Agências no momento de edição das regulações. Dessa forma, essa aproximação e alinhamento entre os órgãos garantiria uma maior governança no SNDC, fortaleceria a legitimidade da atuação das Agências e provocaria uma possível redução dos conflitos normativos.

# Aspectos positivos e a desenvolver da cadeia de relacionamentos

## PILAR: GOVERNANÇA DO SISTEMA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

### AGENTE:

Senacon	Procon	Ministério Público	Agências Reguladoras	Entidades Civas	Poderes	Defensoria Pública
---------	--------	--------------------	----------------------	-----------------	---------	--------------------

### Pontos positivos

#### Incentivo à Proteção e Defesa do Consumidor:

As Entidades Civas de Defesa do Consumidor (ECDC) são responsáveis por encaminhar denúncias aos órgãos públicos de proteção e defesa do consumidor, para as providências legais cabíveis, representar o consumidor em juízo, além de acompanhar todo o desenvolvimento de Políticas Públicas que tenham como intuito a defesa do consumidor, objetivando a verificação da eficiência e eficácia. O Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC), por exemplo, realiza o monitoramento de setores que impactam o consumidor brasileiro, expondo as práticas e processos que ameaçam o direito do consumidor.

Além disso, como preconizado no Código de Defesa do Consumidor, as associações constituídas há pelo menos 1 ano e que tenham entre suas atividades fim a defesa do consumidor possuem legitimidades para ação à título coletivo, por meio do remédio constitucional da Ação Civil Pública.

#### Comissões de Defesa do Consumidor (OAB)

A OAB figura como importante entidade civil na defesa do consumidor. As Comissões de Defesa do Consumidor foram criadas para cada estado da federação com o objetivo de realizar estudos amplos sobre temas consumeristas, realizar a divulgação desses trabalhos e oferecer meios para eventual atendimento ao consumidor carente que não disponha dos recursos mínimos necessários à contratação de advogado.

### Pontos a desenvolver

#### Utilização insuficiente da Convenção Coletiva de Consumo:

A Convenção, prevista no art. 107 do Código de Defesa do Consumidor, é uma atribuição das entidades civis de defesa do consumidor pouco utilizada. A mesma discorre sobre a possibilidade de regulação das relações de consumo que tenham por objeto estabelecer condições relativas ao preço, à qualidade, à quantidade, à garantia e características de produtos e serviços, bem como à reclamação e composição do conflito de consumo. No cenário atual de congestionamento do judiciário e milhões de reclamações de cunho consumerista, essa Convenção Coletiva, ao juntar as entidades civis e associações de fornecedores, poderia representar uma grande contribuição para o equilíbrio das relações de consumo.

# Aspectos positivos e a desenvolver da cadeia de relacionamentos

## PILAR: GOVERNANÇA DO SISTEMA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

### AGENTE:

Senacon	Procon	Ministério Público	Agências Reguladoras	Entidades Cíveis	<b>Poderes</b>	Defensoria Pública
---------	--------	--------------------	----------------------	------------------	----------------	--------------------

### Pontos positivos

#### Regulamentação de todo processo de defesa do consumidor:

Os Poderes Legislativos têm buscado continuamente manter a sua proeminência em relação às agências reguladoras por meio de ações destinadas a influenciar e fiscalizar o exercício da delegação. Elaboram leis e normas a fim de regulamentar todo processo de defesa do consumidor, abrangendo toda fase de compra, garantia, proteções a vícios e a possibilidade de sanções.

#### Governança Colaborativa do Poder Judiciário:

A Rede de Governança Colaborativa do Poder Judiciário, regulamentada pela [Portaria CNJ n.59/2019](#), exerce importante papel na condução da Estratégia Nacional do Poder Judiciário, uma vez que possui, entre suas atribuições, a de impulsionar sua execução, seu monitoramento e divulgação de seus resultados. Além disso, por meio da Rede é possível debater temas voltados à governança judiciária buscando a melhoria dos serviços jurisdicionais, porém não dispõe de exclusividade em matéria de defesa do consumidor.

### Pontos a desenvolver

#### Análise de Impacto das Leis:

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. 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 n. 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.

#### Aderência do Judiciário às regulações das Agências:

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

O Judiciário deveria considerar a participação mais efetiva das agências nas decisões processuais relacionadas aos setores regulados, como uma espécie de “*amicus curiae*”. Ambos seriam beneficiados, pois dessa maneira as agências reforçariam sua legitimidade, com a possibilidade de pôr em prática a sua expertise nos assuntos relacionados ao setor de forma a colaborar com o Judiciário em uma resolução mais eficaz dos casos, além de favorecer a continuidade das políticas nos setores regulados.

# Aspectos positivos e a desenvolver da cadeia de relacionamentos

## PILAR: GOVERNANÇA DO SISTEMA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

### AGENTE:

Senacon	Procon	Ministério Público	Agências Reguladoras	Entidades Cíveis	Poderes	Defensoria Pública
---------	--------	--------------------	----------------------	------------------	---------	--------------------

### Pontos positivos

#### Defensoria Pública e Garantia do Acesso à Justiça

A Defensoria Pública é membro do SNDC e representa um importante instrumento para efetivar o disposto na lei quanto aos direitos e garantias fundamentais. No que tange ao direito do consumidor, figura como órgão garantidor do acesso à justiça, possibilitando à população mais carente pleitear no judiciário a proteção de direitos, sem custos com advogados.

#### Atuação da ANADEP com os três poderes:

A Associação Nacional das Defensoras e Defensores Públicos (ANADEP), é uma instituição da sociedade civil, sem fins lucrativo que atua em âmbito nacional pelo fortalecimento da Defensoria Pública, colaborando com os Três Poderes no aperfeiçoamento da ordem jurídica com sugestões e atuação efetiva em projetos em tramitação no Legislativo.

### Pontos a desenvolver

#### Cooperação Defensoria x Consumidor.gov

Como ponto a desenvolver da atuação da defensoria, podemos citar a falta de acordos de cooperação entre todas defensorias públicas com o site consumidor.gov. Dentre as defensorias que não possuem acordo, citamos: AC, AL, AP, AM, CE, ES, MT, PB, PE, PI, PR, RR, SC, SE e DF.

Vale ressaltar que esses acordos são fundamentais para a concretização dos objetivos do consumidor.gov.br, que fornece ao Estado informações essenciais à elaboração e execução de políticas públicas de defesa dos consumidores.



# 1.3

**Incentivo à  
Participação Social  
e educação para o  
consumo: aspectos  
positivos e a  
desenvolver da  
atuação dos  
agentes**



# Aspectos positivos e a desenvolver da cadeia de relacionamentos

## DIAGNÓSTICO: INCENTIVO À PARTICIPAÇÃO SOCIAL E EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO

Conforme observado no Produto 7 - Relatório de Benchmarking com as Principais Características de Experiências de Outros Países, de acordo com a OCDE, a participação social é vista como uma ferramenta importante para construção de uma regulação forte e benéfica às partes interessadas. O tema é regularmente analisado pelo Banco Mundial em sua pesquisa *Global Indicators of Regulatory Governance* e também pela *Open Government Partnership* por meio de seu modelo de maturidade global. Neste capítulo, buscamos compreender os pontos positivos e a desenvolver da atuação dos atores analisados nesse documento para o tema de participação social, destacando ferramentas de comunicação com a sociedade e iniciativas de educação para o consumo.

A Senacon se destaca pela utilização de múltiplas ferramentas para participação da sociedade, como plataforma do consumidor.gov, conselhos, comitês, entre outros. Cabe ainda mencionar a atuação do órgão na educação consumerista com a criação da Escola nacional de Defesa do Consumidor. Observamos ainda que Senacon mantém frequente diálogo com os Procons, além de que a Secretaria emite diversas Notas Técnicas, Pareceres e Ofícios Circulares com vistas a unificar, padronizar e consolidar posicionamentos em relação a temas relevantes para o consumidor e de abrangência nacional. Contudo, a fim de otimizar ainda mais a atuação do órgão no tema, entendemos ser importante a participação da Senacon no processo regulatório das Agências. Por ser a entidade responsável pela coordenação do SNDC, seria interessante que desempenhasse um papel mais ativo na construção do processo regulatório que afeta direta ou indiretamente as relações de consumo, de forma a ampliar seu protagonismo perante a sociedade, com objetivo de padronizar quaisquer temas relevantes ao consumidor.

O Procon, por sua vez, mantém a comunicação com a sociedade por meio de suas ouvidorias. Recentemente, criou-se o Colégio de Ouvidores de Procons cujo o objetivo é aprimorar ainda mais o atendimento dado ao cidadão, promovendo uma forma eficiente para receber e tratar representações, elogios e sugestões, bem como para aprimorar a atuação dos órgãos no SNDC e, assim, ter mais um canal de diálogo entre o consumidor e o Sistema. Cabe destacar a atuação do Procon-SP na educação do consumidor com a criação da Escola Paulista de Defesa do Consumidor, que apresenta palestras para a população em geral, para estudantes e oficinas para idosos. Como ponto a desenvolver, identificamos a ausência de interação analítica dos dados das reclamações dos consumidores. Utilizando essas informações, os órgãos poderiam trazer maior participação à sociedade analisando os problemas de forma coletiva e podendo tomar ações corretivas e preventivas.

Já o Ministério Público oferece ferramentas de participação social por meio das ouvidorias, canais que podem ser utilizados para reclamações ou sugestões sobre as atividades exercidas pelos órgãos. As ouvidorias podem ser acessadas por meio dos sites dos Ministérios Públicos dos estados. Contudo, no que tange às ferramentas de denúncias de infração ao direito consumerista, o órgão possui atuação tímida. Para encaminhamento de informações sobre violação aos direitos coletivos dos consumidores é necessário procurar a Promotoria de Justiça em sua cidade ou enviar e-mail para a caixa de entrada do Ministério Público competente de sua localidade, o que dificulta o processo.

Por outro lado, as Agências reguladoras garantem a transparência regulatória por meio de canais de divulgação, permitindo a participação do cidadão no processo regulatório. Realizam ainda consultas públicas, obrigatórias à luz do artigo 29 da Lei de Introdução das Normas do Direito Brasileiro (LINDB) e também realizam análise do impacto regulatório de forma precedente a criação de normativas. Cabe mencionar, ainda, o papel das Agências na educação para o consumo previsto na Lei 13.848/2019 que regulamenta sua atuação.

# Aspectos positivos e a desenvolver da cadeia de relacionamentos

## DIAGNÓSTICO: INCENTIVO À PARTICIPAÇÃO SOCIAL E EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO

Contudo, em nossas análises identificamos divulgação pouco efetiva junto com uma descentralização das plataformas de contato social, além de um desalinhamento com boas práticas regulatórias internacionais, como a não assinatura do compromisso internacional com o *Regulatory Governance in the open Government Partnership* desenvolvido pela *Open Government Partnership (OGP)*.

As entidades civis, por sua vez, fazem parte do SNDC por meio do Fórum Nacional de Entidades Civas de Defesa do Consumidor. A missão do fórum é fortalecer o movimento de defesa do consumidor no Brasil, promovendo a articulação das entidades civis do setor. Contudo, em nossas análises foi possível observar poucas ações de incentivo à participação da sociedade nas discussões encabeçadas pelo órgão.

Quanto aos poderes, destacamos a transparência legislativa, obrigatório por lei e monitorada pelo Índice de Transparência do Legislativo (ITL), desenvolvido pelo Senado Federal. Existe ainda a Comissão de Legislação Participativa (CLP) da Câmara dos Deputados que foi criada com o objetivo de facilitar a participação da sociedade no processo de elaboração legislativa. Tal iniciativa abre à sociedade a possibilidade de opinar sobre propostas de lei, por meio de entidade civil organizada, ONGs, sindicatos, associações ou órgãos de classe. Contudo, conforme construído no, Produto 6 - Fragilidades das Interações e Aspectos Passíveis de Melhoria - podemos observar no ordenamento legal, que normas promulgadas pelo legislativo não possuem análise do impacto gerado nos setores regulados, podendo gerar divergências de entendimentos que podem trazer grandes prejuízos a sociedade e, conseqüentemente, influenciar no aumento de ações no judiciário para discussão de temas controversos.

# Aspectos positivos e a desenvolver da cadeia de relacionamentos

## PILAR: INCENTIVO À PARTICIPAÇÃO SOCIAL E EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO

### AGENTE:

<b>Senacon</b>	Procon	Ministério Público	Agências Reguladoras	Entidades Cíveis	Poderes	Defensoria Pública
----------------	--------	--------------------	----------------------	------------------	---------	--------------------

### Pontos positivos

#### Multiplicidade de ferramentas de participação social

Em nossas análises, foi possível observar diferentes ferramentas de participação social utilizadas pela Senacon. Entre elas estão a Plataforma do consumidor.gov, Conselhos, Comitês, Escola de Defesa do Consumidor, Ouvidoria, Consultas e Audiências Públicas.

#### Escola Nacional de Defesa do Consumidor:

Criada em 2007 pela Senacon, a Escola Nacional de Defesa do Consumidor também é um exemplo de ação de capacitação que visa contribuir para o avanço das relações de consumo a partir do conhecimento dos consumidores brasileiros sobre os seus direitos. São ministrados 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. Todos estão disponíveis na plataforma de ensino, que podem ser utilizadas pelas agências reguladoras que possuem acordo de cooperação técnica com a Senacon.

### Pontos a desenvolver

#### Protagonismo da Senacon

Porém, como ponto a desenvolver da atuação da Senacon, destacamos a ampliação da participação no processo regulatório das Agências. Por ser a entidade responsável pela coordenação do SNDC, seria interessante que desempenhasse um papel mais ativo na construção do processo regulatório que afeta direta ou indiretamente as relações de consumo.

# Aspectos positivos e a desenvolver da cadeia de relacionamentos

## PILAR: INCENTIVO À PARTICIPAÇÃO SOCIAL E EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO

### AGENTE:

Senacon	Procon	Ministério Público	Agências Reguladoras	Entidades Cíveis	Poderes	Defensoria Pública
---------	--------	--------------------	----------------------	------------------	---------	--------------------

### Pontos positivos

#### Criação do Colégio de Ouvidores de Procons

Trata-se de um órgão colegiado de caráter nacional, cuja atribuição é discutir propostas e definir novas estratégias para aumentar a eficiência e aperfeiçoar o atendimento e proteção ao consumidor. O objetivo é melhorar ainda mais o atendimento dado ao cidadão, promovendo uma forma eficiente para receber e tratar representações, elogios e sugestões para aprimorar a atuação dos órgãos integrantes do SNDC e, assim, ter mais um canal de diálogo entre o consumidor e o Sistema.

É responsabilidade do Colégio de Ouvidores estimular a criação de ouvidorias, dotadas de autonomia e independência, junto aos órgãos e às entidades de proteção e defesa do consumidor integrantes do SNDC. O Colégio de Ouvidores do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor se reúne em caráter ordinário semestralmente e em caráter extraordinário sempre que convocado por seu presidente.

#### 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 desenvolvidas várias atividades visando atingir diversos públicos, a exemplo de palestras para o consumidor em geral, para estudantes e oficinas para o idosos. A escola também atende aos fornecedores, informando, de maneira prática, os direitos assegurados aos consumidores pelo Código de Defesa do Consumidor.

### Pontos a desenvolver

#### Gerenciamento Analítico dos Dados das Reclamações do Consumidor

Em nossas pesquisas, não observamos a utilização dos dados das reclamações do consumidor disponíveis pelo Procon por meio da plataforma Sindec para fins de identificação das causas raiz dos problemas mais ofensores. Existe uma clara dificuldade de compilação dos dados e utilização da inteligência de dados em prol da defesa do consumidor devido à descentralização dos Procons no Brasil. Por meio da utilização dessas informações, os órgãos poderiam trazer maior participação à sociedade analisando os problemas de forma coletiva e permitindo a tomada de ações estratégicas corretivas e preventivas.

# Aspectos positivos e a desenvolver da cadeia de relacionamentos

## PILAR: INCENTIVO À PARTICIPAÇÃO SOCIAL E EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO

### AGENTE:

Senacon	Procon	<b>Ministério Público</b>	Agências Reguladoras	Entidades Cíveis	Poderes	Defensoria Pública
---------	--------	---------------------------	----------------------	------------------	---------	--------------------

### Pontos positivos

#### Ferramentas de Participação Social

O Ministério Público oferece ferramentas de participação social por meio das ouvidorias. As ouvidorias podem ser acessadas pelos sites dos Ministérios Públicos dos estados. Tais canais podem ser utilizados para reclamações ou sugestões sobre as atividades exercidas pelos órgãos.

#### Consumidor Vencedor

É um site do Ministério Público, que dá acesso a toda população sobre informações de vitórias obtidas na defesa coletiva dos consumidores. Por meio desse site, o MP tem a intenção de manter os cidadãos bem informados, dar acesso às decisões que os beneficiam, propiciar um espaço aberto de visualização das denúncias caso as partes condenadas não estiverem cumprindo suas obrigações, e, por fim, apresentar os TACs – Termos de Ajustamento de Conduta. Assim, o MP tem o compromisso de tornar a defesa do consumidor mais efetiva.

### Pontos a desenvolver

#### Ferramentas de Denúncia

Por ter a responsabilidade de zelar pela defesa dos direitos coletivos do consumidor, o Ministério Público precisa estar em constante comunicação com a sociedade, a fim de garantir um eficaz monitoramento da garantia dos direitos. Apesar disso, não conseguimos identificar ferramentas para denúncia do consumidor diretamente ao Ministério Público. Para encaminhamento de informações sobre violação aos direitos coletivos dos consumidores é necessário procurar a Promotoria de Justiça em sua cidade e a única opção encontrada de contato digital é via e-mail. Tal processo, dificulta a percepção de aproximação do órgão com a sociedade, principalmente em tempos em que o contato digital está modificando a nossa maneira de comunicação.

# Aspectos positivos e a desenvolver da cadeia de relacionamentos

## PILAR: INCENTIVO À PARTICIPAÇÃO SOCIAL E EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO

### AGENTE:

Senacon	Procon	Ministério Público	Agências Reguladoras	Entidades Cíveis	Poderes	Defensoria Pública
---------	--------	--------------------	----------------------	------------------	---------	--------------------

### Pontos positivos

#### Transparência regulatória

As Agências Reguladoras apresentam práticas maduras por meio da divulgação das propostas regulatórias via páginas virtuais, permitindo que os cidadãos brasileiros possam opinar acerca do plano regulatório de cada Agência.

#### Realização de Consultas públicas

À luz do artigo 29 da Lei de Introdução das Normas do Direito Brasileiro (LINDB), as autoridades administrativas são obrigadas a realizar consultas públicas na criação e edição de atos normativos. É possível observar que o processo de consulta pública existe e é praticado dentro do ambiente regulatório, porém, apresenta níveis de transparência variados, de acordo com a atuação dos seus agentes.

#### Análise de Impacto Regulatório

Por força do Decreto n. 10.411/2020, as Agências Reguladoras tem a responsabilidade de desenvolver análise de impacto das regulações desenvolvidas. A análise de impacto regulatório deverá ser realizada a partir da definição do problema regulatório a ser enfrentado e terá que conter informações e dados sobre seus prováveis efeitos na sociedade. O objetivo da AIR é verificar a razoabilidade do impacto regulatório e subsidiar a tomada de decisão.

#### Papel das Agências Reguladoras:

A Lei 13.848/2019 trata das competências das Agências, instruindo-as 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.

### Pontos a desenvolver

#### Divulgação pouco efetiva das plataformas de contato social

Em nossas análises, foi possível observar a descentralização das plataformas de contato social. Tais plataformas poderiam ser unificadas, garantindo uma melhor comunicação com a sociedade e com o governo, além das agencias reguladoras importantes na execução desse processo.

#### Desalinhamento com boas práticas regulatórias internacionais

Conforme demonstrado no Produto 7 - Relatório de Benchmarking com as Principais Características de Experiências de Outros Países, constatamos que o Brasil se encontra na lista dos países que não firmaram compromisso para o pilar de participação social, de acordo com o *Regulatory Governance in the open Government Partnership* desenvolvido pela *Open Government Partnership (OGP)*, ficando atrás de outros países da América do Sul como Chile, Colômbia e Paraguai.

# Aspectos positivos e a desenvolver da cadeia de relacionamentos

## PILAR: INCENTIVO À PARTICIPAÇÃO SOCIAL E EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO

### AGENTE:

Senacon	Procon	Ministério Público	Agências Reguladoras	Entidades Civas	Poderes	Defensoria Pública
---------	--------	--------------------	----------------------	-----------------	---------	--------------------

### Pontos positivos

#### **Criação do Fórum Nacional de Entidades Civas de Defesa dos Consumidores (FNECDC)**

O fórum é uma entidade civil organizada e legítima para representação de consumidores que faz parte do SNDC. Esse fórum é formado por 19 organizações que, localizadas nos diversos estados da federação, contribuem para fortalecer a defesa do consumidor em âmbito nacional, dando vazão a demandas locais. As organizações compartilham de determinados princípios éticos, norteadores de sua atuação, quais sejam: independência, transparência, democracia, solidariedade e compromisso social. A missão do fórum é fortalecer o movimento de defesa do consumidor no Brasil, promovendo a articulação das entidades civas do setor.

### Pontos a desenvolver

#### **Participação da População nas Discussões do FNECDC**

Apesar da atuação recorrente do fórum em discussões extremamente pertinentes à defesa das relações consumeristas, não conseguimos identificar iniciativas de incentivo à participação da população dos debates realizados. A participação social pode trazer mais riqueza e atualidade aos temas e trazendo protagonismo ao consumidor.

# Aspectos positivos e a desenvolver da cadeia de relacionamentos

## PILAR: INCENTIVO À PARTICIPAÇÃO SOCIAL E EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO

### AGENTE:

Senacon	Procon	Ministério Público	Agências Reguladoras	Entidades Cíveis	<b>Poderes</b>	Defensoria Pública
---------	--------	--------------------	----------------------	------------------	----------------	--------------------

### Pontos positivos

#### Transparência legislativa

O Processo de criação legislativa tem obrigação legal de transparência, à luz da Lei de Acesso à Informação (LAI). O nível de implementação da transparência é medido pelo índice de Transparência do Poder Legislativo (ITL), que é desenvolvido pelo Senado Federal e busca fomentar a transparência dos órgãos legislativos por meio de uma avaliação dos respectivos sites institucionais. Sua aplicação é prática e objetiva, permitindo um diagnóstico detalhado da qualidade da transparência legislativa.

#### Comissão de Legislação Participativa

A Comissão de Legislação Participativa (CLP) da Câmara dos Deputados foi criada com o objetivo de facilitar a participação da sociedade no processo de elaboração legislativa. Por meio da CLP, a sociedade, com apoio de qualquer entidade civil organizada, ONGs, sindicatos, associações, órgãos de classe, apresenta à Câmara dos Deputados suas sugestões legislativas. Essas sugestões vão desde propostas de leis complementares, ordinárias, até sugestões de emendas ao Plano Plurianual (PPA) e à Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO).

### Pontos a desenvolver

#### Análise do Impacto das Leis nos Setores Regulados

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



# Aspectos positivos e a desenvolver da cadeia de relacionamentos

## PILAR: INCENTIVO À PARTICIPAÇÃO SOCIAL E EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO

### AGENTE:

Senacon	Procon	Ministério Público	Agências Reguladoras	Entidades Cíveis	Poderes	Defensoria Pública
---------	--------	--------------------	----------------------	------------------	---------	--------------------

### Pontos positivos

#### Ouvidorias-gerais das defensorias públicas

Para fomentar a participação social no órgão, foram criadas ouvidorias gerais dos estados. A Ouvidoria-Geral, nos termos da Lei Complementar n. 988/2006, é o órgão superior da Defensoria Pública do Estado, devendo participar da gestão e fiscalização da instituição e de seus membros e servidores. Entre os mecanismos de participação da Defensoria, a Ouvidoria-Geral se apresenta como o meio pelo qual a sociedade pode se manifestar e participar de forma ativa da construção e avaliação dos serviços prestados pela instituição.

### Pontos a desenvolver

#### Iniciativas de educação para o consumo

À luz do artigo 134 da Constituição Federal de 1988, é incumbido à defensoria pública o objetivo institucional de assegurar à população assistida a devida educação em direitos, que há de servir como referência e assim permear todas as formas de atuação da Defensoria Pública e, logo, de seus agentes. Contudo, em nossas análises, não foi possível identificar iniciativas claras do órgão em promover a educação para o consumo.



# 1.4

**Resolução de  
Conflitos: aspectos  
positivos e a  
desenvolver da  
atuação dos  
agentes**

# Aspectos positivos e a desenvolver da cadeia de relacionamentos

## PILAR: RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Neste capítulo, abordaremos principalmente as iniciativas de resolução de conflito e seus pontos positivos e a desenvolver dos atores estudados.

A Senacon atua na resolução de conflitos por meio de acordos de cooperação, à exemplo do acordo firmado com o CNJ para integração da plataforma consumidor.gov ao Processo Judicial Eletrônico (PJ-e). Tal iniciativa tem como principal objetivo facilitar a conciliação dos conflitos entre as empresas e os consumidores, para que diminua as ações junto ao Poder Judiciário. Cabe ainda citar o Decreto 10.197/20 que estabeleceu o consumidor.gov como plataforma oficial para resolução de conflitos online, com a qual os demais órgãos devem estar em conformidade até 31 de dezembro de 2020. Em contrapartida, é possível identificar alguns pontos à melhorar na atuação do órgão, à exemplo do uso mais estratégico dos dados disponíveis nas plataformas consumidor.gov e sindec, bem como a ausência de automatização em acordos de cooperação, a exemplo da integração do próprio consumidor.gov aos demais órgãos do judiciário.

Quanto ao Procon, é possível destacar sua atuação na conciliação de conflitos de ordem consumerista. A sua atuação se dá por meio da orientação de consumidores, do cumprimento das normas estabelecidas no Código de Defesa do Consumidor, da fiscalização de estabelecimentos comerciais e também da realização de audiências de conciliação originadas das reclamações dos consumidores. Contudo, como ponto a desenvolver podemos citar a homologação dos acordos extrajudiciais realizados pelo órgão, pois, tais acordos celebrados sob sua tutela são muitas vezes rediscutidos em ações judiciais, refletindo nos números de judicialização dos setores regulados. Cabe citar ainda o baixo nível de incentivo às alternativas de resolução de conflitos, que pode fazer com que o consumidor possa se sentir compelido a acessar o judiciário para pleitear direitos garantidos pelo CDC em detrimento de resolução mais célere, caso apelem para alternativas menos burocráticas, como consumidor.gov e Procon.

No que tange ao Ministério Público, podemos citar a atuação positiva como fiscal da lei. Ou seja, quando um processo em andamento na Justiça envolve interesse público relevante, como um direito coletivo ou individual indisponível, o Ministério Público deve ser ouvido, mesmo que não seja autor da ação. O órgão também atua como mediador e conciliador para os municípios onde não houver órgão específico de proteção ao consumidor e pode realizar atendimento ao consumidor, orientando e promovendo acordo entre as partes. No entanto, podemos enxergar oportunidade de melhoria na tutela dos direitos coletivos do consumidor, traçando um paralelo com a Agência americana de proteção à relação consumerista a Federal Trade Commission (Comissão Federal de Comércio – tradução livre) “FTC” que apesar de não ser um órgão jurídico, como o MP, apresenta boa atuação como defensores do consumidor para as populações de seus estados. Os procuradores-gerais podem entrar com ações judiciais em nome dos consumidores, investigar possíveis violações, pedir ações cautelatórias para encerrar atividades ilegais em andamento, obter restituição em nome dos consumidores, trazer processos criminais quando autorizados por lei e criar regramentos para regular as práticas comerciais.

As Agências Reguladoras se destacam pela utilização de meios eletrônicos para resolução de conflitos, à exemplo da ANATEL que desenvolveu o “ANATEL CONSUMIDOR”. Trata-se de mais uma alternativa para as resoluções de conflito. O papel da Agência é atuar como mediadora do conflito estimulando a resolução por parte da operadora em um prazo de 10 dias. A ANAC, por sua vez é pioneira em adotar a plataforma do Consumidor.gov.br como único canal de recebimento de manifestações. Como ponto a desenvolver, podemos mencionar a baixa aderência de fornecedores dos setores regulados à plataforma do consumidor.gov, exigindo das Agências atuação mais consistente nesse tema.

# Aspectos positivos e a desenvolver da cadeia de relacionamentos

## PILAR: RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Quanto às Entidades de defesa do consumidor, podemos destacar a atuação da OAB que por meio das Comissões do Direito do Consumidor realizam estudos sobre o tema do consumidor. Também compete ao Conselho Federal ajuizar ação civil pública, instrumento prevista na legislação brasileira, destinada à proteção de direitos difusos e coletivos que tem por objetivo reprimir ou mesmo prevenir danos. Como ponto a desenvolver, identificamos a baixa atuação conjunta da OAB com as Agências Reguladoras e demais órgãos do SNDC para compartilhar os estudos realizados e apoiar na redução de conflitos.

No que tange ao poder judiciário, incluindo defensoria pública, podemos apontar iniciativas de desjudicialização como a instrução do CNJ que 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. Cabe mencionar, ainda, a atuação dos juzados especiais cíveis que possuem procedimentos simplificados para causas cujo valor não exceda 40 salários mínimos vigentes. Como ponto a desenvolver, podemos destacar a possibilidade de criação e divulgação de iniciativas de resolução alternativa de conflitos, como a Online Dispute Resolution (resolução online de disputas - Tradução livre), “ODR” que pode ser observada no Produto 7 “Benchmarking” como opção de solução de conflitos com a utilização de tecnologias da informação, como a internet, sites, plataformas e aplicativos. Tudo é feito sem a interferência da Justiça, mas o resultado, que se dá na forma de um acordo, tem toda a segurança jurídica necessária. Tal inovação já é amplamente usada em outros países, e podemos usar como exemplo no Brasil, para que as resoluções de conflitos alternativos tenha maior e melhor acessibilidade e uma base de dados para melhor controle, aferição de resultados e organização.

A defensoria pública, por sua vez atua garantindo acesso à justiça para os mais necessitados e ainda possui o Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor “NUDECON”, que presta suporte e auxílio na atividade funcional dos membros da instituição sempre que existir violação ou ameaça de violação a direitos do consumidor. Como ponto a desenvolver desses atores, podemos destacar a impossibilidade de peticionamento online para consumidores que não possuam certificado digital e a carência de ferramentas digitais para a defensoria pública.

# Aspectos positivos e a desenvolver da cadeia de relacionamentos

## PILAR: RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

### AGENTE:

<b>Senacon</b>	Procon	Ministério Público	Agências Reguladoras	Entidades Cíveis	Poderes	Defensoria Pública
----------------	--------	--------------------	----------------------	------------------	---------	--------------------

### Pontos positivos

#### Acordo de Cooperação para integração das plataformas digitais

O Senacon junto com o CNJ lançou um projeto de integração da Plataforma do consumidor.gov ao Processo Judicial Eletrônico (PJe). Tal iniciativa tem como principal objetivo facilitar a conciliação dos conflitos entre as empresas e os consumidores, para que diminua as ações junto ao Poder Judiciário. O principal ponto é que o usuário poderá negociar online na plataforma do consumidor.gov, sem que isso interfira no andamento do processo judicial, caso o usuário ingresse contra a empresa. Finalizado as negociações, o Consumidor.gov informa os resultados ao PJe de forma automática, influenciando diretamente no processo judicial. Se positivo o acordo, será homologado, se não, seguirá o fluxo natural sem que ocorra atrasos.

#### Consumidor.gov como plataforma oficial e obrigatória

O Decreto 10.197/20 estabeleceu que o consumidor.gov se torne a plataforma oficial, ou seja, todos os órgãos e entidades da Administração Pública que possuem plataformas próprias e contam com os serviços de resolução de conflitos migrem até o dia 31 de dezembro de 2020 para o referido sistema, ocorrendo assim, uma centralização dos meios de resolução de conflitos. Segundo o decreto, os órgãos e entidades poderão manter suas plataformas se possuírem os canais de atendimento, desde que esteja adequada aos parâmetros exigidos pelo consumidor.gov.

### Pontos a desenvolver

#### Análise da base de dados

Apesar da Senacon criar o boletim Consumidor em números, que integra as duas principais bases de dados sobre as reclamações de consumidores (consumidor.gov e SINDEC), trazendo um balanço dos registros e informações dos índices apresentados, não foi possível observar, de forma ampla e padronizada, planos de ação concretos para entendimento e solução de problemas do consumidor, com o intuito de evitar ao máximo o escalonamento para medidas administrativas ou judiciais.

#### Automatização em acordos de cooperação

Apesar da integração entre as plataformas ser vista como um ponto positivo, a iniciativa de diminuir a judicialização de conflitos entre consumidores e empresas ainda está integrada em poucos tribunais, como referência apenas no TJDF e no TRF1. Isso pode ser uma consequência da dificuldade de automatização, e também da falta de treinamento e conscientização de todas as partes, principalmente do Judiciário.

# Aspectos positivos e a desenvolver da cadeia de relacionamentos

## PILAR: RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

### AGENTE:

Senacon	Procon	Ministério Público	Agências Reguladoras	Entidades Cíveis	Poderes	Defensoria Pública
---------	--------	--------------------	----------------------	------------------	---------	--------------------

### Pontos positivos

#### Conciliação Procons

O Procon é um órgão calcado na Conciliação, tendo em vista que se trata de um órgão administrativo, e não judicial. A sua atuação se dá por meio da orientação de consumidores, do cumprimento das normas estabelecidas no Código de Defesa do Consumidor, da fiscalização de estabelecimentos comerciais e também da realização de audiências de conciliação originadas das reclamações dos consumidores. O processo administrativo realizado no Procon surge por meio de uma reclamação fundamentada de um consumidor em desfavor de uma empresa, por entender que houve alguma falha na prestação de um serviço, um produto com vício, algum descumprimento à oferta, a realização de uma cobrança indevida, a prática de uma publicidade enganosa ou abusiva, o desrespeito a um princípio ou a imposição de alguma cláusula abusiva, entre outras. O formato é benéfico para o autor, pois atinge rapidamente o seu objetivo e há a necessidade de desembolsos financeiros. Também beneficia o réu, pois este não mais precisa enfrentar todos os trâmites presentes em uma discussão judicial.

### Pontos a desenvolver

#### Homologação dos acordos extrajudiciais

Para o processo de registro de manifestações dos consumidores, o Procon atua como instância primária na resolução de conflitos, porém, por não gozar de natureza jurídica, os acordos celebrados sob sua tutela são muitas vezes rediscutidos em ações judiciais, refletindo nos números de judicialização dos setores regulados. A ausência de medidas amplas e eficazes de conscientização da sociedade, no que tange à utilização de ferramentas alternativas ao judiciário referentes à resolução de conflitos consumeristas, fragiliza a sua atuação e impede que o consumidor busque alternativas menos burocráticas como o Consumidor.gov.br e o próprio Procon.

#### Incentivo as alternativas de resolução de conflitos

Devido a falta de iniciativas de conscientização e potencial descrédito sobre o uso de ferramentas alternativas ao judiciário para resolução de conflitos, o consumidor se vê compelido a acessar o judiciário para pleitear direitos garantidos pelo código do consumidor em detrimento de resolução mais célere caso apelem para alternativas menos burocráticas como consumidor.gov e Procon.

# Aspectos positivos e a desenvolver da cadeia de relacionamentos

## PILAR: RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

### AGENTE:

Senacon	Procon	Ministério Público	Agências Reguladoras	Entidades Cíveis	Poderes	Defensoria Pública
---------	--------	--------------------	----------------------	------------------	---------	--------------------

### Pontos positivos

#### Atuação como fiscal da lei:

O Ministério público possui papel relevante na defesa do consumidor como fiscal da correta aplicação da lei (*custos legis*). Ou seja, quando um processo em andamento na Justiça envolve interesse público relevante, como um direito coletivo ou individual indisponível, o Ministério Público deve ser ouvido, mesmo que não seja autor da ação. Mesmo não sendo parte no processo, o MP pode e deve atuar na condição de *custos legis*.

#### Atuação como mediador e conciliador

Nos municípios onde não houver órgão de proteção do consumidor, o Ministério Público poderá realizar o atendimento ao cidadão informando, orientando e promovendo acordos entre este e os fornecedores de produtos e serviços, vale lembrar que a atuação ocorre somente quando a lesão atinge uma coletividade de pessoas que estejam na mesma situação, ou seja, lesadas pela mesma empresa, práticas ou serviços. O MP também conta com o Centro de Apoio Operacional do Consumidor e da Ordem Econômica.

### Pontos a desenvolver

#### Tutela de direitos coletivos

As principais funções do Ministério Público, de acordo com a Lei Orgânica Nacional do Ministério Público é com a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis. Porém, no que atinge o consumidor não há práticas nos interesses individuais, somente são solucionados por meio de ações civis pelo interesse do coletivo. Assim, podemos usar como exemplo, conforme citado no Produto 7, dentro das considerações dentro das formas de resolução de conflitos, a *Federal Trade Commission* (Comissão Federal de Comércio – tradução livre) órgão independente nos Estados Unidos que trabalha em conjunto com outras agências federais, para administrar uma ampla variedade de leis de proteção ao consumidor. Atuam como defensores do consumidor para as populações de seus estados. Os procuradores-gerais podem entrar com ações judiciais em nome dos consumidores, investigar possíveis violações, pedir ações cautelatórias para encerrar atividades ilegais em andamento, obter restituição em nome dos consumidores, trazer processos criminais quando autorizados por lei e criar regimentos para regular as práticas comerciais. E, ainda atuam na resolução de conflitos individuais com o *Common Law Torts*, que tem como objetivo proteger os consumidores de fraude.

# Aspectos positivos e a desenvolver da cadeia de relacionamentos

## PILAR: RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

### AGENTE:

Senacon	Procon	Ministério Público	Agências Reguladoras	Entidades Cíveis	Poderes	Defensoria Pública
---------	--------	--------------------	----------------------	------------------	---------	--------------------

### Pontos positivos

#### Meios eletrônicos de resolução de conflitos (ANATEL)

As reclamações na ANATEL, que devem ser realizadas após tentativas frustradas com as operadoras, são realizadas pelo portal “Anatel Consumidor”, que trata-se de mais uma alternativa para as resoluções de conflito. O papel da Agência é atuar como mediadora do conflito estimulando a resolução por parte da operadora em um prazo de 10 dias.

#### Uso exclusivo do consumidor.gov (ANAC)

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.

### Pontos a desenvolver

#### Aderência ao consumidor.gov nos setores regulados

Em nossas análises identificamos baixa aderência dos fornecedores dos setores regulados ao consumidor.gov, a exemplo do portal da ANAC onde dificilmente encontra-se as informações pertinentes as reclamações, e até mesmo o direcionamento ao consumidor.gov.br, uma vez que essa prática além de dificultar o acesso ao consumidor acaba agravando os outros meios de resolução como é o caso do PROCON.

Além do mais são poucas as empresas dos setores regulados que aderiram ao consumidor.gov.br, que é um novo serviço público para solução alternativa de conflitos de consumo por meio da internet, que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas, forma prática sem a necessidade de se utilizar do âmbito administrativo ou judiciário.



# Aspectos positivos e a desenvolver da cadeia de relacionamentos

## PILAR: RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

### AGENTE:

Senacon	Procon	Ministério Público	Agências Reguladoras	Entidades Cíveis	Poderes	Defensoria Pública
---------	--------	--------------------	----------------------	------------------	---------	--------------------

### Pontos positivos

#### Comissões do Direito do Consumidor da OAB

A OAB por meio de suas Comissões do Direito do Consumidor, promove a conscientização da população sobre os direitos do consumidor, realizam convênios com organismos públicos e entidades, nacionais ou internacionais, de defesa do consumidor e elaboram estudos sobre a aplicação e o aprimoramento das normas do Código de Defesa do Consumidor, tendo em vista os fins sociais a que se destina.

Além dos estudos realizados pela suas Comissões, compete ao Conselho Federal ajuizar ação civil pública, ação jurídica prevista na legislação brasileira, destinada à proteção de direitos difusos e coletivos que tem por objetivo reprimir ou mesmo prevenir danos, dentre eles ao consumidor.

#### Ações Cíveis Públicas (IDEC)

O IDEC (Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor), tem como objetivo defender a ética na relação de consumo e, sobretudo, lutar pelos direitos de consumidores-cidadãos, além de promoverem ações judiciais em benefício de seus associados e de toda sociedade.

### Pontos a desenvolver

#### Atuação conjunta com órgãos do SNDC na resolução de conflitos (OAB)

Em nossas análises, identificamos oportunidade de melhoria na atuação da OAB, que por meio de suas Comissões do Direito do Consumidor pode ser mais presente em relação a defesa do consumidor, possuindo mais interação com os órgãos reguladores e demais atores do SNDC a fim de apresentar os planos de melhorias baseadas nos estudos realizados para diminuir número de conflitos.

# Aspectos positivos e a desenvolver da cadeia de relacionamentos

## PILAR: RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

### AGENTE:

Senacon	Procon	Ministério Público	Agências Reguladoras	Entidades Cíveis	<b>Poderes</b>	Defensoria Pública
---------	--------	--------------------	----------------------	------------------	----------------	--------------------

### Pontos positivos

#### Iniciativas de desjudicialização:

Como mencionado no Produto 6 – Fragilidade das Interações e Aspectos passíveis de Melhoria, é possível observar iniciativas de desjudicialização de ações consumeristas por parte do poder judiciário. Cabe citar a instrução do CNJ que 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.

#### Juizados Especiais Cíveis

Os Juizados possuem processos simplificados, cujo valor da causa seja de até 40 vezes o salário mínimo vigente, não é preciso contratar advogado para impetrar a ação.

Algumas das vantagens dos Juizados são a celeridade nos processos e a possibilidade do peticionamento eletrônico via certificado digital.

### Pontos a desenvolver

#### Formato de Peticionamento nos Juizados Especiais Cíveis

O Peticionamento eletrônico abrange somente os cidadãos que possuem certificado digital, da qual aqueles que não possuem deverão realizar o pedido por escrito e comparecer presencialmente a uma unidade do Juizado. O que na maioria das vezes em virtude da localização e horários restritos acabam impactando na ação do consumidor. Há uma falta de integração com os demais órgãos uma vez que o juizado é o 'órgão de resolução de conflitos mais próximo do consumidor.

#### Criação e Divulgação de Iniciativas de Resolução Alternativa de Conflitos

A Online Dispute Resolution (resolução online de disputas - Tradução livre), "ODR" é uma derivação da ADR, ou seja, é uma forma de resolução de conflitos, mas que são solucionadas com a utilização de tecnologias da informação, como a internet, sites, plataformas e aplicativos, tudo é feito sem a interferência da Justiça, mas o resultado, que se dá na forma de um acordo, tem toda a segurança jurídica necessária. Tal inovação já é amplamente usada em outros países, e podemos usar como exemplo no Brasil, para que as resoluções de conflitos alternativos tenha maior e melhor acessibilidade e uma base de dados para melhor controle, aferição de resultados e organização.

# Aspectos positivos e a desenvolver da cadeia de relacionamentos

## PILAR: RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

### AGENTE:

Senacon	Procon	Ministério Público	Agências Reguladoras	Entidades Cíveis	Poderes	Defensoria Pública
---------	--------	--------------------	----------------------	------------------	---------	--------------------

### Pontos positivos

#### Defensoria pública

A Defensoria Pública é “instituição essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a orientação jurídica e a defesa, em todos os graus, dos necessitados, na forma do art. 5, LXXIV”. A Defensoria Pública possui a NUDECON - Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor – que presta suporte e auxílio na atividade funcional dos membros da instituição sempre que existir violação ou ameaça de violação a direitos do consumidor. A atuação extrajudicial ou judicial do NUDECON, além de se dar em demandas coletivas, ocorre em caráter excepcional, subsidiário e suplementar ao/a Defensor/a Público/a natural da Unidade (comarca) ou em razão da complexidade e amplitude da matéria.

### Pontos a desenvolver

#### Defensoria Pública

A Defensoria Pública carece de ferramentas digitais para acesso, deixando disponível o atendimento telefônico, o que pode acarretar na morosidade do atendimento. Para usufruir dos serviços da Defensoria se faz necessário prévio agendamento telefônico, tendo para primeiro atendimento a sede no centro da capital de SP.



1.5

**Fiscalizações e  
Sanções**

# Aspectos positivos e a desenvolver da cadeia de relacionamentos

## PILAR: FISCALIZAÇÕES E SANÇÕES

Nesse pilar analisaremos a atuação dos órgãos alvo do estudo no que tange à fiscalizações e sanções cabíveis a infrações cometidas contra a relação consumerista.

Nesse pilar, a Senacon mesmo não desenvolvendo práticas de fiscalização, atua na resolução de conflitos realizando acordos de cooperação com outras entidades e órgãos para que isso ocorra de forma integrada e completa, podendo ser uma parceria de resultados positivos entre as partes. O órgão ainda produz notas técnicas elaboradas por técnicos especializados em determinados assuntos para instruir sobre regras de consumo. Como ponto a desenvolver desse pilar, podemos destacar a atuação da Senacon, que poderia ampliar e aplicar sistematicamente análises das base de dados disponíveis ao órgão (consumidor.gov e Sindec), a fim de identificar grandes ofensores do direito do consumidor e propor investigações e eventuais punições com apoio dos demais atores do SNDC, tais como Ministério Público, melhorando ainda mais o monitoramento de base de dados.

No que tange ao Procon, podemos citar como ponto positivo a atuação preventiva dos órgãos em notificar e solicitar explicação de fornecedores sobre práticas potencialmente lesivas ao direito do consumidor. Merecem destaque as iniciativas do Procon-SP, a exemplo da notificação da empresa Apple para solicitar explicações sobre subtração do carregador de energia dos equipamentos telefônicos do pacote oferecido aos clientes. Ou mesmo o caso do Tik Tok, para quem o Procon-SP solicitou explicações sobre violação de regras sobre privacidade de crianças e também que a empresa responda se está adequada à regulamentação da lei geral de proteção de dados.

Quanto ao Ministério Público, podemos destacar sua atuação na investigação e punição de infrações. A investigação se dá por meio de inquéritos civis públicos e procedimento de investigação preliminar. Concluído o trabalho de apuração de determinado fato, a Promotoria pode sugerir a realização de acordo ou termo de compromisso com o fornecedor para que cesse eventual lesão constatada. Não sendo aceita a proposta, a questão é levada à Justiça por intermédio de ação coletiva. Como ponto a desenvolver, entendemos que o órgão poderia se utilizar de parcerias com demais atores do SNDC para utilizar dados de reclamações do consumidor.gov e Sindec em investigações.

No que tange à às Agências Reguladoras, é importante destacar a atuação da ANATEL com a criação do Plano Anual de Fiscalização, que trata-se de um documento que se baseia nas diretrizes de Fiscalização, no qual estabelece quais atividades de telecomunicações serão objeto de ações de fiscalização e detalha a programação da fiscalização no ano em vigor. A ANEEL também reformou seu processo de fiscalização, deixando para trás um modelo com características mais punitivas, para um modelo baseado no monitoramento e inteligência analítica, com ações educativas, orientativas e preventivas. Contudo, a fim de aprimorar ainda mais a atuação das Agências entendemos ser importante estimular a cooperação entre as agências reguladoras e entre as agências e os demais órgãos de defesa do consumidor do SNDC para evitar punições conflitantes.

Sobre as Entidades de Defesa do Consumidor, podemos citar a atuação positiva da OAB na realização de parcerias com o Procon para realização de fiscalizações. A entidade ainda atua na desjudicialização dos setores regulados, à exemplo da representação a start up legal especialista no ramo aeroviário que metodicamente ajuizada ações contra empresas aéreas, trazendo potencial desequilíbrio da relação de consumo. Nesse sentido, entendemos ser possível aprimorar a atuação do órgão em parcerias com demais atores do SNDC a fim de corroborar com fiscalizações e contribuir com estudos realizados sobre o tema.

# Aspectos positivos e a desenvolver da cadeia de relacionamentos

## PILAR: FISCALIZAÇÕES E SANÇÕES

Quanto ao poder judiciário e defensoria, podemos mencionar as notas técnicas elaboradas pela defensoria pública, com as quais instrui de forma técnica sobre assuntos relacionados ao direito do consumidor. Devido ao princípio da imparcialidade aplicado ao poder judiciário e defensoria pública, estes entes não realizam investigações e aplicação de sanções, sem que haja provocação pelas partes envolvidas.

# Aspectos positivos e a desenvolver da cadeia de relacionamentos

## PILAR: FISCALIZAÇÕES E SANÇÕES

### AGENTE:

<b>Senacon</b>	Procon	Ministério Público	Agências Reguladoras	Entidades Cíveis	Poderes	Defensoria Pública
----------------	--------	--------------------	----------------------	------------------	---------	--------------------

### Pontos positivos

#### Acordo de Cooperação Técnica (ACT)

Mesmo o SENACON não desenvolvendo práticas de fiscalização, atua na resolução de conflitos realizando acordos de cooperação com outras entidades e órgãos para que isso ocorra de forma integrada e completa, podendo ser uma parceria de resultados positivos entre as partes. Um exemplo é o acordo de cooperação entre a Senacon e o INSS, que tem como objetivo cumprir a nova regra do INSS que impede as instituições financeiras de buscar negociação, antes que a concessão de empréstimo da aposentadoria complete 180 dias. Os consumidores podem entrar com processos administrativos que já apresentam reclamações registradas sobre o empréstimo consignado.

#### Nota Técnica

Nota Técnica é um documento elaborado por técnicos especializados em determinado assunto. É emitida quando identificada a necessidade de fundamentação formal ou informação específica da área responsável pela matéria e oferece alternativas para tomada de decisão. Podemos usar como exemplo a nota técnica assinada em parceria com a SDNC em apoio às ações coletivas para promover uma melhoria das políticas públicas no que se refere ao consumidor.

### Pontos a desenvolver

#### Ampliação da Análise de Dados e Investigação de Infrações Consumeristas

A Senacon, em sua posição de coordenadora do Sistema Nacional do Consumidor, já desenvolve Processos Administrativos Sancionatórios, contudo enxergamos a possibilidade de ampliação e aplicação sistemática das investigações propostas com a utilização de ferramentas e dados, nos limites impostos pela sua atuação. Utilizando as bases de reclamações disponíveis ao órgão, como por exemplo consumidor.gov e Sindec, seria possível identificar grandes ofensores do direito do consumidor e propor investigações e eventuais punições com apoio dos demais atores do SNDC, tais como Ministério Público.

# Aspectos positivos e a desenvolver da cadeia de relacionamentos

## PILAR: FISCALIZAÇÕES E SANÇÕES

### AGENTE:

Senacon	Procon	Ministério Público	Agências Reguladoras	Entidades Cíveis	Poderes	Defensoria Pública
---------	--------	--------------------	----------------------	------------------	---------	--------------------

### Pontos positivos

#### Atuação preventiva (Notificação para Explicação)

Merece destaque a atuação do Procon-SP na notificação para solicitação de explicações sobre práticas potencialmente lesivas à relação de consumo. É possível citar como exemplo a notificação da empresa Apple para solicitar explicações sobre subtração do carregador de energia dos equipamentos telefônicos do pacote oferecido aos clientes. Ou mesmo o caso do Tik Tok, para quem o Procon-SP solicitou explicações sobre violação de regras sobre privacidade de crianças e também que a empresa responda se está adequada à regulamentação da lei geral de proteção de dados. Tais iniciativas podem trazer a possibilidade de evitar que potenciais conflitos administrativos ou judiciais sejam gerados para discussão de tema correlatos.

#### Aplicação de multas (Poder de Polícia)

Sempre que condutas praticadas no mercado de consumo atingirem diretamente o interesse de consumidores, é legítima a atuação do Procon para aplicar as sanções administrativas previstas em lei, no regular exercício do poder de polícia que lhe foi conferido no Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), conforme previsto no artigo 56 do CDC e regulamentado pelo Decreto n. 2.181/97

### Pontos a desenvolver

#### Coordenação dos Procons para Aplicação de Sanção a Nível Nacional

Conforme mencionado anteriormente, os Procons possuem competência para atuar preventivamente na notificação e imposição de fiscalização e multas à ofensores da relação consumerista. Contudo, entendemos ser necessário ampliar coordenação dos Procons, a fim de garantir a abrangência das atuação à nível nacional, posto que o órgão possui limite territorial e só é competente pelo território designado por lei. A atuação desuniforme pode prejudicar a fiscalização e punição de grandes agressores da relação consumerista.



# Aspectos positivos e a desenvolver da cadeia de relacionamentos

## PILAR: FISCALIZAÇÕES E SANÇÕES

### AGENTE:

Senacon	Procon	Ministério Público	Agências Reguladoras	Entidades Civas	Poderes	Defensoria Pública
---------	--------	--------------------	----------------------	-----------------	---------	--------------------

### Pontos positivos

#### Investigação de infrações à relação consumerista

O ministério público tem como competência a investigação de ofensa ao direito difuso do consumidor. Essa investigação se dá por meio de inquéritos civis públicos e procedimento de investigação preliminar. Concluído o trabalho de apuração de determinado fato, a Promotoria pode sugerir a realização de acordo ou termo de compromisso com o fornecedor para que cesse eventual lesão constatada. Não sendo aceita a proposta, a questão é levada à Justiça por intermédio de ação coletiva. Além disso, a Promotoria pode encaminhar suas conclusões para outros órgãos públicos de fiscalização, como Agências Reguladoras e o Procon, para aplicação de multas, em virtude da verificação de lesão a direito do consumidor.

### Pontos a desenvolver

#### Procedimento de fiscalização

Conforme construído no capítulo anterior de “Resolução de Conflitos”, os dados disponíveis da análise das bases do consumidor.gov e Sindec podem servir de gatilho para criação de inquéritos civis públicos e procedimento de investigação preliminar, ampliando as ferramentas utilizadas atualmente.

# Aspectos positivos e a desenvolver da cadeia de relacionamentos

## PILAR: FISCALIZAÇÕES E SANÇÕES

### AGENTE:

Senacon	Procon	Ministério Público	Agências Reguladoras	Entidades Cíveis	Poderes	Defensoria Pública
---------	--------	--------------------	----------------------	------------------	---------	--------------------

### Pontos positivos

#### Plano Anual de Fiscalização (ANATEL)

A Anatel desenvolveu o Plano Anual de Fiscalização, um documento que se baseia nas diretrizes de Fiscalização, onde estabelece quais atividades de telecomunicações serão objeto de ações de fiscalização e detalha a programação da fiscalização no ano em vigor. Os Procedimentos de Fiscalização definem as técnicas padronizadas de investigação utilizadas com as criações das Portarias. Podemos usar como exemplo o acordo estabelecido entre a Anatel e a Delegacia da Alfândega da Receita Federal do Brasil no Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro que permite a atuação de agentes da Anatel para fiscalização da importação de produtos para telecomunicações.

#### Renovação no processo de Fiscalização

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.

### Pontos a desenvolver

#### Aprimoramento da fiscalização

Conforme apresentado no Produto 4, uma das formas de aprimorar a fiscalização nos setores regulados e reduzir possíveis 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. Corroborando com isso, temos o Decreto 10.417/2020 que institui o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor e preconiza a que o mesmo adequue as políticas públicas de defesa do consumidor às práticas defendidas por organismos internacionais, tais como OCDE e a Conferência das Nações Unidas.

#### “bis in idem”

Ainda citando o produto 4, o papel de fiscalização das agências é 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. Isso pode gerar 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, o Decreto 10.417/2020, art.14 foi elaborado para evitar que isso ocorra. Podemos perceber que 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.

# Aspectos positivos e a desenvolver da cadeia de relacionamentos

## PILAR: FISCALIZAÇÕES E SANÇÕES

### AGENTE:

Senacon	Procon	Ministério Público	Agências Reguladoras	Entidades Cíveis	Poderes	Defensoria Pública
---------	--------	--------------------	----------------------	------------------	---------	--------------------

### Pontos positivos

#### Fiscalização em parceira com o Procon

Uma ótima iniciativa das comissões de Defesa dos Direitos do Consumidor da OAB é criar vínculos e parceiras com os órgãos administrativos para dar mais credibilidade e contribuir para conscientização de consumidores e fornecedores sobre seus direitos e deveres nas fiscalizações. Esse foi o exemplo da Comissão de Defesa dos Direitos do Consumidor da OAB/SE com o Procon/SE, onde realizam com frequência vistorias em estabelecimentos comerciais do Estado, atuando como suporte e com ações educativas aos comerciantes e consumidores.

#### Atuação na desjudicialização nos setor regulados

Uma outra iniciativa da OAB é na redução da judicialização no setor aéreo por meios das startups que criaram um modelo de negócio após observarem um elevado número de processos e uma jurisprudência favorável ao consumidor, tais startups estão prestando assessoria jurídica, serviço do qual é exclusivo dos advogados, e devido a facilidade e alcance via mídias sociais geram um desequilíbrio na hipossuficiência do poder judiciário, onde a OAB vem ajuizando ações para mitigar uma ação que prejudica o equilíbrio da relação de consumidor. Apesar disso, a OAB não apoia a proposta de fechamento de juzados especiais nos aeroportos, que são uma conquista do cidadão, mostrando assim o interesse que tem em proteger o consumidor.

### Pontos a desenvolver

#### Utilização de informações e dados públicos para aplicação investigações e ações civis publicas

Em nossas análises, não foi possível identificar iniciativas das entidades civis públicas em se utilizar das parcerias com os demais órgãos do SNDC como Procons e Senacon para gerar análises com base nos dados extraídos do consumidor.gov e Sindec para identificar potenciais ofensas à relação consumeristas e impetrar ações civis públicas, conforme sua atribuição constitucional.

# Aspectos positivos e a desenvolver da cadeia de relacionamentos

## PILAR: FISCALIZAÇÕES E SANÇÕES

### AGENTE:

Senacon	Procon	Ministério Público	Agências Reguladoras	Entidades Cíveis	<b>Poderes</b>	Defensoria Pública
---------	--------	--------------------	----------------------	------------------	----------------	--------------------

### Pontos positivos

#### Limite de competência do poder legislativo e judiciário (Imparcialidade)

Devido ao princípio da imparcialidade aplicado ao poder legislativo e judiciário, estes entes não realizam investigações e aplicação de sanções.

### Pontos a desenvolver

Para esse pilar, não foi possível identificar pontos a desenvolver da atuação dos poderes legislativo e judiciário.

# Aspectos positivos e a desenvolver da cadeia de relacionamentos

## PILAR: FISCALIZAÇÕES E SANÇÕES

### AGENTE:

Senacon	Procon	Ministério Público	Agências Reguladoras	Entidades Cíveis	Poderes	Defensoria Pública
---------	--------	--------------------	----------------------	------------------	---------	--------------------

### Pontos positivos

#### Notas técnicas da Defensoria Pública

As defensorias exercem seu poder de fiscalização por meio das notas técnicas que são documentos elaborados por técnicos especializados em determinado assunto e difere do Parecer pela análise completa de todo o contexto, devendo conter histórico e fundamento legal, baseados em informações relevantes. É emitida quando identificada a necessidade de fundamentação formal ou informação específica da área responsável pela matéria e oferece alternativas para tomada de decisão.

### Pontos a desenvolver

Para esse pilar, não foi possível identificar pontos a desenvolver da atuação da defensoria pública.



2

## Diagnóstico da Regulação

# Introdução

Para construção do diagnóstico desse capítulo, levaremos em consideração as conclusões geradas nos produtos 2 “Estrutura Geral da Qualidade da Regulação no Brasil”, Produto 3 “Agências Reguladoras Brasileiras” e 4 “Análise da Coordenação entre as Agências e o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor”. Para tanto, analisaremos individualmente as regulações das Agências abordando os pilares, conforme figura abaixo:



## Pilar: Canais de Atendimento ao Consumidor

Este pilar tem o objetivo de avaliar os tipos de canais de atendimento disponíveis nas regulações, assim como os formatos de atendimento que devem ser contemplados minimamente para o atendimento ao consumidor final. Tratando suas especificações e modelos de interação.

### Dimensões:

- **Quantidade/tipos de canais de atendimento (on e offline)** – Avalia a quantidade de canais de atendimento regulamentados, dentro dos ambientes digitais e offline.
- **Divulgação e disponibilidade dos canais de atendimento** – Permeia a especificação de localização e período de atendimento necessário para atendimento ao público.
- **Atendimento adequado à Portadores de Necessidades Especiais** – Identifica as especificações em regulação de atendimentos para modelos de atendimento especiais.

# Introdução

## Pilar: Operação do Atendimento ao Consumidor

Tem o objetivo de entender o processo de atendimento e as especificações por etapas para lidar com respostas e prontidão de atendimento ao cliente.

### Dimensões:

- **Velocidade de atendimento (Durante o atendimento)** – Dimensiona as especificações de como deve ser o processo do atendimento durante a interação com o cliente, prevendo quais são os tempos mínimos de interação.
- **Tempo de espera do atendimento (Antes do atendimento)** – Especifica em quanto tempo a regulação prevê que o primeiro contato deve ser realizado com o cliente, em cada tipo de canal de atendimento.
- **Prazo de atendimento (Tempo de solução do problema)** – Identifica quais são os prazos de solução/resposta sobre os variados casos que interação do cliente.

## Pilar: Critérios de Qualidade na Prestação de Serviço

Compreende quais são os critérios de avaliação e especificação dos serviços/ produtos ofertados por aquele segmento, identificando qual o perfil e critérios mínimos a serem especificados durante o relacionamento com o cliente.

### Dimensões:

- **Especificação dos critérios de qualidade e apresentação da prestação do serviço/ produto** – Aborda a quantidade e qualidade das informações que deverão estar disponíveis ao cliente, para que este possa entender sobre o processo/funcionamento do serviço/produto ofertado.
- **Qualificação do prestador de serviço** – Avalia os critérios de qualificações das empresas que prestam um serviço ou ofertam um produto, podendo até mesmo trazer um ranking comparativo claro e transparente sobre a posição que cada uma delas exerce na interação com o cliente.
- **Proteção de dados e sigilo das informações** – Contempla as especificações técnicas e operacionais de como deve ser tratada a lei de proteção de dados para as empresas que lidam com dados sensíveis de clientes.



# Introdução

## Pilar: Fiscalização dos critérios de qualidade da prestação de serviço

Engloba os critérios e mecanismos de fiscalização e monitoramento das especificações presentes nas regulações, abordando os processos a serem seguidos e dados compartilhados para entendimento do cenário.

### Dimensões:

- **Disponibilização de dados estatísticos** – Está presente na regulação informações sobre os dados e KPIs que serão analisados pelas agências para entendimento do cenário e cumprimento dos critérios mínimos estabelecidos.
- **Auditoria de qualidade** – Define um processo de auditoria, trazendo quais são as etapas e métodos utilizados para medição da qualidade do serviço/produto ofertado.
- **Pesquisa de satisfação com o consumidor** – Entendimento da percepção das interações com o cliente final referente à satisfação com o serviço/produto ofertado.

## Pilar: Transparência da Informação

Aborda a transparência com que as informações devem ser fornecidas ao consumidor final, trazendo especificações sobre sua disponibilidade, acesso e processo que devem ser adotados, quando existem modificações.

### Dimensões:

- **Disponibilização de informação sobre os serviços oferecidos** – Avalia a forma de acesso a informações sobre a empresa, serviço ou produto ofertado, assim como suas especificações e detalhamentos.
- **Alteração na prestação do serviço** – Trata quais são as medidas e formas de informações quando um serviço ou produto é alterado.
- **Valor cobrado pelo serviço** – Aborda quais são os informativos para o entendimento dos valores cobrados, assim como o momento e a disponibilidade desta informações.

# Introdução

## Pilar: Participação social na definição das políticas e educação para o consumo

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

### Dimensões:

- **Envolvimento social no processo de elaboração da agenda regulatória** – Contempla qual o nível e estrutura de envolvimento social na elaboração da agenda regulatória, avaliando as competências e nível de especificações para este processo.
- **Informações sobre os direitos e deveres do consumidor** – Avalia o nível de informações sobre os direitos e deveres do consumidor, assim como sua disponibilidade e aprofundamento.

## Pilar: Resolutividade dos Problemas (satisfação do consumidor)

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

### Dimensões:

- **Medição da satisfação do consumidor** – Aborda os mecanismos e processos adotados para entendimento da percepção do consumidor quanto à sua satisfação.
- **Tratamento da reclamação** – Avalia quais são as possíveis tratativas para cada tipo de reclamação e quais os processos que devem ser adotados para solução dos problemas.
- **Critérios para compensação** – Identifica quais são as compensações já previstas para possíveis falhas e erros existentes, especificando seus critérios e tratamento.

# Introdução

## Pilar: Concorrência econômica

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

### Dimensões:

- **Diretrizes/incentivo à concorrência econômica** – Identificação se a agência, em sua regulação, menciona algo sobre ou incentiva a concorrência econômica entre as empresas.
- **CrITÉrios de fiscalização/penalidades relacionados à restrição da concorrência** – Avalia se a agência, em sua regulação, menciona qualquer tipo de penalidade caso haja restrição da concorrência econômica entre as empresas.

### Régua de Maturidade – Avaliação da qualidade da regulação.

Para o desenvolvimento comparativo foram analisadas todas as regulações de cada uma das 10 agências contempladas neste material, levantando todos os conteúdos e pontos relevantes que contribuem para a avaliação e posicionamento de cada dimensão.

A partir das diretrizes capturadas dentro das regulações posicionamos a dimensão de cada agência dentro da régua adequada para posteriormente indicar o seu nível de maturidade.

Previamente foram definidos critérios para cada nível da régua de maturidade, como o exemplo:

Baixo grau de maturidade		Régua de Maturidade			Alto grau de maturidade
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
<b>Não priorizado</b>	<b>Começo</b>	<b>Estruturado</b>	<b>Desenvolvido</b>	<b>Excepcional</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>- Não mencionado</li><li>- Não é prioridade</li><li>- Não faz parte da legislação de criação da agência</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Baixa especificação</li><li>- Sem definição</li><li>- Apenas menção sobre os pontos tratados</li><li>- Pouca Quantidade</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Define o tema com clareza</li><li>- Aborda apenas o assunto em questão de forma isolada</li><li>- Apresenta os informações mínimas para o processo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Alto nível de especificação</li><li>- Detalhamento segmentado por tipos de processo</li><li>- Alto grau de estruturação o correlação com o modelo de forma geral</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Melhores práticas de mercado</li><li>- Alto nível de tecnologia</li><li>- Modelo de referência</li></ul>	

O detalhamento de cada dimensão e pilares encontra-se no Produto 02 – Estrutura geral da qualidade da regulação no Brasil.

# Introdução

Para correlacionar a análise quantitativa das reclamações das bases do Consumidor.gov.br e SINDEC, foi realizada uma associação entre os tipos de problemas encontrados em ambas as bases com os pilares e dimensões apresentados anteriormente. Essa associação completa encontra-se no anexo do Produto 02 – Estrutura geral da qualidade da regulação no Brasil.

Nas páginas a seguir, para cada agência analisada em nosso trabalho, traremos o grau de maturidade de cada pilar, justificando com exemplos práticos encontrados nas regulações, bem como o número de reclamações de consumidores ponderadas pela quantidade de clientes de cada setor. Analisaremos ainda a base de dados de reclamações do Consumidor.gov e Sindec, levando em consideração a ponderação das reclamações versus o total de consumidores dos setores regulados disponíveis por meio de consultas em fontes públicas, conforme indicação abaixo:

AGÊNCIA / SETOR	QUANTIDADE CONSUMIDORES	FONTE
ANATEL	311.640.000	Telefonia Fixa + Móvel + Tv por assinatura + Banda Larga Fixa. Fonte Anatel - Mar/2020
ANAC	119.400.000	Total de passageiros nacionais e internacionais em 2019. Fonte Anac - Jan/2020
ANS	47.067.369	Número de beneficiários planos de saúde. ANS – Mar/2020
ANEEL	84.000.000	Quantidade de unidades consumidoras em 2019. Aneel – Mar/2020
ANA	57.200.000	Número de ligações às redes de água em 2018. Ministério do Desenvolvimento Regional – Dez/2019
ANP	58.897.154	Frota circulante em 2019. Sindipeças – Mai/2019
ANCINE	179.995.400	Total de Espectadores nas salas de cinema em 2019. Ancine – Mar/2020
ANTT	95.100.000	Total de passageiros rodoviários em 2018. EPL – Jul/2019.
ANTAQ	9.800.000	Total de passageiros hidroviários em 2017 (último dado disponível).
ANVISA	160.930.000	De acordo com o IPEA, 77% da população brasileira possui medicamentos em seus gastos mensais. Consideramos essa proporção. Apesar da maior amplitude de atuação da Anvisa, a maior parte de reclamações registradas na base são relacionadas ao setor farmacêutico.

A ANATEL tem concessão e autorização para exploração de serviço de telecomunicações no regime público e no privado. Tem como principais competências:

- Implementar, em sua esfera de atribuições, a política nacional de telecomunicações;
- Expedir normas quanto à outorga, à prestação e à fruição dos serviços de telecomunicações no regime público;
- Expedir normas sobre prestação de serviços de telecomunicações no regime privado;
- Expedir normas e padrões a serem cumpridos pelas prestadoras de serviços de telecomunicações quanto aos equipamentos que utilizarem;

Levando em consideração as atribuições elencadas acima, desenvolvemos uma régua de maturidade, conforme produto 2.

## QUALIDADE DA REGULAÇÃO

	canais de atendimento	atendimento consumidor	critérios de qualidade na prestação de serviços	transparência de informação	resolutividade de problemas	concorrência econômica	fiscalização de critérios de qualidade	participação social
Maturidade	4,3	3,3	4,3	4,6	4	4	4,3	4
Reclamações ponderadas*	0,184	0,593	0,200	1,910	2,380	0,017	-	-
Ranking	1°	1°	1°	1°	1°	1°	-	-

\*Quantidade de Reclamações a cada 1000 Consumidores.

A ANATEL possui uma regulação “desenvolvida” no pilar canais de atendimento. A Agência possui normas direcionando a criação de diversos canais para comunicação com o consumidor. Estes canais devem estar disponíveis em formato online e offline, a exemplo de e-mail, formulários digitais e portal para interação com o cliente. Sua regulação especifica a obrigatoriedade e define a localização dos canais de atendimento, que devem estar dispostos de forma prática e fácil aos clientes, especificando os horários e momentos de interação. Tais obrigações e regras gerais para o atendimento estão previstas na resolução n. 632 de 7 de março de 2014 que versa sobre os direitos e deveres dos consumidores no setor de telecomunicações. O órgão também apresenta regulação para atendimento de Pessoas com Necessidade de Atendimento Especial (PNAE), prevendo em sua resolução de n. 667 de 30 de maio de 2016 que a acessibilidade é direito fundamental e deve possibilitar às pessoas com deficiência usufruir de serviços e equipamentos de telecomunicações, de forma independente, sob todos os aspectos, mediante a supressão de barreiras à comunicação e informação.

Quanto à operação de atendimento ao consumidor, a Agência possui maturidade “estruturada”, abordando em sua regulação a necessidade de prontidão no atendimento e devolutiva com prazos específicos, contudo não especifica a necessidade de disponibilização das informações em tempo real para transparência da evolução da resolutividade das questões levantadas, com prazos específicos de cada operação. As regras de atuação na operação de atendimento ao consumidor no setor de telecomunicações estão previstas na Resolução n. 632, de 7 de março de 2014 da ANATEL.

A mesma normativa determina um tempo máximo de até 60 segundos para acesso ao atendente, quando o contato se inicia pelo “autoatendimento”, porém não instrui sobre o desenvolvimento de planos de ações claros para o caso de contingência no atendimento e alternativas para as tratativas em questão. Quanto ao tempo de resolução do contato, a ANATEL possui alta segmentação de prazos por tipo de canal e solicitação dispostos em diferentes regulações. É possível encontrar um compêndio das solicitações e seus respectivos prazos no site da Agência.

Em suas normativas, a ANATEL possui critérios de qualidade na prestação de serviço bem “desenvolvidos”. Prevê a criação de indicadores específicos para medição e programa de qualidade sólido, estruturado para a prestação de serviço e especificado por tipo de prestador. Qualifica os prestadores de serviço, dimensionando e classificando seu nível e porte. E instrui a divulgação de ranking referente a cada critério e indicadores de qualidade apontando publicamente o desempenho para transparência com o consumidor. Os princípios e critérios para qualidade do serviço podem ser encontrados na resolução n. 717 de 23 de dezembro de 12/2019. A Agência define o modelo para a proteção dos dados do consumidor trazendo insumos para a aplicação e dispõe de informações adicionais em seu portal de treinamento de dados pessoais.

A Agência fiscaliza os critérios de qualidade, dispõe de processo automatizado para avaliação dos principais dados, com notificações para possíveis impactos na qualidade. A obrigação da apresentação dos dados por todas as prestadoras de serviços do setor está prevista na regulação n. 574 de 28 de outubro de 2011. Também realiza auditorias de qualidade investido de um processo tempestivo de fiscalização, sendo possível identificar de forma rápida e eficaz os principais gaps do processo de acordo com a regulação n. 717 de 23 de novembro de 2019. Sobre as pesquisas de satisfação do consumidor, a ANATEL dispõe de diversas fontes com diversos critérios qualitativos e quantitativos para entender a satisfação do cliente Possui mecanismos para fiscalização da pesquisa. Tal previsão pode ser encontrada na regulação de n. 654, de 13 julho de 2015.

Quanto à transparência da informação, a ANATEL também regulação “desenvolvida”. Possui alto nível de especificação e acesso a informação, descrevendo em sua regulação n. 632 de 07 de março de 2014 os direitos do consumidor e regras aplicáveis aos prestadores de serviço de telecomunicação. Em caso de alteração de serviços, a regulação prevê a notificação ao cliente sobre os serviços alterados e informação sobre as possíveis alternativas. Os valores cobrados também devem seguir o princípio da transparência da informação e para tanto, a Agência instrui a disponibilização dos valores e forma de cobrança com alto grau de detalhamento, atentando-se com o entendimento do consumidor sobre o processo.

No pilar de participação social a Agência define a participação e modelo necessário para poder realizar a elaboração, contudo não engaja o envolvimento social a participar do processo de elaboração para que tenham sinergia com o resultado final. Conscientiza o consumidor quanto aos seus direitos e deveres. Dentro da regulação, possui materiais estruturados para conscientização.

No pilar resolutividade de conflitos, o órgão também apresenta nível de maturidade “desenvolvido”. Possui critérios bem estruturados para medição da satisfação do consumidor, com tratativa para notas baixas nos indicadores de medição. Em sua resolução n. 654, de 13 de julho de 2015 disciplina as condições gerais para a realização de pesquisas de aferição do grau de satisfação e de qualidade percebida junto aos usuários dos serviços de telecomunicações de interesse coletivo. Também na resolução n. 598, de 23 de outubro de 2012 que prevê que a Anatel, em suas pesquisas de satisfação dos consumidores, deverá incluir elemento sobre a satisfação do usuário com as informações de universalização.

Analisamos ainda a regulação da ANATEL para compreender a abordagem da defesa a concorrência econômica no setor de telecomunicações.

A Agência possui boa pontuação nesse pilar, apresentando nível de maturidade “desenvolvido”. Foi possível observar que em sua estrutura possui grande nível de detalhamento sobre o processo de concorrência com diretrizes detalhadas para a sua efetivação. Como exemplo, citamos a Resolução n. 581 de 26 de março de 2012, que instituiu o SeAC (serviço de acesso condicionado) e em seu Cap II, Art. 70 prevê a defesa à concorrência. Quanto aos Critérios de fiscalização/penalidades relacionados à restrição da concorrência, a Agência possui uma forte fiscalização e penalização rigorosa referente a restrição da concorrência. A Lei n. 13.879 de 03 de outubro de 2019 acrescentou ao artigo 19 da lei n. 9.472 de 16 de julho de 1997, que criou a ANVISA, o inciso XXXII para incluir nas atribuições do órgão a avaliação periódica da regulamentação com vistas à promoção da competição e à adequação à evolução tecnológica e de mercado.

## COMPATIBILIDADES E CONFLITOS NORMATIVOS

Revisitando o estudo realizado no produto 4 “Análise da Coordenação entre as Agências e o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor”, realizaremos diagnóstico do potencial conflito entre normas regulamentadoras e o CDC. Dessa forma, será possível compreender o hiato existente entre ambos diplomas para endereçar possíveis formatos de resolução. Abaixo, comparamos exemplos de tipos de problemas, ferramentas utilizadas e sua abordagem nas regulações das Agências e nas normas do CDC.

Ferramentas	Tipos de problemas	Regulação		CDC
Códigos de Conduta e Educação para o consumo	Publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória	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. 6, inciso IV: a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços.
Proibições (penalidades ou sanções)	Descumprimento do estatuto do idoso	O Art. 3. da resolução n. 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).	==	Art. 56: 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

Ferramentas	Tipos de problemas	Regulação		CDC
Padrões (de qualidade)	Má qualidade no Atendimento Inadequação das instalações, Funcionamento inadequado do serviço, Produtos com características inadequadas	A resolução n. 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. 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.
Regulamento do Contrato	Dificuldade / demora para cancelar o serviço, Alteração do contrato sem aviso prévio, Imposição de multa indevida, Ausência do profissional de saúde	O Art. 56 da resolução n. 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,	X	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;



Ferramentas	Tipos de problemas	Regulação		CDC
Regulamento do Contrato	Dificuldade / demora para cancelar o serviço, Alteração do contrato sem aviso prévio, Imposição de multa indevida, Ausência do profissional de saúde	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. 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)	==	Art. 6: São direitos básicos do consumidor: II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações
Fornecimento de informações e outras medidas de divulgação	Problemas com Atendimento no SAC; Informações incompletas e não envio/atraso do boleto	O Art. 52 da resolução n. 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.	X	Art. 51: São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: XI - autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor
Períodos de Reflexão	Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento Cartão não solicitado - Envio ou cobrança	A resolução n. 632/2014, prevê em seu Art. 58 que se 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.	X	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.

Ferramentas	Tipos de problemas	Regulação		CDC
Mecanismos de resolução de litígios e separação	Venda casada, Cobrança indevida, Negativação indevida	A resolução n. 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.	==	Art.4. , V - incentivo à criação pelos fornecedores de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo

## CONCLUSÃO

Conforme observado, a ANATEL possui alto grau de desenvolvimento de sua regulação, apresentando boa nota em todos os pilares analisados. Contudo, a Agência também possui um número expressivo de reclamações, se destacando perante os outros setores. Tal resultado é compreensivo dada a magnitude do setor regulado e suas complexidades ao gerir ao mesmo tempo produtos de telefonia, televisão e internet em ambos setores público e privado. Contudo, conforme construído no Produto 6 “Fragilidades das Interações e Aspectos Passíveis de Melhoria”, o número de reclamações individuais de consumidores é uma fragilidade que abrange todos os setores. Sendo assim, identificamos ser possível a utilização de parceiras por meio de “acordos técnicos” entre os atores os SNDC, tais como Procon e Senacon para identificar fornecedores que se destacam como ofensores do direito consumerista utilizando plataformas como consumidor.gov e Sindec, ou até mesmo a própria ferramenta de reclamações da Agência e fomentar a defesa do Direito do consumidor de forma coletiva com multas e ações administrativas, a fim de fomentar a diminuição de reclamações individuais. Na mesma seara, é possível incentivar o aumento da atuação dos prestadores de serviço do setor para que priorizem a resolução de conflitos ainda no primeiro contato do consumidor.

Quanto à análise da regulação e seus potenciais conflitos com o CDC, foi possível identificar algumas normas em desacordo com o código de defesa do consumidor. À exemplo do Art. 52 da resolução n. 632/2014 que 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. Diferenças de entendimentos sobre o tema, como o exposto acima podem gerar confusão ao consumidor e gerar judicializações ineficazes. Sendo assim, para evitar situações como esta, entendemos ser possível ampliar a atuação conjunta dos órgãos de defesa do consumidor, a fim de analisarem e opinarem sobre o impacto das regulações e aderência às normas consumeristas.

A Aneel pode firmar convênios, para descentralizar as atividades, com os estados e o Distrito Federal. Tem como principais competências:

- Regular a geração (produção), transmissão, distribuição e comercialização de energia elétrica;
- Estabelecer tarifas;
- Promover as atividades de outorgas de concessão, permissão e autorização de empreendimentos e serviços de energia elétrica, por delegação do Governo Federal;
- Implementar as políticas e diretrizes do governo federal relativas à exploração da energia elétrica e ao aproveitamento dos potenciais hidráulicos.

Especificamente no caso da ANEEL, focamos principalmente nas regulações afetas ao mercado de distribuição de energia, aplicando a régua de maturidade, conforme visto produto 2.

## QUALIDADE DA REGULAÇÃO

	canais de atendimento	atendimento consumidor	critérios de qualidade na prestação de serviços	transparência de informação	resolutividade de problemas	concorrência econômica	fiscalização de critérios de qualidade	participação social
Maturidade	2,3	3,3	3,3	3,3	3,6	4	3,3	4
Reclamações ponderadas*	0,072	0,274	0,030	0,984	1,521	0,000	-	-
Ranking	2°	2°	4°	2°	2°	4°	-	-

\*Quantidade de Reclamações a cada 1000 Consumidores.

A regulação da ANEEL para canais de atendimento tem maturidade pouco estruturada e prevê a criação de mínimos canais offline como presencial e telefone. Determina o uso de canais digitais para interação com o consumidor, porém sem especificações e não dispõe sobre a necessidade de canais digitais para tratativas simultâneas como WhatsApp e Webchat. Quanto à divulgação e disponibilidade dos canais, apresenta a necessidade dos fornecedores do setor terem seus canais de comunicação localizados de forma fácil ao cliente, além de estipular os horários de contato mínimos. É possível encontrar as regras para os canais de atendimento na resolução n. 414 de 09 de setembro de 2010. Já, quanto ao atendimento a pessoas com necessidades especiais, não foi possível identificar modelo específico para abordagem do tema.

Sobre a operação do atendimento ao consumidor, é possível observar a maturidade “estruturada” da regulação da Agência que aborda em sua regulação a necessidade de prontidão no atendimento e devolutiva com prazos específicos, contudo não dispõe sobre a disponibilização das informações em tempo real para transparência da evolução da resolutividade das questões levantadas, com prazos específicos de cada operação. Prevê um período mínimo para o atendimento. O tempo decorrido entre o recebimento da chamada e o anúncio da opção de espera para atendimento humano deve ser de, no máximo, 45 (quarenta e cinco) segundos, conforme instrui a regulação n. 414 de 09 de setembro de 2010.

Para conclusão das solicitações, a Agência possui alta segmentação de prazos por tipo de canal e solicitação.

Quanto aos critérios de qualidade na prestação de serviço, a ANEEL possui maturidade “estruturada”, pois possui Indicadores específicos para medição e Programa de qualidade sólido, estruturado para a prestação de serviço, especificado por tipo de prestador. A regulação ainda apresenta diversos critérios e consegue dimensionar os prestadores de serviço classificando seu nível e porte. Regras e instruções sobre critérios de qualidade e classificação do prestador de serviço podem ser encontradas na regulação n. 414 de 9 de setembro de 2010, em seus capítulos XV e XII, respectivamente. Contudo, no que tange à proteção de dados, a Agência apresenta bastante espaço para melhoria, pois em sua regulação apenas menciona a necessidade para a proteção dos dados, sem especificar formato e medidas.

No pilar fiscalização dos critérios de qualidade da prestação de serviço, a Agência também possui uma maturidade “estruturada”, contendo em suas normativas processo estabelecido para avaliação das principais métricas, porém realizando a medição de forma manual. Possui ainda um processo de auditoria da qualidade bem definido especificando as etapas e as principais avaliações. Quanto às pesquisas de satisfação do consumidor, a ANEEL possui um processo estruturado com critérios definido e unificado para avaliação. Os princípios e regras são previstos na regulação n. 414 de 9 de setembro de 2010.

Para o pilar de transparência da informação, a Agência também possui maturidade “estruturada”. Sua regulação apresenta de forma clara onde as informações devem estar contempladas e a forma de acesso ao consumidor. Prevê ainda a necessidade dos prestadores de serviços possuírem canais específicos para mencionar alterações na prestação do serviço e que sejam estipulados prazos claros para vigência, conforme previsto na regulação n. 414 de 9 de setembro de 2010. O mesmo ordenamento legal versa sobre as regras aplicadas ao valor cobrado pelo serviço, que disponibiliza os valores e forma de cobrança com alto grau de detalhamento, atentando-se com o entendimento do consumidor sobre o processo da cobrança.

Já no que tange à participação social na definição das políticas e educação para consumo, a ANEEL possui regulação com maturidade “desenvolvida”, pois possui mecanismos para que a participação social seja dinâmica e com grande volume de participação para entendimento amplo do processo. Cabe destacar as “Tomadas de Subsídios”, que são ferramentas de estudo e prospecção por parte das Superintendências da ANEEL, ou de aprofundamento de estudo já realizado, no qual se dará a coleta de dados e informações sobre tema de interesse da Agência. Além do envio de documentos por parte dos interessados (intercâmbio de documentos), pode contar com a realização de reuniões técnicas (presenciais ou via internet). O órgão também dispõe em suas normas alto nível de detalhamento sobre os direitos e deveres do consumidor.

A regulação da ANEEL possui maturidade “estruturada”, no que tange à resolutividade dos problemas. Possui critérios estruturados para medição da satisfação do consumidor e um modelo de tratativa para reclamações, mantendo um processo sólido, conforme previsto no artigo 22, § 3. da resolução n. 414 de setembro de 2010. Quanto aos critérios para a compensação de erros ou má prestação de serviços, é transparente nas medidas trazendo em suas normativas as instruções para a realização da compensação.

Quanto à defesa da concorrência econômica, a Agência possui grande nível de detalhamento sobre o processo com diretrizes detalhadas para a sua efetivação. Também possui uma forte fiscalização e penalização rigorosa referente a restrição da concorrência.

## COMPATIBILIDADES E CONFLITOS NORMATIVOS

Revisitando o estudo realizado no produto 4 “Análise da Coordenação entre as Agências e o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor”, realizaremos diagnóstico do potencial conflito entre normas regulamentadoras e o CDC. Dessa forma, será possível compreender o hiato existente entre ambos diplomas para endereçar possíveis formatos de resolução. Abaixo, comparamos exemplos de tipos de problemas, ferramentas utilizadas e sua abordagem nas regulações das Agências e nas normas do CDC.

Ferramentas	Tipos de problemas	Regulação		CDC
Códigos de Conduta e Educação para o consumo	Publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória	A resolução normativa n. 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. 4., IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo  Art. 6., II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações
Proibições (penalidades ou sanções)	Descumprimento do estatuto do idoso	A resolução n. 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.	==	Art. 56: 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

Ferramentas	Tipos de problemas	Regulação		CDC
Padrões (de qualidade)	Má qualidade no Atendimento Inadequação das instalações, Funcionamento inadequado do serviço, Produtos com características inadequadas	A resolução normativa n. 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.
Regulamento do Contrato	Dificuldade / demora para cancelar o serviço, Alteração do contrato sem aviso prévio, Imposição de multa indevida, Ausência do profissional de saúde	A resolução n. 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. 6.: V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas
Regulamento do Contrato	Dificuldade / demora para cancelar o serviço, Alteração do contrato sem aviso prévio, Imposição de multa indevida, Ausência do profissional de saúde	Na resolução n. 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.	X	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

Ferramentas	Tipos de problemas	Regulação		CDC
Regulamento do Contrato	Dificuldade / demora para cancelar o serviço, Alteração do contrato sem aviso prévio, Imposição de multa indevida, Ausência do profissional de saúde	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.	X	Art. 51. IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade
Fornecimento de informações e outras medidas de divulgação	Problemas com Atendimento no SAC; Informações incompletas e não envio/atraso do boleto	A resolução n. 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.	X	Art. 6.: II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações
Mecanismos de resolução de litígios e separação	Venda casada, Cobrança indevida, Negativação indevida	A resolução n. 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.	=	Art. 12: O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

Ferramentas	Tipos de problemas	Regulação		CDC
Mecanismos de resolução de litígios e separação	Venda casada, Cobrança indevida, Negativação indevida	A resolução n. 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.	X	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.

## CONCLUSÃO

Com base em nossas análises, é possível concluir que a regulação da ANEEL possui maturidade mediana, sendo capaz de abordar de forma estruturada todos os pilares desenvolvidos no presente estudo. Sendo assim, cabe destacar oportunidades de melhorias identificadas, à exemplo da regulação no que tange aos canais de atendimento que merece atualização para incluir a necessidade dos prestadores recorrem ao uso de canais digitais para tratativas simultâneas como WhatsApp e Webchat. A Agência ainda pode direcionar mais esforços para adequação da regulação com as novas regras vigentes de proteção de dados. Quanto à análise do número de reclamações ponderados pelo número de clientes do setor de energia elétrica, é possível observar quantidades pouco expressivas comparadas aos setores foco do presente estudo.

No que tange à análise das potenciais conflitos entre normas dos setores e a legislação protetiva do consumidor, podemos identificar alguns exemplos, como na resolução n. 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. Entendemos que entendimentos divergentes sobre o tema, como o exposto acima podem trazer prejuízos à compreensão do consumidor, de modo a prejudicar a relação de consumo. Dessa forma, enxergamos como meio de mitigar tais ocorrências, a ampliação a atuação conjunta dos órgãos de defesa do consumidor, a fim de analisarem e opinarem sobre o impacto das regulações e aderência às normas consumeristas.



ANAC é uma autarquia federal de regime especial e está vinculado ao Ministério da Infraestrutura. As ações da ANAC se enquadram nos macroprocessos de certificação, fiscalização, normatização e representação institucional. Tem como principais competências:

- Representar o Brasil junto a organismos internacionais de aviação e negociar acordos e tratados sobre transporte aéreo internacional.
- Emitir regras sobre segurança em área aeroportuária e a bordo de aeronaves civis.
- Conceder, permitir ou autorizar a exploração de serviços aéreos e de infraestrutura aeroportuária.
- Estabelecer o regime tarifário da exploração da infraestrutura aeroportuária.
- Administrar o Registro Aeronáutico Brasileiro (RAB).
- Homologar, registrar e cadastrar os aeródromos.
- Emitir certificados de aeronavegabilidade atestando aeronaves, produtos e processos aeronáuticos e oficinas de manutenção.
- Fiscalizar serviços aéreos e aeronaves civis.

Levando em consideração as atribuições elencadas acima, desenvolvemos uma régua de maturidade, conforme produto 2.

## QUALIDADE DA REGULAÇÃO

	canais de atendimento	atendimento consumidor	critérios de qualidade na prestação de serviços	transparência de informação	resultividade de problemas	concorrência econômica	fiscalização de critérios de qualidade	participação social
Maturidade	4,6	3	3	4	3,3	1	4	2
Reclamações ponderadas*	0,059	0,129	0,033	0,270	0,476	0,002	-	-
Ranking	5°	5°	5°	5°	4°	5°	-	-

\*Quantidade de Reclamações a cada 1000 Consumidores.

A ANAC possui maturidade “desenvolvida” em sua regulação para o pilar de canais de Atendimento, pois aborda a necessidade dos fornecedores do ramo aeroviário possuírem canais online e offline como e-mail, formulários digitais e portal para interação com o cliente. Especifica a obrigatoriedade e define a localização dos canais de atendimento que devem estar dispostos de forma prática e fácil aos clientes especificando os horários e momentos de interação, por segmento. As regras e instruções estão disponíveis na regulação n. 196 de 24 de agosto de 2011. Quanto ao atendimento de pessoas com necessidade de atendimento especial, a Agência especifica cada modelo de atendimento por tipo de PNAE e a estrutura necessária para o atendimento ser executado com excelência, conforme previsto na regulação n. 280, 11 de julho de 2013.

No que tange à operação do Atendimento ao consumidor, é possível concluir que a ANAC possui maturidade “estruturada”, pois aborda a necessidade de prontidão no atendimento e devolutiva com prazos específicos. Contudo, a Agência não prevê a necessidade de disponibilização das informações em tempo real para transparência da evolução da resolutividade das questões levantadas, com prazos específicos de cada operação. A regulação prevê um prazo mínimo para atendimento, porém não possui prazos específicos para cada tipo de atendimento e não apresenta alternativas para diminuir o tempo de espera do cliente. Determina prazos claros para tratativa e resposta ao cliente, porém não estrutura os prazos de respostas em toda a cadeia do atendimento e por tipo de solicitação, além de cobrir o modelo de follow-up nos casos não finalizados dentro do prazo. As regras da operação do atendimento ao consumidor podem ser encontradas na resolução n. 400 de 13 de dezembro de 2016.

Quanto aos critérios de qualidade na prestação de serviços, a maturidade da Agência pode ser considerada “estruturada”, pois apresenta indicadores específicos para medição e Programa de qualidade sólido, estruturado para a prestação de serviço, especificado por tipo de prestador, contudo não prevê critérios com o entendimento e acompanhamento por parte do consumidor. Possui ainda critérios claros para qualificação e dimensão do fornecedor, porém não divulga ranking referente a cada critério e indicadores de qualidade apontando publicamente o desempenho para transparência com o consumidor. É possível encontrar as diretrizes sobre qualidade na prestação de serviços na regulação n. 372 de 15 de dezembro de 2015. Já no que tange à proteção de dados e sigilo da operação, a ANAC apenas menciona a necessidade para a proteção dos dados, sem especificar formato e medidas, conforme previsto na instrução normativa n. 115 de 14 de agosto de 2017.

A maturidade da Agência para o pilar de fiscalização dos critérios de qualidade da prestação de serviços pode ser considerada “desenvolvida”. Possui um processo estabelecido para avaliação das principais métricas de disponibilização e uso de dados, porém realizando a medição de forma manual. A Agência também define um modelo amplo com diversos critérios de auditoria, de alta frequência e fiscalização sobre os principais temas da agência, conforme resolução n. 372 de 15 de dezembro de 2015. A ANAC se destaca no tema pesquisa de satisfação do consumidor, pois tem diversas fontes com diversos critérios qualitativos e quantitativos para entender a satisfação do cliente.

A ANAC também possui maturidade “desenvolvida” para o pilar de transparência da informação, pois prevê que as informações sobre os serviços oferecidos deve ser apresentados de forma clara e de fácil acesso ao consumidor. Quanto as alterações nos serviços prestados, é previsto a necessidade de notificação e confirmação do entendimento do cliente sobre as questões alteradas e informar das possíveis soluções. Sobre o valor cobrado pelos serviços, a regulação prevê que as empresas do setor aeroviário de apresentar de forma simultânea ao consumo os valores cobrados, com fácil acesso e entendimento simplificado sobre as metodologias de cobrança. Todas as disposições apresentadas acima podem ser encontradas na resolução n. 400 de 13 de dezembro de 2016.

No pilar participação social a Agência apresenta maturidade em “começo”. A regulação menciona a participação, mas não especifica o modelo. Quanto às informações sobre os direitos e deveres do consumidor, a ANAC contempla de forma clara, em suas normas, quais são todos os direitos e deveres do consumidor, conforme encontrado na resolução n. 196 de 24 de agosto de 2011.

No que tange à resolutividade de problemas, a Agência possui maturidade “estruturada”. Possui critérios estruturados para medição de satisfação e um modelo de tratativa para reclamações, mantendo um processo sólido. É possível encontrar as métricas e formato de tratativas na resolução n. 372 de 15 de dezembro de 2015. Quanto aos critérios para a compensação por erros ou serviços mal prestados, a regulação é transparente quanto as medidas de compensação, conforme previsto na resolução n. 400 de 13 de dezembro de 2016 em seu capítulo I, Seção IV.

No tema defesa da concorrência econômica a Agência possui maturidade “não priorizada”, pois não possui um modelo definido para a tratativa das reclamações de casos de infração à livre concorrência, bem como não possui critérios de compensação.

## COMPATIBILIDADES E CONFLITOS NORMATIVOS

Revisitando o estudo realizado no produto 4 “Análise da Coordenação entre as Agências e o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor”, realizaremos diagnóstico do potencial conflito entre normas regulamentadoras e o CDC. Dessa forma, será possível compreender o hiato existente entre ambos diplomas para endereçar possíveis formatos de resolução. Abaixo, comparamos exemplos de tipos de problemas, ferramentas utilizadas e sua abordagem nas regulações das Agências e nas normas do CDC.

Ferramentas	Tipos de problemas	Regulação		CDC
Códigos de Conduta e Educação para o consumo	Publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória	A resolução normativa n. 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.	==	Art. 6., 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"
Proibições (penalidades ou sanções)	Descumprimento do estatuto do idoso	A resolução n. 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.	==	Art. 56.: 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:

Ferramentas	Tipos de problemas	Regulação		CDC
Proibições (penalidades ou sanções)	Descumprimento do estatuto do idoso	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.	==	Art. 56.: 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:
Padrões (de qualidade)	Má qualidade no Atendimento Inadequação das instalações, Funcionamento inadequado do serviço, Produtos com características inadequadas	A resolução n. 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) acomodação 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	==	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.

Ferramentas	Tipos de problemas	Regulação		CDC
Regulamento do Contrato	Dificuldade / demora para cancelar o serviço, Alteração do contrato sem aviso prévio, Imposição de multa indevida, Ausência do profissional de saúde	A resolução n. 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 reacomodados 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.	X	Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: 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;
Fornecimento de informações e outras medidas de divulgação	Problemas com Atendimento no SAC; Informações incompletas e não envio/atraso do boleto	A resolução n. 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.	X	Art. 6. São direitos básicos do consumidor: 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

Ferramentas	Tipos de problemas	Regulação	CDC
Períodos de Reflexão	Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento Cartão não solicitado - Envio ou cobrança	O Art. 11 da resolução n. 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.	<p style="text-align: center; color: red; font-size: 2em;">X</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. Parágrafo único. Se o consumidor exercer o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante</p>
Mecanismos de resolução de litígios e separação	Venda casada, Cobrança indevida, Negativação indevida	A resolução n. 400/2019 em seu Art. 39 e a IN n. 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.	<p style="text-align: center; color: green; font-size: 2em;">=</p> <p>Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.</p>

Ferramentas	Tipos de problemas	Regulação		CDC
Mecanismos de resolução de litígios e separação	Venda casada, Cobrança indevida, Negativação indevida	Na resolução n. 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).	=	Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

## CONCLUSÃO

Com base nas análises acima, é possível concluir que a regulação do setor aeroviário possui maturidade “estruturada”. Sendo capaz de atuar de forma consistente em todos os pilares estudados. Merece destaque apenas a atuação na regulação na defesa da concorrência econômica que se mostrou pouco priorizada.

No que tange ao número ponderado de reclamações, a ANAC possui uma posição mediana na maioria dos pilares analisados. Levando em consideração o estudo realizado da regulação e os potenciais conflitos normativos da Agência, o número de reclamações tende a cair ainda mais. Quanto à análise de conflitos normativos, foi possível identificar alguns casos de diferença de entendimentos entre a regulação da Agência e o CDC. Cabe mencionar o Art. 11 da resolução n. 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. Tal conflito entre normas pode levar a confundir o consumidor e pode gerar judicializações. Para dirimir esse tipo de conflito, é possível fomentar a atuação conjunta dos órgãos do SINDC, a fim de que o grupo possa analisar os impactos gerados pelas regulações e formatos que equilibrem a relação de consumo.

A ANS tem Autorização para funcionamento dos planos privados de assistência à saúde e para oferta de produtos das operadoras de planos privados de assistência à saúde. Tem como principais competências:

- Regulação da Saúde Suplementar
- Qualificação da Saúde Suplementar
- Articulação Institucional

A definição destas competências permite à Agência enfrentar sua missão pública em busca do alcance de seus objetivos estratégicos determinados em planejamentos anteriormente realizados.

Levando em consideração as atribuições elencadas acima, desenvolvemos uma régua de maturidade, conforme produto 2.

## QUALIDADE DA REGULAÇÃO

	canais de atendimento	atendimento consumidor	critérios de qualidade na prestação de serviços	transparência de informação	resolutividade de problemas	concorrência econômica	fiscalização de critérios de qualidade	participação social
Maturidade	3	1,6	3,6	1,6	3	1,5	3,6	2
Reclamações ponderadas*	0	0,1	0	0,5	0,1	0	-	-
Ranking	4°	4°	2°	4°	5°	2°	-	-

\*Quantidade de Reclamações a cada 1000 Consumidores.

A ANS possui uma regulação “estruturada” no pilar canais de atendimento. A Agência possui normas direcionando a criação de diversos canais para comunicação com o consumidor. Estes canais devem estar disponíveis em formato online e offline, a exemplo de e-mail, formulários digitais e portal para interação com o cliente. Sua regulação especifica a obrigatoriedade e define a localização dos canais de atendimento, que devem estar dispostos de forma prática e fácil aos clientes, especificando os horários e momentos de interação. Tais obrigações e regras gerais para o atendimento estão previstas na resolução n. 395 de janeiro de 2016 que versa sobre os direitos e deveres com os beneficiários.

Quanto à operação de atendimento ao consumidor, a Agência possui maturidade “não priorizada”, não especificando a necessidade de disponibilização das informações em tempo real para transparência da evolução da resolutividade das questões levantadas.



Quanto aos critérios de qualidade na prestação de serviços, a maturidade da Agência pode ser considerada “estruturada”, pois apresenta indicadores específicos para medição e Programa de qualidade sólido, estruturado para a prestação de serviço, especificado por tipo de prestador, contudo não prevê critérios com o entendimento e acompanhamento por parte do consumidor. É possível encontrar as diretrizes sobre qualidade na prestação de serviços na resolução n. 395 de 14 de janeiro de 2016. Já no que tange à proteção de dados e sigilo da operação, a ANS menciona em seu art. 2., III da resolução n. 395 o respeito ao regramento referente ao sigilo profissional e à privacidade.

A maturidade da Agência para o pilar de fiscalização dos critérios de qualidade da prestação de serviços pode ser considerada “estruturada”. Possui um processo estabelecido para avaliação das principais métricas de disponibilização e uso de dados, porém realizando a medição de forma manual. A Agência também define um modelo amplo com diversos critérios de auditoria, de alta frequência e fiscalização sobre os principais tema da agência, conforme IN 68 de 11 de maio de 2017. A ANS se destaca no tema pesquisa de satisfação do consumidor, uma vez que dispões da pesquisa para seus beneficiários na avaliação e qualificação das operadoras, conforme IN 68 de 11 de maio de 2017.

A ANS também possui maturidade “não priorizada” para o pilar de transparência da informação, ainda sim há um grau elevado quanto a disponibilização de informação sobre os serviços oferecidos conforme prevê a resolução n. 389 de 26 de novembro de 2015, porém quanto as alterações nos serviços prestados, não possui uma boa avaliação. Sobre o valor cobrado pelos serviços, a ANS não dispõe de regulação.

No pilar participação social a Agência apresenta maturidade “não priorizada” mesmo dispondo em sua resolução n. 242 de 7 de dezembro de 2010 a respeito do envolvimento social no processo de elaboração da agenda regulatória. Sobre as informações sobre os direitos e deveres do consumidor identificamos uma baixa avaliação por parte dos consumidores além da ANS não possuir regulação a respeito do tema.

No que tange à resolutividade de problemas, a Agência possui maturidade “estruturada”. Possui critérios estruturados para medição de satisfação e um modelo de tratativa para reclamações, mantendo um processo sólido. É possível encontrar as métricas e formato de tratativas na IN 68 de 11 de maio de 2017. Além de obter critérios de tratamentos da reclamações elencados na resolução n. 388 de 25 de novembro de 2015.

No tema defesa da concorrência econômica a Agência possui maturidade “não priorizada”, pois não possui um modelo definido para a tratativa das reclamações de casos de infração à livre concorrência, bem como não possui critérios de compensação.

## COMPATIBILIDADES E CONFLITOS NORMATIVOS

Revisitando o estudo realizado no produto 4 “Análise da Coordenação entre as Agências e o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor”, realizaremos diagnóstico do potencial conflito entre normas regulamentadoras e o CDC. Dessa forma, será possível compreender o hiato existente entre ambos diplomas para endereçar possíveis formatos de resolução. Abaixo, comparamos exemplos de tipos de problemas, ferramentas utilizadas e sua abordagem nas regulações das Agências e nas normas do CDC

Ferramentas	Tipos de problemas	Regulação		CDC
Códigos de Conduta e Educação para o consumo	Publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória	Na resolução n. 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.	==	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.
Proibições (penalidades ou sanções)	Descumprimento do estatuto do idoso	O Art. 2 da resolução n. 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.	==	Art. 56.: 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:

Ferramentas	Tipos de problemas	Regulação		CDC
Padrões (de qualidade)	Má qualidade no Atendimento Inadequação das instalações, Funcionamento inadequado do serviço, Produtos com características inadequadas	A resolução n. 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 n. 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. 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.
Regulamento do Contrato	Dificuldade / demora para cancelar o serviço, Alteração do contrato sem aviso prévio, Imposição de multa indevida, Ausência do profissional de saúde	A resolução n. 455/2020 anulou o Art.17 da resolução n. 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.	==	Art. 51: São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: XI - autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor

## CONCLUSÃO

Com base em nossas análises, é possível concluir que a regulação da ANS possui maturidade mediana, sendo capaz de abordar de forma estruturada todos os pilares desenvolvidos no presente estudo. Sendo assim, cabe destacar oportunidades de melhorias identificadas, à exemplo da regulação no que tange o atendimento ao consumidor em especial na velocidade de atendimento e o tempo de espera, e no pilar de transparência das informações, quanto a alteração na prestação de serviço e o valor cobrado pelo serviço.

A agência poderá delegar ou atribuir a agências de água ou de bacia hidrográfica a execução de atividades de sua competência. Tem como principais competências:

- Implementar, em articulação com os Comitês de Bacia Hidrográfica, a cobrança pelo uso de recursos hídricos de domínio da União;
- Organizar, implantar e gerir o Sistema Nacional de Informações sobre Recursos Hídricos;
- Estimular a pesquisa e a capacitação de recursos humanos para a gestão de recursos hídricos;
- Propor ao Conselho Nacional de Recursos Hídricos o estabelecimento de incentivos, inclusive financeiros, à conservação qualitativa e quantitativa de recursos hídricos

Levando em consideração as atribuições elencadas acima, desenvolvemos uma régua de maturidade, conforme produto 2.

## QUALIDADE DA REGULAÇÃO

	canais de atendimento	atendimento consumidor	critérios de qualidade na prestação de serviços	transparência de informação	resultividade de problemas	concorrência econômica	fiscalização de critérios de qualidade	participação social
Maturidade	1	1	1	1	1	1	2,3	2,5
Reclamações ponderadas*	0,067	0,194	0,016	0,627	1,045	0,000	-	-
Ranking	3°	3°	6°	3°	3°	6°	-	-

\*Quantidade de Reclamações a cada 1000 Consumidores.

A ANA possui grau de maturidade “não priorizado” no pilar de canais de atendimento. Esses canais devem estar disponíveis em formatos online e offline a exemplo de e-mail, formulários digitais e portal para interação com o consumidor. Essas informações devem ser divulgadas no portal da agência visando o fácil acesso do consumidor aos serviços oferecidos. No que se refere as normas, a agência não dispõe para criação de diversos canais para comunicação com o consumidor.

Quanto à operação de atendimento ao consumidor, a Agência possui maturidade “não priorizado”, não especificando a necessidade de disponibilização das informações uma vez que a agência não dispõe de regulação a respeito.

Quanto aos critérios de qualidade na prestação de serviço, a ANA possui maturidade “não priorizado”, ainda assim apresenta especificação dos critérios de qualidade e apresentação da prestação do serviço/ produto conforme Decreto Presidencial no 5.440, de 4 de maio de 2005, que estabelece definições e procedimentos sobre o controle de qualidade da água de sistemas de abastecimento e institui mecanismos e instrumentos para divulgação de informação ao consumidor sobre a qualidade da água para consumo humano. No que tange a Proteção de dados e sigilo das informações a agência não menciona o modelo de proteção de dados para o segmento.

No pilar de transparência da informação a agência possui grau de maturidade “não priorizado”, não especificando o modelo e o formato para disponibilidade da informação ao cliente, além de dispor de regulação sobre o tema. A ANA menciona a necessidade de informar alterações nas prestações de serviços.

Quanto a resolutividade problemas possui um grau de maturidade “não priorizado”, não menciona como deve ser a resolutividade dos problemas do consumidor, não possui critérios estruturados para medição de satisfação e um modelo de tratativa para reclamações. Quanto ao tratamento da reclamações, não possui um modelo definido para as tratativas.

No tema defesa da concorrência econômica a Agência possui maturidade “não priorizado”, não possui um modelo definido para a tratativa das reclamações de casos de infração à livre concorrência, bem como não possui critérios de compensação.

No que tange a fiscalização a ANA possui maturidade em “começo”, dispõe da resolução n. 662 de 29 de novembro de 2010, que estabelece de procedimentos acerca das atividades de fiscalização do uso de recursos hídricos, menciona a necessidade de dados para a avaliação, porém não apresenta um processo estruturado com KPIs para sua medição.

No pilar participação social a Agência apresenta maturidade em “começo”, envolve de forma parcial a sociedade para entender o ponto de vista do consumidor, realiza audiências e consultas públicas, conforme resolução n. 19 de 15 de abril de 2020. Porém não apresenta de forma abrangente os direitos e deveres do consumidor.

## COMPATIBILIDADES E CONFLITOS NORMATIVOS

Revisitando o estudo realizado no produto 4 “Análise da Coordenação entre as Agências e o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor”, realizaremos diagnóstico do potencial conflito entre normas regulamentadoras e o CDC. Dessa forma, será possível compreender o hiato existente entre ambos diplomas para endereçar possíveis formatos de resolução. Abaixo, comparamos exemplos de tipos de problemas, ferramentas utilizadas e sua abordagem nas regulações das Agências e nas normas do CDC.

Ferramentas	Tipos de problemas	Regulação		CDC
Códigos de Conduta e Educação para o consumo	Publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória	Na resolução n. 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. 4., inciso IV: educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo.

Ferramentas	Tipos de problemas	Regulação	CDC
Proibições (penalidades ou sanções)	Descumprimento do estatuto do idoso	A resolução n. 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 n. 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, perecimento de bens ou animais, onde ficam sujeitos a: advertência por escrito e multa simples ou diária, proporcional à gravidade da infração, etc.	Art. 56.: 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:

## CONCLUSÃO

Com base em nossas análises, é possível concluir que a regulação da ANA possui média de grau baixo, sendo necessário abordar de forma mais estruturada todos os pilares desenvolvidos no presente estudo. Sendo assim, cabe destacar oportunidades de melhorias identificadas, à exemplo da regulação no que tange o atendimento ao consumidor e fiscalização em especial sobre a criação dos canais de atendimento, a transparência das informações e a disponibilidade das informações aos consumidores. Se faz necessário criar um modelo definido para tratativas das reclamações, adotando critérios de medição das solicitações KPIs, realizando parâmetros com base nos resultados e nos graus de satisfação.

Quanto ao número de reclamações do setor, ponderado pelo número de consumidores ativos, podemos concluir que a Agência possui número expressivo de queixas, se comparado com os demais setores alvos do estudo. Merecem destaque os pilares de canais de atendimento e resolutividade de problema, para os quais a Agência possui o terceiro maior número de reclamações.

Ainda sobre a análise de conflitos normativos entre as regulações dos setores e legislação protetiva do consumidor, não conseguimos localizar exemplo de conflito nos diplomas estudados.

A ANP não poderá delegar aos estados, ao Distrito Federal e aos municípios a execução das atribuições que lhe são próprias. Tem como principais competências:

- Promover estudos visando à delimitação de blocos, para efeito de concessão das atividades de exploração, desenvolvimento e produção;
- Estabelecer critérios para o cálculo de tarifas de transporte dutoviário e arbitrar seus valores;
- Fazer cumprir as boas práticas de conservação e uso racional do petróleo, dos derivados e do gás natural e de preservação do meio ambiente.

Especificamente no caso da ANEEL, focamos principalmente nas regulações afetas ao mercado de distribuição de combustível, aplicando a régua de maturidade, conforme visto produto 2.

## QUALIDADE DA REGULAÇÃO

	canais de atendimento	atendimento consumidor	critérios de qualidade na prestação de serviços	transparência de informação	resultividade de problemas	concorrência econômica	fiscalização de critérios de qualidade	participação social
Maturidade	2	1	3	2	1	1,5	2	2
Reclamações ponderadas*	0,003	0,009	0,067	0,124	0,077	0,000	-	-
Ranking	8°	7°	3°	6°	6°	3°	-	-

\*Quantidade de Reclamações a cada 1000 Consumidores.

No pilar de canais de Atendimento, a ANP possui maturidade em “começo”, apresenta a necessidade de canais offline, tais como presencial e telefone para contato com o cliente, como previsto na portaria 111 de 28 de junho de 2000. Menciona apenas que os canais devem ser divulgados ao consumidor final, sem especificar a localização. Quanto ao atendimento a pessoas portadoras de necessidade de atendimento especial, não foi possível localizar na regulação nenhuma instrução sobre o tema.

Quanto à operação de atendimento ao consumidor, a Agência possui maturidade “não priorizada”. Em sua regulação, não determina a velocidade do atendimento com o cliente, e também não estima tempo de espera. Ainda não foi possível localizar em nossas análises instruções sobre o prazo para atendimento das solicitações.

À Agência possui maturidade “estrutura” para o pilar de critérios de qualidade na prestação de serviço, pois em sua regulação possui indicadores específicos para medição e Programa de qualidade sólido, estruturado para a prestação de serviço, especificado por tipo de prestador, conforme encontrado na resolução n. 8 de 9 de fevereiro de 2011. Possui ainda critérios claros para qualificação e dimensão do fornecedor, previstos na resolução n. 58 de 17 de outubro de 2014. Contudo, no que tange à proteção de dados dos consumidores, a regulação apenas menciona a necessidade para a proteção dos dados, sem especificar formato e medidas, como é possível identificar na resolução n.106 de 29 de maio de 2013.

No que tange à fiscalização dos critérios de qualidade da prestação de serviço a Agência possui maturidade em “começo”, pois menciona a necessidade de dados para a avaliação, porém não apresenta um processo estruturado com KPIs para sua medição, como encontrado na resolução n. 790 de 10 de junho de 2019. Possui ainda um processo de auditoria da qualidade bem definido especificando as etapas e as principais avaliações, conforme previsto na resolução n. 37 de 28 de agosto de 2015. Em nossas análises não foi possível localizar na regulação da ANP instruções para criação de pesquisas de satisfação.

Quanto à transparência da informação, a ANP também possui maturidade em “começo”, visto que apresenta de forma clara onde as informações devem estar contempladas e a forma de acesso ao consumidor, como pode ser encontrado na resolução n. 41 de 5 de novembro de 2013. Contudo, não menciona a necessidade de informar alterações nos serviços prestados ao consumidor, bem como formato de notificação e prazos cabíveis. Quanto ao valor cobrado pelos serviços, apenas menciona a necessidade de apresentar os valores ao cliente, porém com baixo nível de especificação, conforme resolução n. 794 de 8 de julho de 2019.

A Agência também possui maturidade “começo” para o pilar de participação social na definição das políticas e educação para o consumo, pois menciona a participação, mas não especifica o modelo. Quanto às informações sobre direitos e deveres do consumidor, apresenta de forma abrangente os direitos e deveres do consumidor.

No pilar de resolutividade do problemas, a ANP possui “não priorizada”. Em sua regulação, não verifica a satisfação das interações com o consumidor, bem como não possui um modelo definido para a tratativa das reclamações. Quanto à compensação por danos causados pela prestação de serviço, não possui critérios claros.

Quanto à defesa da concorrência econômica, a agência também possui maturidade “não priorizada”, pois em sua regulação apenas menciona a necessidade de concorrência, mas não detalha e especifica o processo e também não possui especificação de fiscalização e penalidades.

## COMPATIBILIDADES E CONFLITOS NORMATIVOS

Revisitando o estudo realizado no produto 4 “Análise da Coordenação entre as Agências e o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor”, realizaremos diagnóstico do potencial conflito entre normas regulamentadoras e o CDC. Dessa forma, será possível compreender o hiato existente entre ambos diplomas para endereçar possíveis formatos de resolução. Abaixo, comparamos exemplos de tipos de problemas, ferramentas utilizadas e sua abordagem nas regulações das Agências e nas normas do CDC.

Ferramentas	Tipos de problemas	Regulação		CDC
Códigos de Conduta e Educação para o consumo	Publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória	Na resolução n. 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.	=	Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.



Ferramentas	Tipos de problemas	Regulação		CDC
Proibições (penalidades ou sanções)	Descumprimento do estatuto do idoso	A resolução n. 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 n. 9.847/ 1999.	==	Art. 56.: 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:
Padrões (de qualidade)	Má qualidade no Atendimento Inadequação das instalações, Funcionamento inadequado do serviço, Produtos com características inadequadas	O Art. 16 da resolução n. 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.	==	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.
Regulamento do Contrato	Dificuldade / demora para cancelar o serviço, Alteração do contrato sem aviso prévio, Imposição de multa indevida, Ausência do profissional de saúde	A resolução n. 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. 46.: 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.

Ferramentas	Tipos de problemas	Regulação		CDC
Fornecimento de informações e outras medidas de divulgação	Problemas com Atendimento no SAC; Informações incompletas e não envio/atraso do boleto	De acordo com a resolução n. 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 n. 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.	<b>X</b>	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.

## CONCLUSÃO

Conforme analisado, a ANP possui maturidade média em “começo”. Para boa parte dos pilares estudados, a Agência não apresentou regulação abrangente e clara, a fim de dar manutenção à boa relação de consumo no setor regulado.

Ainda quando às reclamações ponderadas extraídas das bases do consumidor.gov e Sindec, pode-se concluir que ao setor não figura entre os mais reclamados.

Quanto à análise de conflitos normativos, podemos verificar que a regulação da Agência possui alguns entendimentos divergentes em o disposto na norma de defesa do consumidor, à exemplo da resolução n. 41/2013, que em seu artigo 20, prevê que 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 n. 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.

A ANCINE é uma Agência Reguladora, que possui entre suas atividades de fomento com atuação em duas frentes: o fomento indireto, que se efetiva por meio das leis de incentivo fiscal; e o fomento direto, que se efetiva tanto por meio de editais públicos (fomento direto seletivo), quanto pelo mérito artístico ou de mercado (fomento direto automático). Tem como principais competências:

- Para cumprir suas atribuições de Regulação, Fomento e Fiscalização do cinema e do audiovisual no Brasil, a ANCINE está estruturada em cinco Superintendências finalísticas, a saber: Superintendência de Fomento, Registro, Análise de Mercado, Desenvolvimento Econômico e Fiscalização, que realizam, entre outras, as seguintes atividades: Registro de Empresas e de Obras Audiovisuais, Controle e acompanhamento de receitas, Fiscalização e Desenvolvimento da Indústria e do Mercado.

Levando em consideração as atribuições elencadas acima, desenvolvemos uma régua de maturidade, conforme produto 2.

## QUALIDADE DA REGULAÇÃO

	canais de atendimento	atendimento consumidor	critérios de qualidade na prestação de serviços	transparência de informação	resolutividade de problemas	concorrência econômica	fiscalização de critérios de qualidade	participação social
Maturidade	1	1	1	1	1	1	1	1
Reclamações ponderadas*	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	-	-
Ranking	10°	10°	10°	10°	10°	10°	-	-

\*Quantidade de Reclamações a cada 1000 Consumidores.

No pilar canais de Atendimento ao consumidor, a ANCINE apresenta maturidade “não priorizada”, pois não especifica canais de atendimento na regulação. Ainda não especifica a disponibilidade dos canais e horários de atendimento. Bem como, não foi possível identificar norma instruindo sobre o atendimento de pessoas portadoras de necessidade de atendimento especial.

Quanto ao pilar de operação do atendimento ao consumidor, o resultado é similar, mantendo a maturidade em “não priorizada”, posto que a Agência não determina a velocidade do atendimento com o cliente, não estima tempo de espera, bem como não informa prazos de atendimento.

No que tange ao pilar critérios de qualidade na prestação de serviços, a Agência também possui maturidade “não priorizada”, não apresentando critérios de qualidade para a prestação do serviço/ produto, critérios para identificar aptidão do prestador ou mesmo modelo de proteção de dados para o segmento.

A Agência ainda apresenta maturidade “não priorizada” para o fiscalização dos critérios de qualidade da prestação de serviços, pois não menciona a necessidade de dados para análise, ou mesmo modelo de auditoria e nem propõe a criação de pesquisas de satisfação para o setor.

Sobre o pilar transparência da informação, a Agência apresenta o mesmo resultado, mantendo a maturidade “não priorizada”, pois não especifica o modelo e o formato para disponibilidade da informação ao cliente, nem menciona a necessidade de notificação do prestador de serviço sobre alterações realizadas no tipo/formato de serviço. Quanto ao valor cobrado pelo serviço, a Agência ainda não informa o modelo de disponibilidade sobre o valor do serviço ou produto.

A Agência apresenta maturidade “não priorizada”, pois em sua regulação não contempla o envolvimento Social e quanto às informações sobre direitos e deveres do consumidor, também não apresenta de forma abrangente em suas normas.

Quanto à resolutividade de problemas, a Agência apresenta o mesmo resultado, como “não priorizada”. O órgão Não verifica a satisfação das interações com o consumidor e não possui um modelo definido para a tratativa das reclamações. Sobre os critérios de compensação por danos gerados na prestação de serviço, não possui identificar critérios claros.

No pilar concorrência econômica, a Agência também possui maturidade “não priorizada”, pois não possui diretrizes e incentivos à concorrência, bem como não possui especificação de fiscalização e penalidades.

## **COMPATIBILIDADES E CONFLITOS NORMATIVOS**

Revisitando o estudo realizado no produto 4 “Análise da Coordenação entre as Agências e o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor”, realizaremos diagnóstico do potencial conflito entre normas regulamentadoras e o CDC. Dessa forma, será possível compreender o hiato existente entre ambos diplomas para endereçar possíveis formatos de resolução. Abaixo, comparamos exemplos de tipos de problemas, ferramentas utilizadas e sua abordagem nas regulações das Agências e nas normas do CDC

Em relação à ANCINE não foram encontradas, nas resoluções, materialidade suficiente para fazer a correlação dessas com o CDC em relação às ferramentas utilizadas como parâmetro nas análises.

## **CONCLUSÃO**

Com base nas análises, é possível concluir que a maturidade média da ANCINE é “não priorizada”. Em todos os pilares alvos do estudo, a Agência não apresentou normas robustas e claras a fim de instruir a relação de consumo no setor regulado.

Quanto ao número de reclamações de consumidores constantes nas bases do consumidor.gov e Sindex, o setor se posiciona como um dos menos reclamados.

Sobre os conflitos normativos, não foi encontrar materialidade o suficiente para realizar as comparações da regulação da Agência com às normas do CDC.

Constitui diretriz geral do gerenciamento da infraestrutura e da operação dos transportes terrestres descentralizar as ações, sempre que possível, promovendo sua transferência a outras entidades públicas, mediante convênios de delegação, ou a empresas públicas ou privadas, mediante outorgas de autorização, concessão ou permissão, conforme dispõe o inciso XII do art. 21 da Constituição Federal. Tem como principais competências:

- Regular, controlar e fiscalizar as atividades que constituem objeto de concessão, permissão ou autorização de serviço/bem público: transporte ferroviário de cargas e passageiros, transporte rodoviários de cargas e passageiros interestadual e internacional e o arrendamento dos ativos operacionais.

Levando em consideração as atribuições elencadas acima, desenvolvemos uma régua de maturidade, conforme produto 2.

## QUALIDADE DA REGULAÇÃO

	canais de atendimento	atendimento consumidor	critérios de qualidade na prestação de serviços	transparência de informação	resolutividade de problemas	concorrência econômica	fiscalização de critérios de qualidade	participação social
Maturidade	3,6	3	3	3	3,3	1,5	2,6	4
Reclamações ponderadas*	0,026	0,014	0,014	0,069	0,026	0,000	-	-
Ranking	7°	6°	7°	7°	8°	7°	-	-

\*Quantidade de Reclamações a cada 1000 Consumidores.

No pilar de canais de Atendimento, a ANTT possui maturidade “estruturada”, pois aborda a necessidade das empresas do setor possuírem canais online e offline tais como e-mail, formulários digitais e portal para interação com cliente. Apresenta ainda a necessidade de ter os canais de comunicação localizados de forma fácil ao cliente, além de estipular os horários de contato mínimos, conforme encontrado na resolução resolução n. 3535 de 10 de junho de 2010. Quanto ao atendimento de pessoas portadoras de necessidade de atendimento especial, a ANNT estima as possíveis necessidades e cobre grande parte dos PNAE e o modelo adequado de atendimento, como previsto na resolução n. 3871 de 01 de agosto de 2012.

Quanto à operação do atendimento ao consumidor, a maturidade da Agência também pode ser considerada “estruturada”, pois aborda a necessidade de prontidão no atendimento e devolutiva com prazos específicos, além de determinar um período máximo para atendimento que no caso de solicitação de contato direto com o atendente, o tempo de espera da ligação não poderá ultrapassar sessenta segundos, conforme previsto na resolução n. 3535 de 10 de junho de 2010. A regulação ainda possui prazos claros para tratativas e respostas ao cliente, que também podem ser encontrados na resolução mencionada.

No que tange aos critérios de qualidade na prestação do serviço, a Agência possui maturidade “estruturada”. Em sua regulação, tem os principais critérios técnicos e especificações sobre os serviços e produtos ofertados, à exemplo da regulação n. 4130 de 03 de julho de 2013. Quanto à qualificação do prestador de serviços, a regulação prevê a divulgação de ranking referente a cada critério e indicadores de qualidade apontando publicamente o desempenho para transparência com o consumidor, conforme encontrado na resolução n. 1.159 de 05 de outubro de 2005. Já quanto à proteção de dados, a ANTT apenas menciona a necessidade para a proteção dos dados, sem especificar formato e medidas, como previsto na resolução 3535 de 10 de junho de 2010.

Quanto à fiscalização dos critérios de qualidade da prestação de serviços, a maturidade da Agência também pode ser considerada “estruturada”. Possui processo estabelecido para avaliação das principais métricas, porém realizando a medição de forma manual, à exemplo da resolução n. 839, de 5 de janeiro de 2005. Possui uma estrutura simples para auditoria do processo com baixa especificação do processo, como encontrado na resolução n. 4499 de 29 de novembro de 2014. Quanto s pesquisas de satisfação do consumidor, a ANTT realiza pesquisas anuais de estruturadas com indicadores estabelecidos.

No pilar transparência da informação, a Agência possui maturidade “estruturada”, pois possui alto nível de especificação e acesso a informação, como visto na resolução n. 3871 de 01 de agosto de 2012. Ainda no que tange às alterações na prestação de serviço, tem canais específicos para mencionar alterações, com prazos claros para vigência, como pode ser encontrado na resolução n. 4282 de 17 de fevereiro de 2014. Sobre os valores cobrados pelos serviços, a regulação apenas menciona a necessidade de apresentar os valores ao cliente, porém com baixo nível de especificação, como analisado na resolução n. 1383 de 20 de março de 2006.

A Agência possui maturidade “desenvolvida” para o pilar de participação social na definição de políticas e educação para o consumo, pois define a participação e modelo necessário para poder realizar a elaboração, como pode ser encontrado na resolução n. 5624 de 21 de dezembro de 2017. Sobre os direitos e deveres do consumidor, a regulação desenvolveu uma cartilha para instrução dos clientes, encontrada na resolução 1383 de 29 de março de 2006.

Sobre resolutividade dos problemas, é possível concluir que a maturidade da agência também é “estruturada”, posto que possui critérios estruturados para medição de satisfação, como encontrado na resolução n. 44 de 04 de julho de 2002. A regulação ainda estrutura um modelo de tratativa para reclamações, mantendo um processo sólido com descrição do processo. Quanto aos critérios para a compensação, é transparente quanto as medidas de compensação pela prestação de serviço com problemas, como pode ser observado na resolução n. 4282 de 17 de fevereiro de 2014.

Já no que tange à defesa da concorrência econômica, a maturidade da regulação pode ser considerada “não priorizada”, pois não possui diretrizes e incentivos à concorrência, bem como não possui especificação de fiscalização e penalidades.

## COMPATIBILIDADES E CONFLITOS NORMATIVOS

Revisitando o estudo realizado no produto 4 “Análise da Coordenação entre as Agências e o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor”, realizaremos diagnóstico do potencial conflito entre normas regulamentadoras e o CDC. Dessa forma, será possível compreender o hiato existente entre ambos diplomas para endereçar possíveis formatos de resolução. Abaixo, comparamos exemplos de tipos de problemas, ferramentas utilizadas e sua abordagem nas regulações das Agências e nas normas do CDC.

Ferramentas	Tipos de problemas	Regulação		CDC
Códigos de Conduta e Educação para o consumo	Publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória	A resolução normativa n. 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. 4., inciso IV: educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo
Mecanismos de resolução de litígios e separação	Venda casada, Cobrança indevida, Negativação indevida	A resolução n. 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.	=	Art. 4., inciso V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo
Proibições (penalidades ou sanções)	Descumprimento do estatuto do idoso	Em consonância com o Art. 56 do CDC, a resolução n. 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. 1., 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.	=	Art. 56.: 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:

Ferramentas	Tipos de problemas	Regulação		CDC
Padrões (de qualidade)	Má qualidade no Atendimento Inadequação das instalações, Funcionamento inadequado do serviço, Produtos com características inadequadas	A resolução n. 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. 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.
Regulamento do Contrato	Dificuldade / demora para cancelar o serviço, Alteração do contrato sem aviso prévio, Imposição de multa indevida, Ausência do profissional de saúde	Na resolução n. 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.	X	Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: II - subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga;



Ferramentas	Tipos de problemas	Regulação		CDC
<p>Fornecimento de informações e outras medidas de divulgação</p>	<p>Problemas com Atendimento no SAC; Informações incompletas e não envio/atraso do boleto</p>	<p>A resolução n. 3.871/2012 diz em seu Art. 4. 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 n. 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.</p>	<p>==</p>	<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>
<p>Períodos de Reflexão</p>	<p>Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento Cartão não solicitado - Envio ou cobrança</p>	<p>Na resolução n. 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.</p>	<p>==</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>

## CONCLUSÃO

Com base em nossas análises, é possível concluir que a ANTT possui maturidade média “estruturada”. Em boa parte dos pilares estudados, possui regulação ampla e direcionada para a manutenção da boa relação de consumo. Apenas cabe destacar a não priorização da defesa à concorrência econômica, cuja regulação da Agência não menciona e instrui de forma clara os procedimentos necessários para o desenvolvimento.

O setor não se destaca pelo número de reclamações de consumidores nas bases analisadas, figurando entre os setores com menos reclamações.

No que tange conflitos normativos estudados, foi possível observar divergências de entendimento na resolução n. 4.282/2014, cujo 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. Entendemos que conflitos como o mencionado acima podem ser evitados com o estreitamento da relação entre Agências reguladoras e órgãos do SNDC, de modo a fomentar análises dos impactos das regulações na legislação do consumidor e seus princípios.

Constitui diretriz geral do gerenciamento da infraestrutura e da operação dos transportes aquaviários. Promove sua transferência à outras entidades públicas quando necessário por meio de outorga. Tem como principais competências:

- Promover estudos específicos de demanda de transporte aquaviário e de serviços portuários;
- Promover estudos aplicados às definições de tarifas, preços e fretes, em confronto com os custos e os benefícios econômicos transferidos aos usuários pelos investimentos realizados;
- Propor ao Ministério dos Transportes o plano geral de outorgas de exploração da infraestrutura aquaviária e portuária, bem como de prestação de serviços de transporte aquaviário.

Especificamente no caso da ANTAQ, focamos principalmente nas regulações afetas a navegação interior, aplicando a régua de maturidade, conforme visto produto 2.

## QUALIDADE DA REGULAÇÃO

	canais de atendimento	atendimento consumidor	critérios de qualidade na prestação de serviços	transparência de informação	resolutividade de problemas	concorrência econômica	fiscalização de critérios de qualidade	participação social
Maturidade	3	2,3	2	2,6	3,3	2	1,6	4
Reclamações ponderadas*	0,000	0,002	0,000	0,012	0,00	0,000	-	-
Ranking	9°	8°	9°	9°	9°	9°	-	-

\*Quantidade de Reclamações a cada 1000 Consumidores.

A ANTAQ possui para o pilar de canais de Atendimento uma maturidade “estruturada”, pois em sua regulação instrui que as empresas do setor tenham canais mínimos offline, tais como, presencial e telefone. A regulação ainda determina o uso de canais digitais para interação com o consumidor, porém sem especificar. No que tange à divulgação dos canais disponíveis, apresenta a necessidade de ter os canais de comunicação localizados de forma fácil ao cliente, além de estipular os horários de contato mínimos, conforme encontrado na Instrução Normativa n. 2 da Agência. Quanto ao atendimento de pessoas portadoras de necessidades de atendimento especial, a ANTAQ apresenta de forma clara os canais necessários e os formatos aderentes para poucos tipos de PNAE, de acordo com resolução normativa 912 de 23 de novembro de 2007.

Quanto ao pilar de atendimento ao consumidor, a Agência apresenta maturidade em “começo”. Em sua regulação não determina a velocidade do atendimento com o cliente. Menciona a necessidade de prontidão no atendimento, porém não possui prazos específicos para cada tipo de atendimento e não apresenta alternativas para diminuir o tempo de espera do cliente. Contudo, no que tange ao prazo de atendimento possui alta segmentação de prazos por tipo de canal e solicitação, de acordo com Instrução Normativa n. 2 da Agência.

No pilar critérios de qualidade na prestação de serviços, a Agência possui maturidade em “começo”. Possui em sua regulação os principais critérios técnicos e especificações sobre os serviços e produtos ofertados, contudo sem indicadores específicos para medição e Programa de qualidade sólido, estruturado para a prestação de serviço, especificado por tipo de prestador. Quanto à qualificação do prestador, apresenta critérios superficiais com pouco detalhamento sobre a qualificação dos prestadores, de acordo com regulação n. 3274 de 19 de agosto de 2014. Sobre a proteção de dados e sigilo da informação, não foi possível encontrar instruções sobre modelos na regulação do setor.

Quanto à fiscalização dos critérios de qualidade da prestação de serviços, a ANTAQ também possui maturidade em “começo”. Em suas normas não menciona a necessidade de dados para análise, contudo possui um processo de auditoria da qualidade bem definido especificando as etapas e as principais avaliações, conforme previsto na resolução n. 3274 de 19 de agosto de 2014. Ainda em nossas análises, não foi possível identificar nas normas da Agência instruções para a realização de pesquisa de satisfação do consumidor.

A Agência também possui maturidade em “começo” para o pilar de transparência da informação. Apresenta de forma clara onde as informações devem estar contempladas e a forma de acesso ao consumidor, porém sem grandes especificações. No que tange às alterações na prestação de serviço, a regulação menciona que deve ser comunicado alterações sem definir modelos e canais, conforme previsto na resolução n. 3274 de 19 de agosto de 2014. Quanto às regras sobre o valor cobrado pelos prestadores de serviço, apresenta a necessidade de alto nível de informações, demonstrativos de consumos e informações relevantes para entendimento dos valores.

Para o pilar de transparência de participação social na definição das políticas e educação para o consumo a Agência apresenta maturidade “desenvolvida”. Possui mecanismos para que a participação social seja dinâmica e com grande volume de participação para entendimento amplo do processo, conforme previsto na resolução n. 33 de 2019. Possui ainda alto nível de detalhamento sobre os direitos e deveres do consumidor, como pode ser encontrado na resolução n. 1274 de 02 de maio de 2011.

Quanto à resolutividade dos problemas, a maturidade da Agência pode ser considerada “estruturada”, pois em sua regulação a Agência possui critérios estruturados para medição de satisfação, como demonstrado na Instrução Normativa n. 02 da ANTAQ. A Agência ainda possui um modelo de tratativa para reclamações, mantendo um processo sólido. Para os critérios de compensação, é transparente quanto as medidas de compensação pela prestação de serviço com problemas, conforme encontrado na resolução 912 de 25 de abril de 2011.

Para o pilar de defesa à concorrência econômica, a Agência possui maturidade em “começo”, pois sua regulação menciona a necessidade de concorrência, mas não detalha e especifica o processo. Menciona ainda sobre a fiscalização, porém sem detalhes sobre o processo e penalizações, conforme previsto na resolução n. 3274 de 19 de agosto de 2014

## COMPATIBILIDADES E CONFLITOS NORMATIVOS

Revisitando o estudo realizado no produto 4 “Análise da Coordenação entre as Agências e o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor”, realizaremos diagnóstico do potencial conflito entre normas regulamentadoras e o CDC. Dessa forma, será possível compreender o hiato existente entre ambos diplomas para endereçar possíveis formatos de resolução. Abaixo, comparamos exemplos de tipos de problemas, ferramentas utilizadas e sua abordagem nas regulações das Agências e nas normas do CDC.

Ferramentas	Tipos de problemas	Regulação		CDC
Códigos de Conduta e Educação para o consumo	Publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória	Na resolução n. 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 disponibilidade 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.	=	Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.
Proibições (penalidades ou sanções)	Descumprimento do estatuto do idoso	O Art. 26 da resolução n. 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. 56.: 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:

Ferramentas	Tipos de problemas	Regulação		CDC
Padrões (de qualidade)	Má qualidade no Atendimento Inadequação das instalações, Funcionamento inadequado do serviço, Produtos com características inadequadas	Na resolução n. 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. 4. , II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor: d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.
Regulamento do Contrato	Dificuldade / demora para cancelar o serviço, Alteração do contrato sem aviso prévio, Imposição de multa indevida, Ausência do profissional de saúde	A resolução n. 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.	X	Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade
Fornecimento de informações e outras medidas de divulgação	Problemas com Atendimento no SAC; Informações incompletas e não envio/atraso do boleto	A resolução n. 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.	==	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.

Ferramentas	Tipos de problemas	Regulação		CDC
Períodos de Reflexão	Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento Cartão não solicitado - Envio ou cobrança	A resolução n. 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.	X	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.
Mecanismos de resolução de litígios e separação	Venda casada, Cobrança indevida, Negativação indevida	A resolução n. 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.	=	Art.4, V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo

## CONCLUSÃO

Com base nas análises acima, é possível concluir que a maturidade média da regulação da ANTAQ é em “começo”. Em boa parte dos pilares estudados, a Agência apresenta normas pouco específicas às necessidades do consumidor.

A Agência possui número pouco expressivo de reclamações nas bases analisadas do consumidor.gov e Sindec. Isso se dá provavelmente por causa da natureza dos serviços prestados pelo setor regulado.

Quanto à análise de potenciais conflitos normativos, identificamos algumas normas da Agência com entendimento distinto da norma de defesa do consumidor. Merece destaque a resolução n. 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.

- A Agência assessora, complementa ou suplementa ações estaduais, municipais e do DF no que diz respeito ao controle sanitário;
- Os estados, DF e municípios possuem autonomia para deliberar sobre a execução das atribuições que lhe são próprias previstas em lei, dando seguimento ao processo de descentralização da execução de atividades;
- O Ministério da Saúde possui autonomia para deliberar sobre a execução de atribuições previstas em lei relacionadas a serviço médico-ambulatorial-hospitalares. Tem como principais competências:
- Promover a proteção da saúde da população, por intermédio do controle sanitário da produção e consumo de produtos e serviços submetidos à vigilância sanitária, inclusive dos ambientes, dos processos, dos insumos e das tecnologias a eles relacionados, bem como o controle de portos, aeroportos, fronteiras e recintos alfandegados.

## QUALIDADE DA REGULAÇÃO

Levando em consideração as atribuições elencadas acima, desenvolvemos uma régua de maturidade, conforme produto 2.

	canais de atendimento	atendimento consumidor	critérios de qualidade na prestação de serviços	transparência de informação	resultividade de problemas	concorrência econômica	fiscalização de critérios de qualidade	participação social
Maturidade	1,3	1	3,6	2	2	3	1,6	2
Reclamações ponderadas*	0,012	0,002	0,013	0,037	0,031	0,000	-	-
Ranking	6°	9°	8°	8°	7°	8°	-	-

\*Quantidade de Reclamações a cada 1000 Consumidores.

No que tange aos canais de Atendimento, a ANVISA possui maturidade “não priorizada”. Isso se dá, pois em sua regulação, apesar de mencionar a necessidade de canais de Atendimento não os especifica. Menciona que os canais devem ser divulgados ao consumidor final, sem especificar a localização. Ainda quanto ao atendimento à pessoas com necessidade de atendimento especial, a Agência não especifica modelo de atuação dos fornecedores.

Quanto à operação do atendimento ao consumidor, a Agência também possui “não priorizada”. Não determina a velocidade do atendimento com o cliente, não estima tempo de espera e não informa prazos de atendimento.

Em contrapartida, a maturidade da ANVISA no pilar critério de qualidade na prestação de serviços pode ser considerado “estruturado”, pois em sua regulação possui indicadores específicos para medição e Programa de qualidade sólido, estruturado para a prestação de serviço, especificado por tipo de prestador. Ainda divulga ranking referente a cada critério e indicadores de qualidade apontando publicamente o desempenho para transparência com o consumidor, conforme previsto na regulação n. 39 de 14 de agosto de 2013.



No que tange à proteção de dados, a Agência menciona a necessidade de proteção dos dados, sem especificar formato e medidas., conforme encontrada na regulação n. 44 de 17 de agosto de 2009.

A Agência possui maturidade “não priorizada” no pilar de fiscalização dos critérios da qualidade de serviço, pois em sua regulação menciona a necessidade de dados para a avaliação, porém não apresenta um processo estruturado com KPIs para sua medição, conforme encontrado na resolução de n. 23 de 04 de abril de 2012. Quanto a auditoria de qualidade, a ANVISA tem uma estrutura simples para auditoria do processo com baixa especificação do processo, conforme mencionado na resolução 44 de 17 de agosto de 2009. A Agência não possui norma sobre a realização de pesquisas de satisfação no setor regulado.

No pilar de transparência da informação, a ANVISA possui maturidade “começo”. Em suas normativas, apresenta de forma clara onde as informações devem estar contempladas e a forma de acesso ao consumidor, à exemplo da regulação n. 44 de 17 de agosto de 2009. Contudo, não há em sua regulação instruções sobre a necessidade de informações prévias sobre quaisquer alterações executadas nos serviços prestados. Menciona a necessidade de apresentar os valores ao cliente, porém com baixo nível de especificação, conforme também pode ser observado na regulação 44 de 17 de agosto de 2009.

Quanto à participação social na definição de políticas e educação para o consumo, a Agência também possui maturidade “começo”, pois define a participação e modelo necessário para poder realizar a elaboração, conforme regulação 207 de 03 de janeiro de 2018, contudo em sua regulação não apresenta de forma abrangente e estruturada as informações necessárias sobre os direitos e deveres do consumidor.

Sobre a resolutividade dos problemas, também podemos observar a maturidade em “começo” da Agência, pois em sua regulação não desenvolve parâmetros para verificação da satisfação das interações com o consumidor, contudo no que tange ao tratamento das reclamações, possui um modelo de tratativa para, mantendo um processo sólido com descrição do processo, conforme pode ser observado na regulação n. 16 de 28 de março de 2013. Ainda quanto aos critérios para compensação, a ANVISA menciona a possibilidade de compensação em casos de erros e má prestação de serviços, porém sem instituir medidas claras, como encontrado na resolução n. 28 de dezembro de 2016.

A regulação da Anvisa pode ser considerada “estruturada” no pilar de defesa da concorrência econômica. Possui uma diretriz clara sobre o incentivo de concorrência e ainda possui uma estrutura de fiscalização e penalização específica sobre a restrição da concorrência, de acordo com a resolução n. 68 de 20 de junho de 2000.

## COMPATIBILIDADES E CONFLITOS NORMATIVOS

Revisitando o estudo realizado no produto 4 “Análise da Coordenação entre as Agências e o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor”, realizaremos diagnóstico do potencial conflito entre normas regulamentadoras e o CDC. Dessa forma, será possível compreender o hiato existente entre ambos diplomas para endereçar possíveis formatos de resolução. Abaixo, comparamos exemplos de tipos de problemas, ferramentas utilizadas e sua abordagem nas regulações das Agências e nas normas do CDC.

Ferramentas	Tipos de problemas	Regulação		CDC
Códigos de Conduta e Educação para o consumo	Publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória	A resolução n. 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 n. 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.	X	Art. 6., 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"  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."

Ferramentas	Tipos de problemas	Regulação	CDC
<p>Proibições (penalidades ou sanções)</p>	<p>Descumprimento do estatuto do idoso</p>	<p>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 n. 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.</p>	<p>Art. 56.: 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.</p>

Ferramentas	Tipos de problemas	Regulação		CDC
Padrões (de qualidade)	Má qualidade no Atendimento Inadequação das instalações, Funcionamento inadequado do serviço, Produtos com características inadequadas	A resolução n. 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.	==	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.
Fornecimento de informações e outras medidas de divulgação	Problemas com Atendimento no SAC; Informações incompletas e não envio/atraso do boleto	A resolução n. 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. 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.
Períodos de Reflexão	Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento Cartão não solicitado - Envio ou cobrança	A resolução n. 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..	X	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.

Ferramentas	Tipos de problemas	Regulação		CDC
Períodos de Reflexão	Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento Cartão não solicitado - Envio ou cobrança	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.	=	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.
Mecanismos de resolução de litígios e separação	Venda casada, Cobrança indevida, Negativação indevida	A resolução n. 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.	=	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:

## CONCLUSÃO

Conforme observado na análise, a ANVISA possui maturidade média “em começo”, apresentando para boa parte dos pilares analisados pouca prioridade e especificidade na construção de sua regulação. Cabe mencionar os pilares de canais de atendimento e operação do atendimento, para o qual a Agência possui maturidade “não priorizada”, por não especificar ferramentas e processos necessários para a manutenção da boa relação entre consumidor e fornecedor. Entendemos ser essencial a clareza das normas para evitar compreensão equivocada do consumidor. No que tange às reclamações ponderadas, podemos concluir que o setor se destaca entre os que possui menos reclamações de consumidores.

Em nossa análise não exaustiva da regulação da ANVISA, foi possível identificar um potencial conflito com a norma do CDC. A resolução n. 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 n. 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. Entendemos ser possível evitar diferenças de entendimentos como a citada abaixo promovendo maior articulação entre Agências e demais órgãos do SNCD.



03

**Considerações  
Finais**

# Considerações Finais

---

No que tange ao primeiro bloco do produto que tratou de analisar a atuação dos principais órgãos do SNDC, mais Agências Reguladoras, Poderes Legislativo, Judiciário, Ministério Público e Defensorias é possível concluir que para todos os temas analisados os atores possuem características positivas em sua estrutura, capazes de apoiar na manutenção da relação consumerista. Contudo cabe destacar algumas oportunidades de melhoria identificadas na análise. À exemplo do aumento da atuação conjunta dos órgãos do SNDC, e Agências Reguladoras para desenvolvimento de regulações mais alinhadas com os interesses do consumidor. Da mesma forma, enxergamos ser possível ampliar a atuação do Ministério Público na defesa dos interesses coletivos do consumidor por meio da análise de dados disponíveis das bases do consumidor.gov e Sindec, sob administração da Senacon.

Quanto à participação social, podemos destacar a possibilidade de aumento do protagonismo da Senacon perante à sociedade como órgão centralizador da defesa da relação consumerista, conforme sua atribuição legal de coordenador do SNDC. Também é possível observar a falta de ferramentas eficazes para participação da sociedade em todos os atores analisados no presente estudo, o que impossibilita o acompanhamento da satisfação dos consumidores.

Sobre as formas de resolução de conflito, podemos observar a oportunidade da Senacon em utilizar os dados, anteriormente mencionados, para atuar preventivamente no monitoramento e punição de ofensores da relação de consumo. Os atores analisados ainda podem atuar de forma mais consistente na conscientização da população para utilização de ferramentas alternativas de resolução de conflito, tais como Consumidor.gov.br e Procon. Para maximizar a efetividade do Consumidor.gov.br, ainda é necessário uma maior adesão por parte das empresas, o que poderia vir justamente pela formalização da sua utilização nas regulações das Agências reguladoras (exemplo da ANAC), ressaltando que em 31 de dezembro de 2020 finda-se o prazo dado pelo decreto n. 10.197/2020, que estabelece a migração de eventuais serviços de solução de conflitos de natureza consumerista adotadas por órgãos e entidades da administração pública para o Consumidor.gov.br. Ainda nesse tema, as entidades civis de defesa do consumidor, à exemplo da OAB, podem ampliar sua colaboração no tema, atuando em conjunto com o SNDC contribuindo com pesquisas e análises realizadas. Já quanto à fiscalizações e sanções aplicáveis, observamos que a mesma cooperação entre os atores mencionada acima pode maximizar o intercâmbio de informações para fomentar as investigações bem como evitar o “bis in idem”.

No que tange às análises do segundo bloco do estudo, é possível identificar pela maturidade das regulações das Agências, que existem diferentes níveis profundidade e cobertura no que toca os aspectos afetos a defesa do consumidor nos setores regulados. A ANATEL, por exemplo, possui maturidade alta em sua normativa, possuindo instruções claras sobre a atuação das empresas do setor. Por outro lado, a ANCINE figura com maturidade não priorizada é deficiente em ser específico sobre temas de proteção e apoio ao consumidor. Contudo, ao analisar em conjunto o número de reclamações contra empresas dos setores regulados estudados, disponíveis nas bases do consumidor.gov e Sindec, não foi possível criar relação linear entre quantidade de reclamações e a maturidade da regulação da Agência. Podemos citar a ANATEL que apesar de estar entre as Agências com a regulação mais madura, possui o maior número geral e proporcional pela quantidade de consumidores do setor de reclamações. Sendo assim, podemos concluir que os problemas do panorama do Direito consumerista alvo do estudo, tais como o alto número de reclamações do setor ou mesmo satisfação dos consumidores dos setores regulados não residem somente na maturidade da regulação da Agências e sim em problemas estruturais, tais como os mencionados no Produto 6 de “Fragilidades” que serão endereçados no estudo do Produto 9 de “Recomendações”.



## 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)