



**Tozzini
Freire.**
ADVOGADOS

**Direito do
Consumidor**

Edição 1 | 2023

15 de março: DIA DO CONSUMIDOR

No dia 15 de março é comemorado o Dia do Consumidor, data instituída em 1985 pela Organização das Nações Unidas (ONU) como um importante lembrete sobre os direitos fundamentais dos consumidores.

Além de sua inegável importância para a economia, a defesa dos direitos dos consumidores é também expoente da democracia brasileira e um dos pilares do desenvolvimento social.

Para celebrar essa data, nossa edição especial do Boletim de Direito do Consumidor aborda alguns dos principais desafios da pauta consumerista atual e as expectativas de desdobramento dos temas ao longo de 2023.



O tratamento do superendividamento do consumidor: tema prioritário para as autoridades de consumo

O superendividamento do consumidor, tema que assumiu a centralidade dos debates nos últimos anos, deve voltar com ainda mais força no primeiro semestre de 2023.

Em 2022, a SENACON publicou o Decreto nº 11.150/2022, que, visando regulamentar a Lei nº 14.871/2021 (Lei do Superendividamento), fixou o conceito de “mínimo existencial” em 25% do salário mínimo vigente (cerca de R\$ 325). A premissa do Decreto é que referido valor seria suficiente para o consumidor custear todas as suas despesas básicas, devendo ser preservado em renegociações de dívida ou concessões de crédito.

Desde o início dos trabalhos da equipe de transição, a nova gestão do Governo Federal vem manifestando grande preocupação com o tema.

Enquanto a revisão do Decreto do Mínimo Existencial é estudada, o novo Governo Federal já anunciou o Programa Desenrola, iniciativa que visa facilitar a renegociação de dívidas de brasileiros de baixa renda. Com um fundo garantidor de aproximadamente R\$ 10 bilhões, o novo Programa terá o formato de lei complementar e os detalhes do projeto devem ser apresentados em breve.

No que concerne à aplicação da Lei nº 14.871 pelo Poder Judiciário, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), demonstrando sua preocupação com a complexidade do assunto, também anunciou a prorrogação do grupo de trabalho sobre o tema até 02 de outubro de 2023, o qual objetiva criar medidas para aperfeiçoar o trâmite de procedimentos administrativos e judiciais sobre superendividamento.

Considerada uma questão que exigirá a cooperação e coordenação de diversos agentes públicos e privados para ser combatida, o superendividamento do consumidor promete ser um dos assuntos centrais de 2023.

Direitos Humanos e consumo: crescentes iniciativas por parte do poder público e do setor privado para garantia da diversidade e da inclusão

A garantia de acessibilidade, diversidade e inclusão aos consumidores tem recebido crescente destaque entre empresas e órgãos de defesa do consumidor.

Em outubro de 2022, a SENACON – autoridade de consumo mais importante no país – promoveu um seminário sobre a acessibilidade do consumidor com deficiência, o qual contemplou debates sobre acessibilidade, sobretudo nos setores bancário, de telecomunicações, transportes e serviços em geral.

Em iniciativa voltada à promoção da igualdade racial, o PROCON-SP participou do XI Seminário Internacional “Diálogos Antirracistas” durante a semana da consciência negra de 2022, promovendo uma palestra sobre avanços e perspectivas para combater o racismo nas relações de consumo.

Da mesma forma, nota-se que um número crescente de empresas tem adotado medidas e iniciativas para garantir a acessibilidade do consumidor brasileiro, com a criação de meios que facilitem a contratação de serviços e a aquisição de produtos pelo consumidor com deficiência.

A expectativa é de que a pauta da diversidade e inclusão continue sendo objeto de discussões ao longo do ano e que, cada vez mais, novas iniciativas desponham no mercado de consumo, tanto comandadas pelo setor público, quanto pelo setor privado.

Projetos de fomento à Desjudicialização dos Conflitos: foco em soluções mais céleres e efetivas para as disputas consumeristas

Segundo os levantamentos oficiais mais recentes, apresentados pelo Conselho Nacional de Justiça no Relatório Justiça em Números, existem no Brasil mais de 77 milhões de processos judiciais ativos.

O expressivo número de litígios tem levado, de forma crescente, ao sobrecarregamento do Poder Judiciário e à consequente morosidade na resolução dos processos.

Nesse contexto, diversas iniciativas têm surgido no intuito de reduzir a quantidade de ações judiciais e promover a busca por meios alternativos de solução de conflitos.

Em âmbito legislativo, o Projeto de Lei nº 533/2019 tem como foco incentivar a tramitação da execução via cartórios extrajudiciais e implementar como requisito ao ingresso da demanda a demonstração pelo consumidor da tentativa anterior de solução da problemática em via administrativa.

Ainda, tramita perante o Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) projeto que visa à criação do Selo Brasileiro de Desjudicialização. O texto do projeto já foi aprovado pela Comissão Especial de Desjudicialização do Órgão e aguarda deliberação da diretoria e do plenário do Conselho Federal.

A iniciativa pretende conferir o Selo Brasileiro de Desjudicialização às organizações públicas e privadas que atuem em prol da promoção de formas extrajudiciais de solução dos conflitos.

A concessão do selo também será voltada a projetos que utilizem tecnologia para a criação de alternativas inovadoras e que auxiliem na prevenção e na solução dos conflitos.

Na esfera do Poder Judiciário, grupos de trabalho voltados à desjudicialização têm sido criados e fortalecidos. É o caso, por exemplo, do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC), órgãos dos Tribunais de Justiça, que trabalham em iniciativas para estímulo da conciliação e mediação.

No estado de São Paulo, o NUPEMEC estabeleceu recentemente projeto-piloto para capacitar os conciliadores e mediadores em temas relacionados ao setor aéreo, considerado um dos mais litigiosos do mundo. A iniciativa visa tratar de forma customizada os conflitos na área e incentivar, com isso, as soluções consensuais.

A adoção de medidas extrajudiciais para solução dos conflitos representa um importante caminho para a garantia de desfechos mais céleres e efetivos às disputas consumeristas.

O papel das Agências Reguladoras na defesa do consumidor

Atualmente, o papel das Agências Reguladoras tem sido debatido, sobretudo por ocasião da proposta apresentada por meio da MPV nº 1.154/2023. O texto pretende instituir nova regra, mediante a qual os atos normativos regulados sejam editados por Conselhos ligados a Ministérios e Secretarias de governo.

O tema é polêmico e as opiniões se dividem no tocante ao fortalecimento ou enfraquecimento das Agências Reguladoras.

Na área consumerista, recente movimento atribui às Agências Reguladoras importante papel, tanto para a regulação de relações de consumo, quanto para a fiscalização e tratamento de reclamações.

De acordo com relatórios produzidos recentemente, a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) chegou a receber 1,73 milhão de reclamações no ano de 2022, relacionadas a assuntos diversos. A Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), por sua vez, registrou cerca de 22 mil reclamações apenas no 3º trimestre de 2022. Enquanto isso, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), apenas em julho de 2022, recebeu o total de 19.222 re-

clamações – terceiro maior número de sua história.

Em meados de 2022, foi editado o Decreto Federal nº 11.034/2022, que atualizou as regras para o desenvolvimento do Serviço de Atendimento aos Consumidores.

O texto do chamado Decreto do SAC confere às Agências Reguladoras importante papel na definição de normas específicas a cada um dos setores da economia para atendimento remoto dos consumidores.

Nos últimos anos, importantes iniciativas da área consumerista surgiram a partir da atuação conjunta das Agências Reguladoras com o setor privado, como é o caso da Plataforma “Não me Perturbe”, iniciativa que visa coibir ligações de telemarketing abusivas e que já conta com mais de 11 milhões de usuários.

Os limites, ampliados ou restritos, da atuação das Agências Reguladoras é uma das pautas para 2023, e sua definição será importante para o delineio dos mecanismos administrativos de solução de conflitos consumeristas.



Este boletim é um informativo da
área de Direito do Consumidor de
TozziniFreire Advogados.

**SÓCIOS RESPONSÁVEIS
PELO BOLETIM:**

Patrícia Helena Martins

Luiz Virgílio Manente

Bruna Borghi Tomé

Gabriela Wink

Luciana Bazan Martins Bisetti

Vinícius Berni

Mais informações em:
tozzinifreire.com.br

**Tozzini
Freire.**
ADVOGADOS