

A Regulação do Futuro

Como conciliar o desenvolvimento econômico e a defesa do consumidor

Fernando Meneguim

Senacon/DPDC

Secretaria Nacional do Consumidor/Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E
SEGURANÇA PÚBLICA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL

O impacto das transformações do mercado nas relações de consumo

Grandes transformações no mercado de bens e serviços trouxeram **desafios** para o consumidor e seus agentes de proteção e defesa



Mercados globais mais abertos



Maior oferta de produtos e serviços



Inovações tecnológicas



Reformas regulatórias



Fatores comportamentais



**informações complexas
para o consumidor**



**Vulnerabilidade
nas relações de consumo**

Regulação e o Efeito Bumerangue

- Uma determinação governamental pode resultar no efeito contrário ao objetivo determinado, prejudicando aquele que se quer inicialmente proteger
- Exemplos



Regulações sem análises de impacto podem se tornar disfuncionais

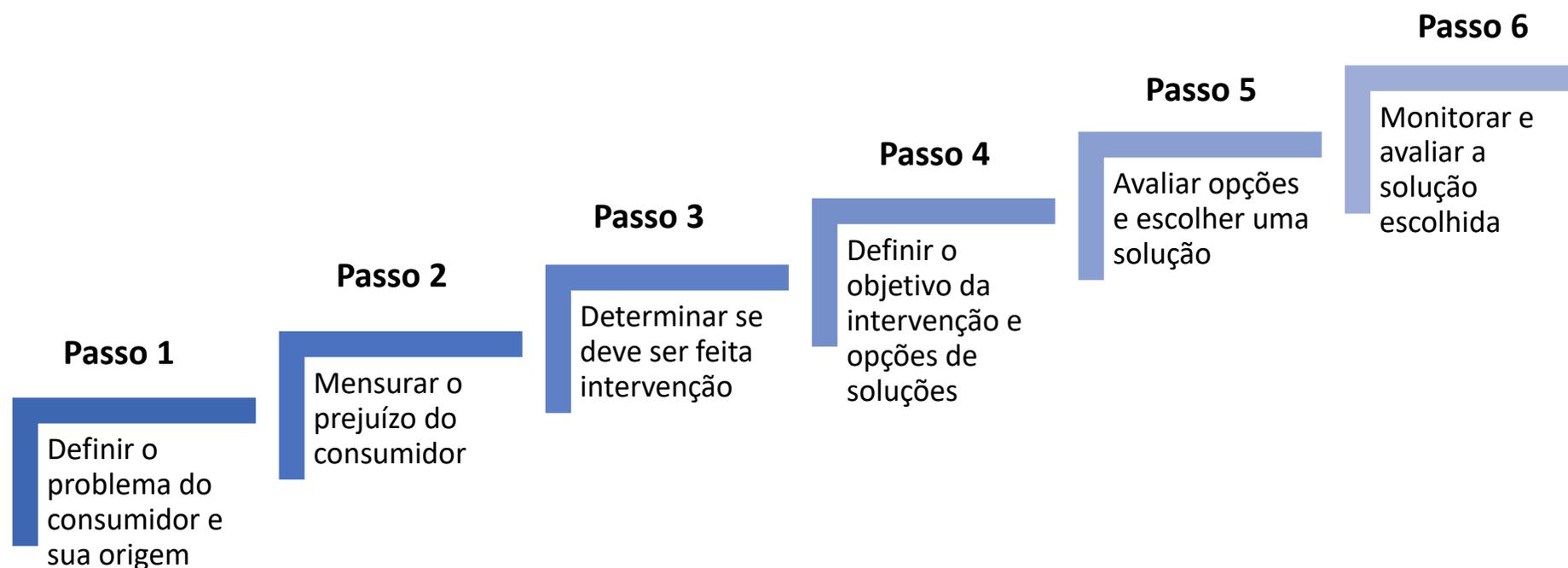
Avaliação de Impacto Regulatório (AIR) para Políticas do Consumidor

- Cresce a demanda para que as ações estatais sejam rápidas, efetivas e baseadas em evidências
- Diante dos novos desafios impostos, a AIR se coloca como importante ferramenta para que órgãos de proteção e defesa do consumidor avaliem intervenções nas relações de consumo
- O foco é **mitigar riscos** de intervir de forma prejudicial ao ecossistema das relações consumeristas, **evitando danos ao consumidor** seja de forma direta ou indireta



Avaliação de Impacto Regulatório (AIR) para Políticas do Consumidor

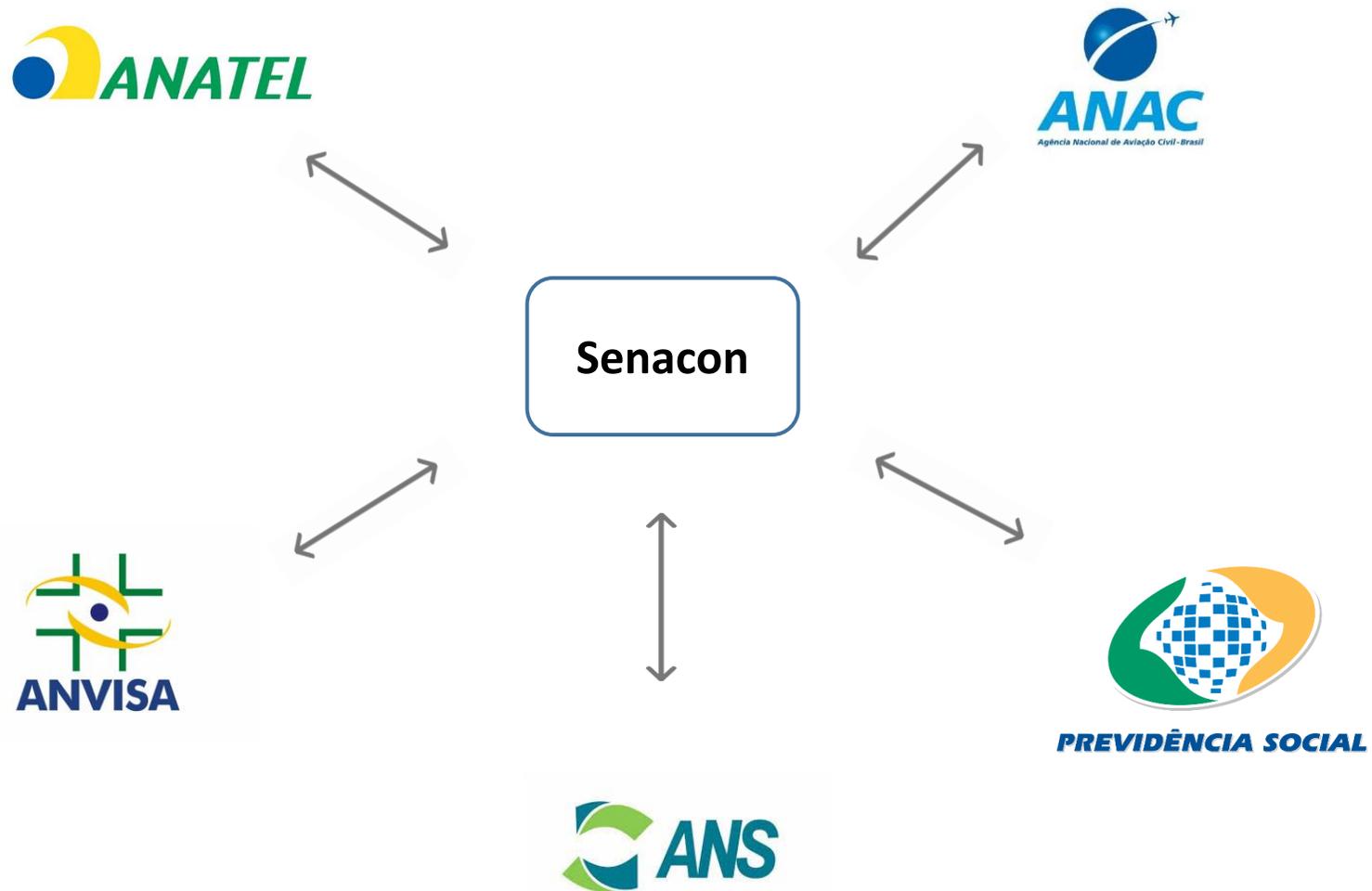
Em seis passos é possível traçar uma avaliação de impacto regulatório para políticas do consumidor:



Fonte: Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (2010), *Consumer Policy Toolkit*, OECD Publishing

Regulação Colaborativa

Interlocução com agentes reguladores de diversos setores:



Autorregulação



Não me Perturbe

Telemarketing Telecomunicações

O Não me Perturbe permite, de forma fácil e gratuita, evitar promoção de vendas e serviços por meio de contato telefônico provenientes **exclusivamente das Prestadoras de Serviços de Telecomunicações** (Telefone móvel, telefone fixo, TV por assinatura e Internet).

Consultar

Solicitar Bloqueio

Solicitar Desbloqueio

Teles propõem código de conduta para reduzir ligações abusivas de televendas

Convergência Digital* ... 25/03/2019 ... Convergência Digital

A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) recebeu nesta segunda-feira (25/3), em Brasília (DF), as principais prestadoras de serviços de telecomunicações. O encontro debateu a aplicação abusiva de ferramentas de televendas no setor de telecomunicações. A reunião foi conduzida pelo vice-presidente da Anatel, Emmanoel Campelo, e contou com a presença do conselheiro Aníbal Diniz e do Secretário Nacional do Consumidor (Senacon), Luciano Benetti Timm.



Investindo no Diálogo: *Online Dispute Resolution*

- Insustentabilidade do modelo atual de tratamento de conflitos de consumo que são levados aos órgãos do Estado
- Novo CPC e o incentivo ao uso de meios autocompositivos para solução de conflitos
- Necessidade de serviços que sejam alternativas sustentáveis para tratamento em escala de conflitos de consumo
- **Objetivo: maior efetividade e eficiência na atuação do Estado; desjudicialização; maior satisfação do consumidor**





Uma **plataforma de Estado para negociação** entre consumidores e fornecedores na internet como foco na solução e prevenção de conflitos de consumo

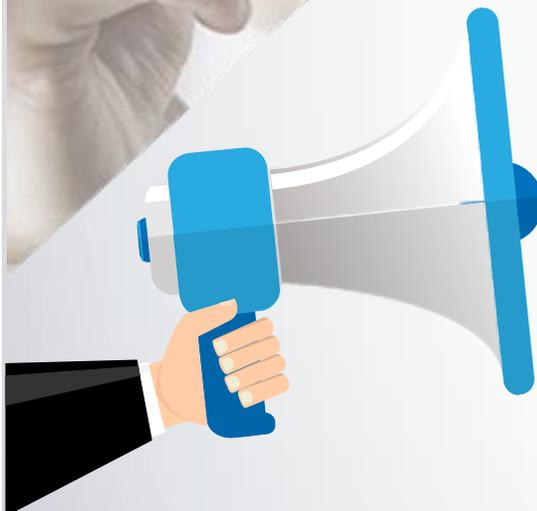
Como funciona?



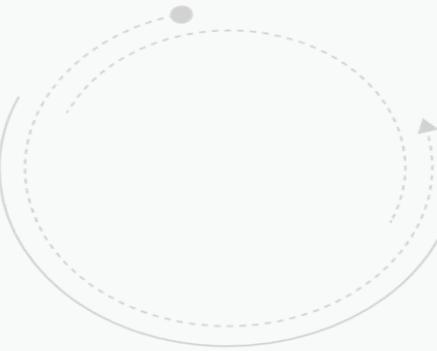
É público, gratuito e transparente!



NÚMEROS da Plataforma



Já foram finalizadas
2.054.536
RECLAMAÇÕES



Recebidas pelas
535
EMPRESAS
CREDENCIADAS

*De jun/14 a jul/19

em **Números 2019**

81%
SOLUÇÃO



99%
RECLAMAÇÕES
RESPONDIDAS



6,6 dias
PRAZO MÉDIO DE
RESPOSTAS



Já foram finalizadas
421 mil
RECLAMAÇÕES

*De Janeiro a Julho de 2019

Desjudicialização



Assinado em 20/05/2019
Termo de Cooperação Técnica
para a integração das
plataformas
Consumidor.gov.br e Processo
Judicial Eletrônico (PJe)

Facilitar a **conciliação** e a
mediação de acordos, sem
que as partes ingressem com
ações junto ao Poder
Judiciário

Regulação do futuro

DESAFIOS & TENDÊNCIAS

Aumento da quantidade de informações

Complexidade no consumo

Privacidade dos dados pessoais



Transparência

Confiabilidade e Comunicação Clara

Proteção de Dados

Educação e Conscientização

Resolução de Conflitos

Colaboração



Obrigado!

Fernando Meneguim

Diretor do Departamento de Proteção e
Defesa do Consumidor

✉ fernando.meneguim@mj.gov.br