

 **consumidor.gov.br**
É seu. É fácil. Participe.

DPDC/SENACON

SENACON

Secretaria Nacional do Consumidor

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E
SEGURANÇA PÚBLICA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL

JUSTIÇA NO BRASIL



JUSTIÇA NO BRASIL

DESPESA TOTAL DO PODER
JUDICIÁRIO EM 2016

84,8
bilhões














CHEGANDO A

R\$411,73

por
habitante



CUSTO DA JUSTIÇA NO BRASIL

País	Gasto com Judiciário
 Brasil	1,3%
 Venezuela	0,34%
 Alemanha	0,32%
 Portugal	0,28%
 Chile	0,22%
 Colômbia	0,21%
 Itália	0,19%
 EUA	0,14%
 Inglaterra	0,14%
 Argentina	0,13%
 Espanha	0,12%

CUSTO DO PROCESSO NO BRASIL

	Estadual	Federal
Custo Médio do Processo por Ano	R\$ 1.899,32	R\$ 2.755,24

TRADE OFFS DOS DIFERENTES MÉTODOS DE SOLUÇÃO DE DISPUTAS

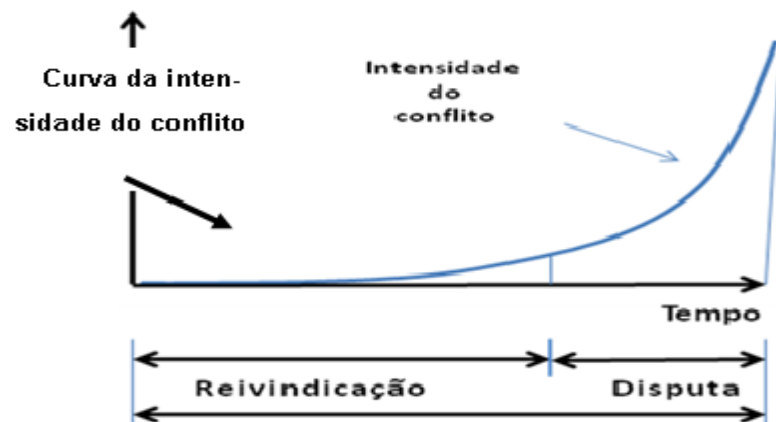


Gráfico 01



Gráfico 02

Prof. Dr. Luciano Benetti Timm



_contexto



BRANDZ™ Top 100 Brand Ranking

BRANDZ™ RANKING			
#	Brand	Parent	Value (\$m)
1	Microsoft	Microsoft Corp.	62,039
2	GE	GE	55,834
3	Coca-Cola	The Coca-Cola Company	41,406
4	China Mobile	China Mobile (Hong Kong) Limited	39,168
5	Marlboro	Altria Group, Inc.	38,510



Rank 2017	Brand	Category	Brand value 2017 (\$M)
1	Google	Technology	245,581
2	Apple	Technology	234,671
3	Microsoft	Technology	143,222
4	Amazon	Retail	139,286
5	Facebook	Technology	129,800



Instagram

The most valuable photo company sells no cameras



Uber

The worlds largest taxi company owns no vehicles



Airbnb

The largest accommodation provider owns no real estate

@BizPrivy 



Alibaba

The most valuable retailer has no inventory



Netflix

The largest growing television network lays no cables



Facebook

The most popular media provider creates no content

• _com as redes sociais e a massificação da conexão móvel, as pessoas passaram a

• **viver conectadas**



_e essa realidade fez emergir um novo consumidor



60% dos jovens estão aprendendo profissões que vão deixar de existir

O relatório recomenda que se dê mais ênfase às habilidades digitais e ao empreendedorismo para os jovens

BUSINESS 07/14/2017 11:34 EDT | **Updated** 07/14/2017 12:57 EDT

85% Of Jobs That Will Exist In 2030 Haven't Been Invented Yet



Repositores de pinos de boliche



Entregadores de leite



Telefonistas



Caçadores de Ratos



Acendedores de Postes



Datilógrafos



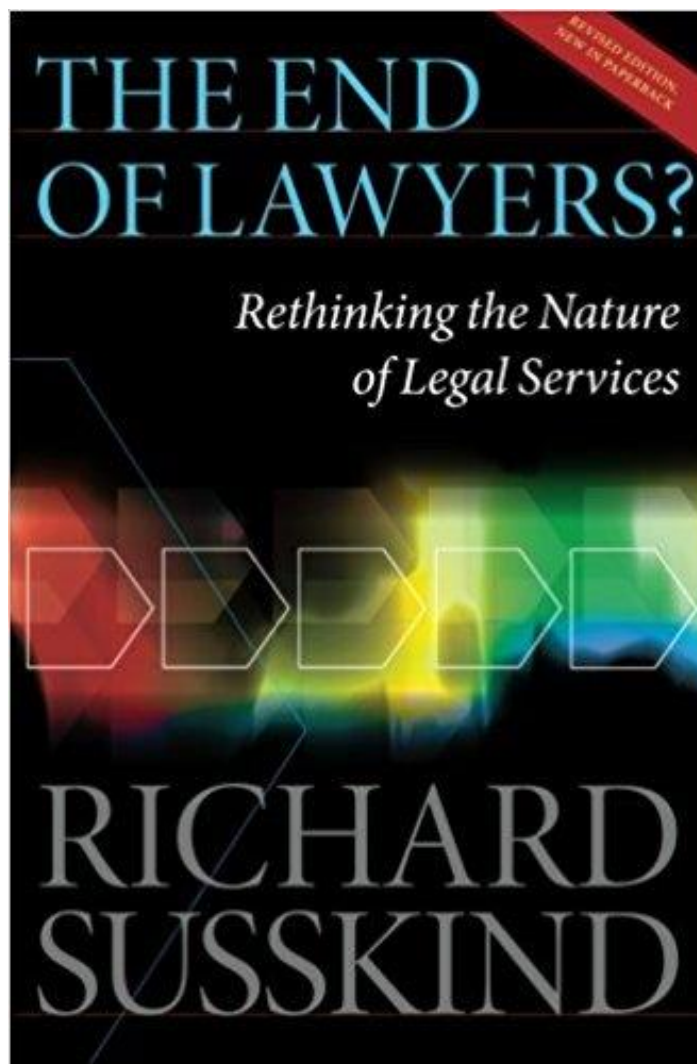
Fotógrafo Lambe-Lambe



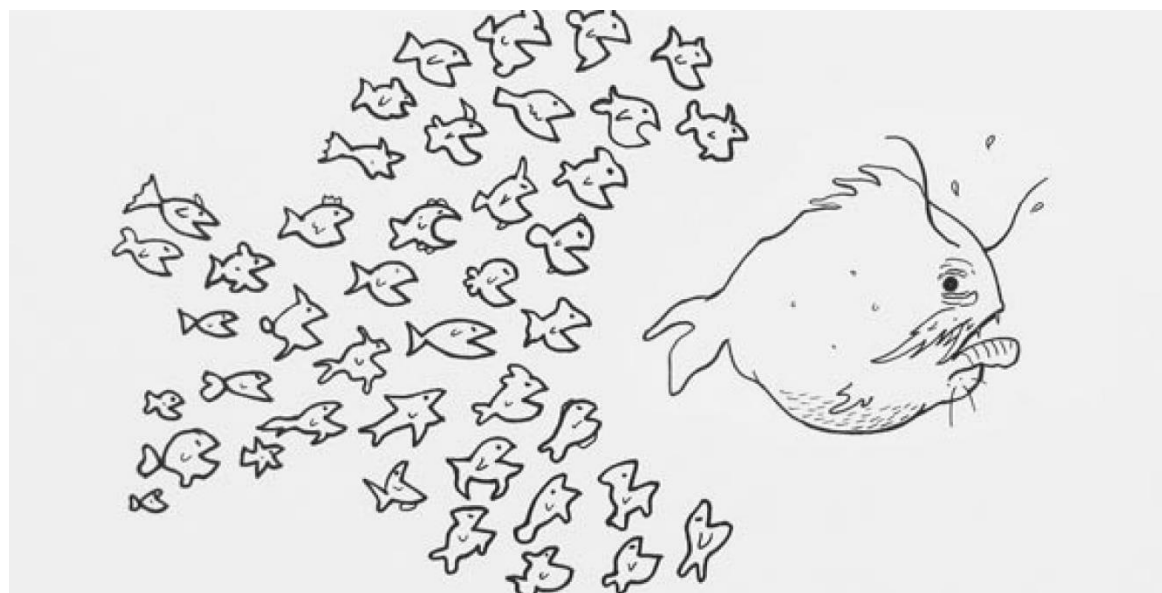
Ascensorista



Vendedores de Enciclopédia



- 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;
- Surgimento de um serviço como uma alternativa sustentável para tratamento em escala de conflitos de consumo.





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

INVESTINDO NO DIÁLOGO

O **CONSUMIDOR** se manifesta;

A **EMPRESA** responde;

O **CONSUMIDOR** avalia;

TODOS monitoram!

É público,
gratuito e
transparente!



NÚMEROS da Plataforma



Já foram finalizadas
1.5 milhão
DE RECLAMAÇÕES



Recebidas pelas

478
EMPRESAS
CREDENCIADAS

*De jun/ 14 a 31/12/18

em **Números 2019**

81%



Já foram finalizadas
114 mil
RECLAMAÇÕES

98,6%
RECLAMAÇÕES
RESPONDIDAS



7 dias
PRAZO MÉDIO DE
RESPOSTAS



3,3

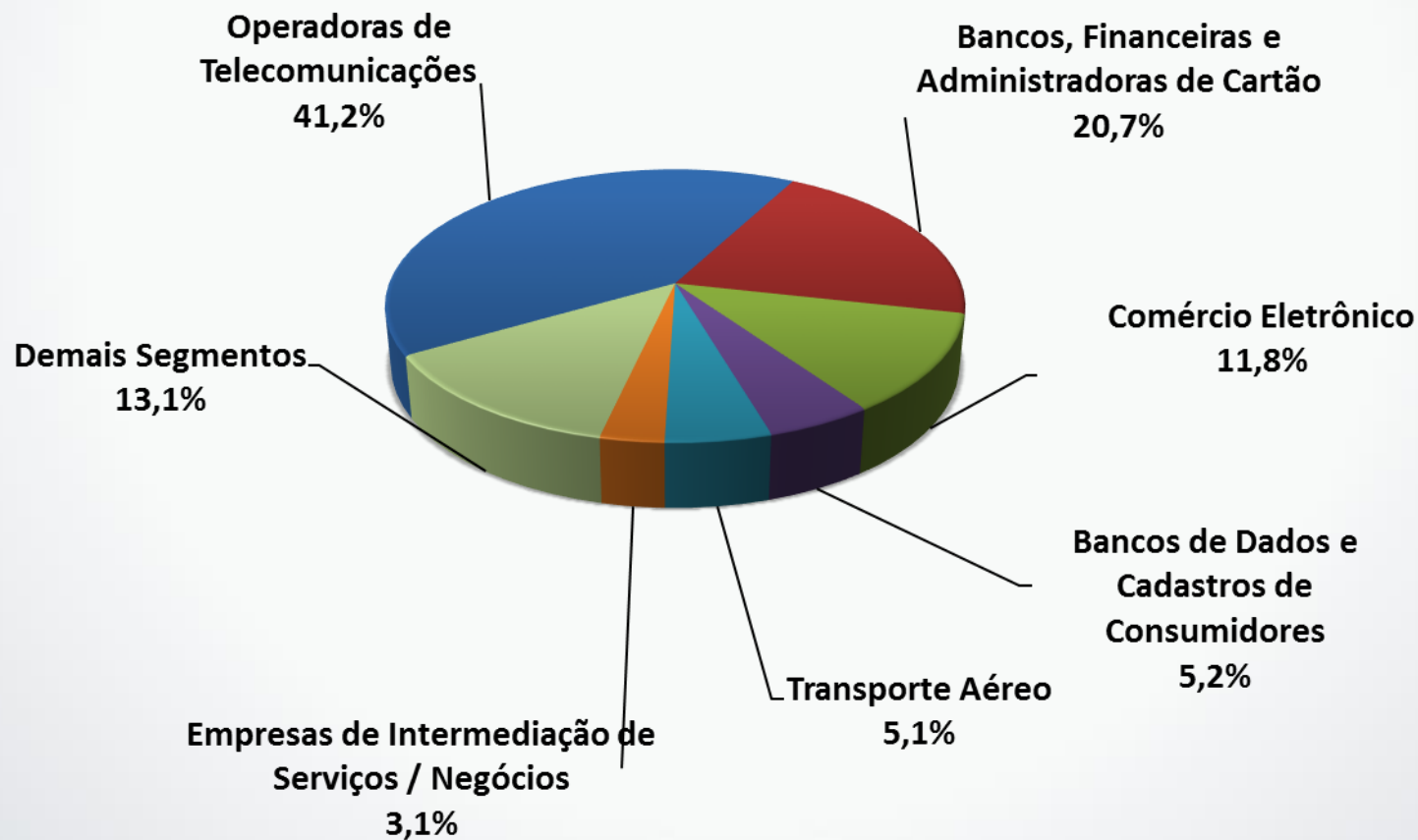


NOTA MÉDIA DO
CONSUMIDOR



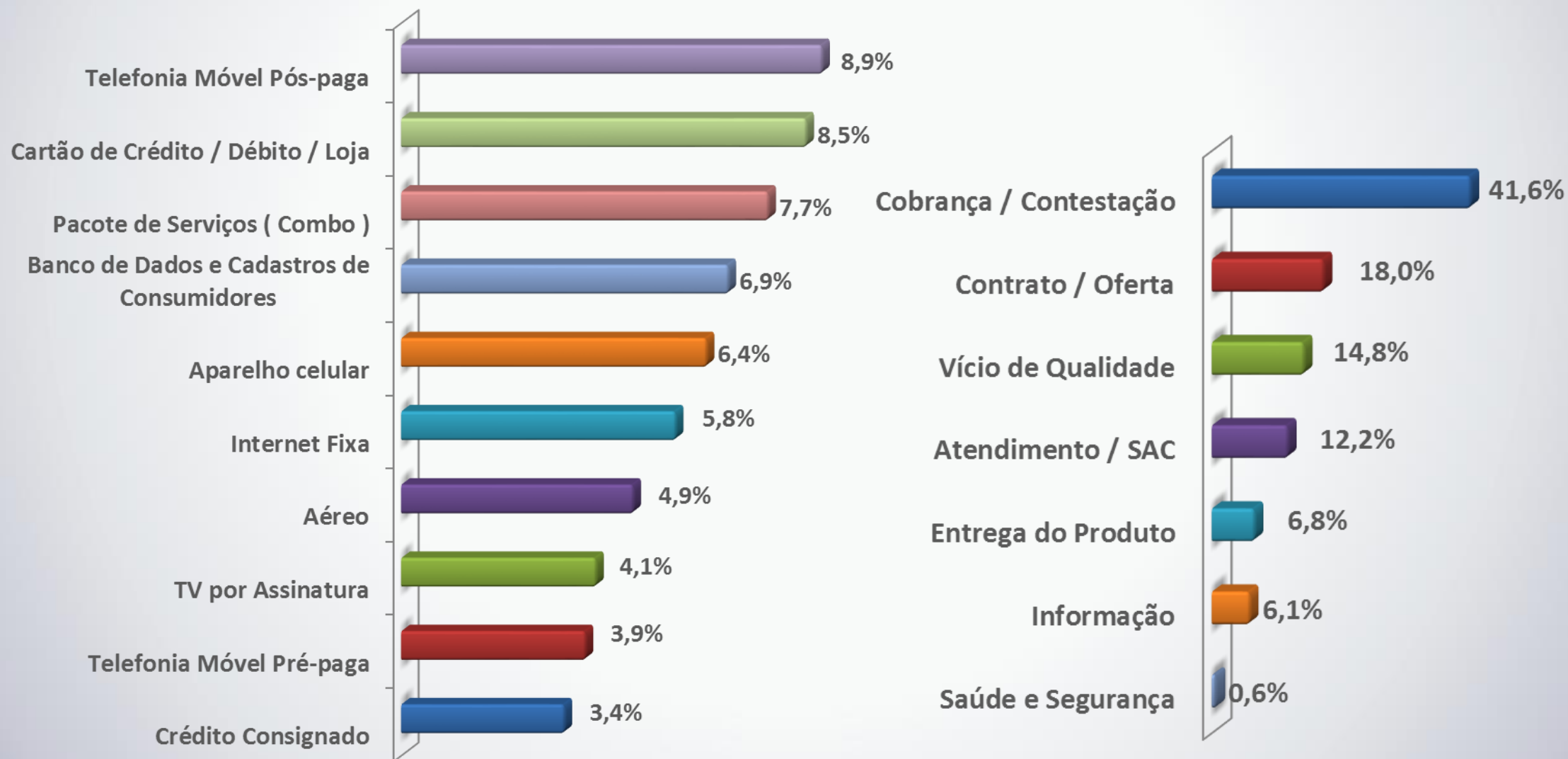
* Em janeiro e fevereiro de 2019

SEGMENTOS MAIS DEMANDADOS



* Em janeiro e fevereiro de 2019

ASSUNTOS E PROBLEMAS



* Em janeiro e fevereiro de 2019

A close-up photograph of two hands shaking in a firm grip, symbolizing a business agreement or partnership. The hands are positioned in the center of the frame, with the fingers interlocked. The background is a blurred office environment with several people in business attire, suggesting a professional setting. The lighting is bright and even, highlighting the texture of the skin and the fabric of the suits.

**_parceiros
estratégicos**

SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR - SNDC

Procons

- Acre
- Alagoas
- Bahia
- Distrito Federal
- Espírito Santo
- Goiás
- Maranhão
- Minas Gerais
- Mato Grosso do Sul
- Mato Grosso
- Pernambuco
- Paraná
- Carioca
- Rondônia
- Santa Catarina
- São Paulo



Ministério Público

- Bahia – MPBA
- Ceará - DECON CE – MPCE
- Federal – MPF
- Paraíba – MPPB
- Pernambuco – MPPE
- Rio de Janeiro - MPRJ Rio
- Rio Grande do Sul – MPRS
- Santa Catarina - MPSC
- Paraná – MPPR
- Minas Gerais - MPMG

Defensoria Pública

- Bahia - DPBA
- Mato Grosso do Sul – DPMS
- Rio de Janeiro - Nudecon RJ – DPRJ
- Rio Grande do Sul - Nudecon RS – DPRS
- São Paulo - Nudecon SP – DPSP
- Tocantins – DPTO
- Maranhão – DPMA
- Pará - DPPA
- Rondônia - DPRO

PODER JUDICIÁRIO

Cooperação entre Senacon e Tribunais de Justiça com objetivo de incentivar a redução e prevenção de litígios judicializados por meio da plataforma Consumidor.gov.br.

TRIBUNAIS DE JUSTIÇA CONVENIADOS:



PODER JUDICIÁRIO
DO ESTADO DO ACRE
Tribunal de justiça



PODER JUDICIÁRIO
DO ESTADO DA BAHIA



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE RONDÔNIA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA



PODER JUDICIÁRIO
DO ESTADO DE SERGIPE



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO
ESTADO DO PARANÁ



TJ - PA



TJPE
Tribunal de Justiça
de Pernambuco



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA



Tribunal de Justiça do RN



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DO ESTADO DO AMAZONAS



TJ-PI



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DO ESTADO DE MATO GROSSO



[Página Inicial](#) > [Notícias](#) > [Judiciário](#) > [Justiça gaúcha julgou mais processos do que recebeu durante 2](#)

Justiça gaúcha julgou mais processos do que recebeu durante 2015

27/01/2016 - 15h04



Pela primeira vez, em 10 anos o Judiciário do Rio Grande do Sul conseguiu julgar mais processos do que a quantidade distribuída em 2015. O resultado é fruto da adoção de uma série de medidas voltadas para a desjudicialização, como o incentivo às práticas de mediação e conciliação, e de projetos voltados para a solução direta entre consumidores e empresas. O Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (TJRS) alcançou uma vazão de 105%, reduzindo assim seu estoque de processos.

I Jornada de “Prevenção e solução extrajudicial de litígios”

Conselho de Justiça Federal

Enunciado Aprovado

50 – “O Poder Público, os fornecedores e a sociedade deverão estimular a utilização de mecanismos como a plataforma CONSUMIDOR.GOV.BR, política pública criada pela Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon e pelos Procons, com vistas a possibilitar o acesso, bem como a solução dos conflitos de consumo de forma extrajudicial, de maneira rápida e eficiente”.

BASE NORMATIVA



Lei nº 8.078/90

Art. 4º, caput III e V

Harmonização das Relações de Consumo

Decreto 7.963/2013

Art. 3º I e VI Art. 4º I

Proteção e Defesa do Consumidor como Política de Estado

Harmonização das relações de consumo
Mecanismos alternativos para resolução de conflitos de consumo

Decreto nº 8.573/2015

Institui o sistema alternativo de solução de conflitos de consumo -
Consumidor.gov.br

Comitê Gestor - Consumidor.gov.br

Instituído pelo Decreto nº 8.573 e regimento interno – Deliberação nº 1, de 5 de maio de 2016

RECONHECIMENTO PÚBLICO



Menção honrosa no Prêmio Innovare 2015

Enap

Premiado no Concurso Inovação da Enap de 2015

Escola
Nacional de
Administração
Pública

EMPRESAS PARTICIPANTES

Embratel

GVT

SKY
HDTV É ISSO

nextel

Bradesco

Itaú

CAIXA

vivo

Claro

oi

TIM
Você, sem fronteiras.

BV
FINANCEIRA

BANCO DO BRASIL

Santander

LOJAS AMERICANAS

magazineluiza
vem ser feliz

GRUPO
FINANCEIRO
BMG

BNP PARIBAS
CARDIF

PONTO FRIO

Ricardo
eletrô.com

LG

MAPFRE

Walmart

CASAS
BAHIA
DEDICAÇÃO TOTAL À VOCE

SAMSUNG

PHILIPS

BRASTEMP

CONSUL
Parte da sua casa

Carrefour

Pão de Açúcar

natura

oBoticário

Amil

Light

GOL
Linhas aéreas inteligentes

TAM

Avianca

decolar.com

FAST
SHOP

Golden Cross

PARTICIPAÇÃO NO MERCADO

Participação **Voluntária**

Compromisso com a **Solução**

 *consumidor.gov.br*
É seu. É fácil. Participe.

