

 **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



2016  
TERMINOU  
COM

**79,7**  
milhões  
DE PROCESSOS EM  
TRAMITAÇÃO



AGUARDANDO SOLUÇÃO  
DEFINITIVA

AUMENTO DO  
ESTOQUE DE  
PROCESSOS  
EM 2016:

**2,7** milhões  
DE PROCESSOS



# 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



# 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

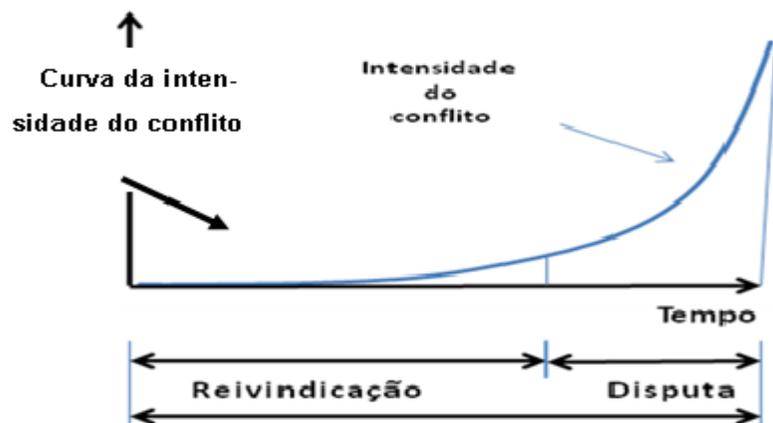


Gráfico 01

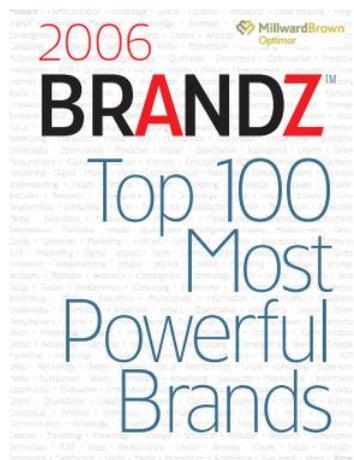


Gráfico 02

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

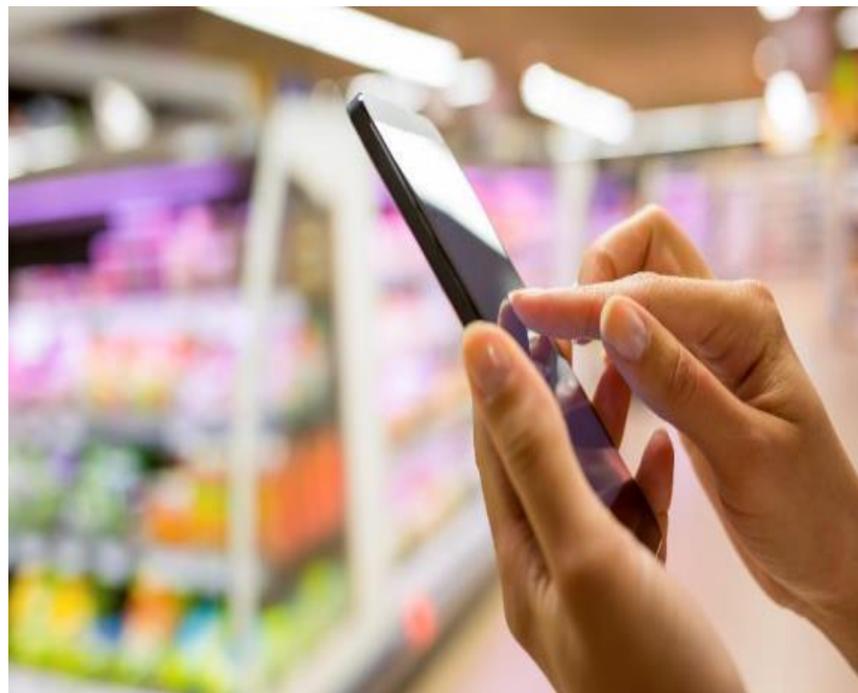


**Facebook**

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



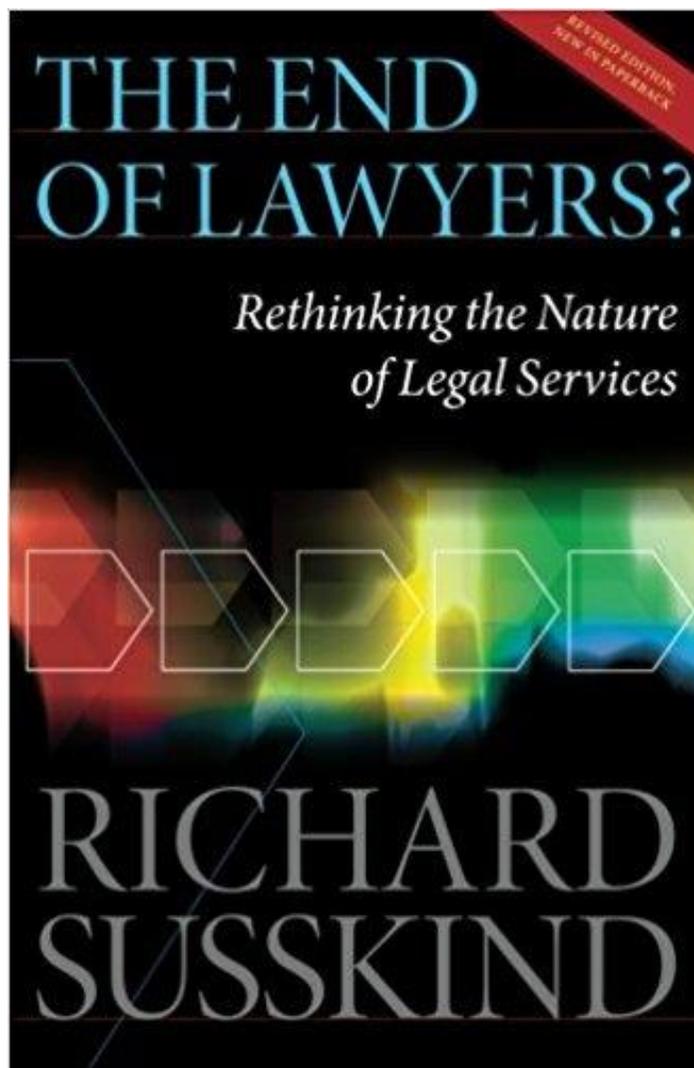
Fotógrafo Lambe-Lambe



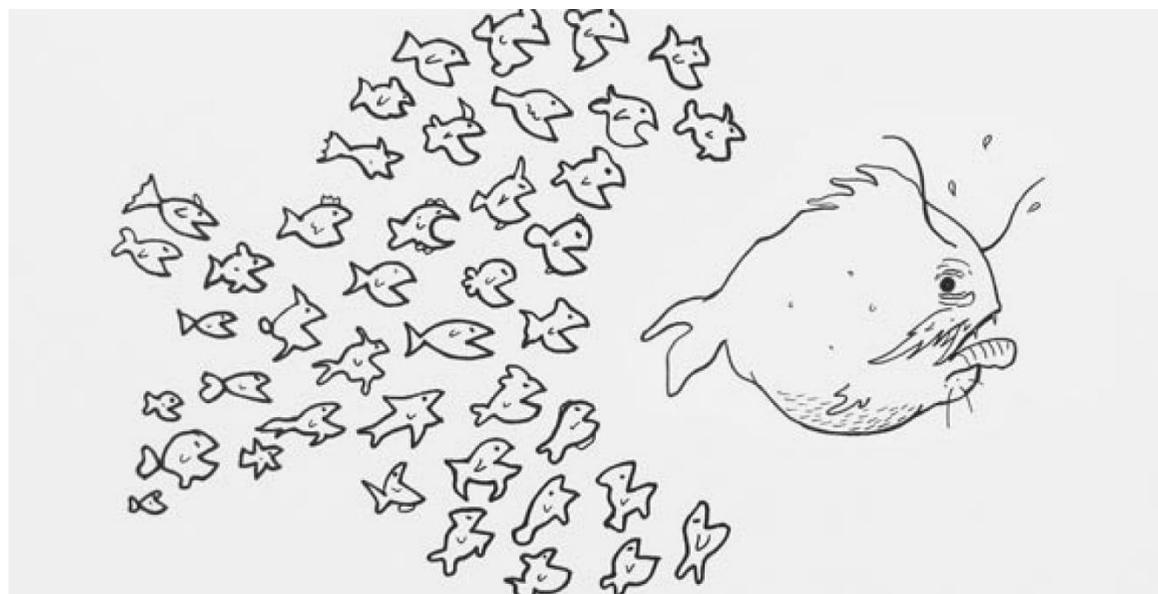
Ascensorista



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!

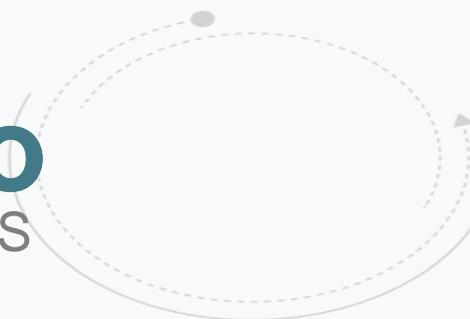
É público,  
gratuito e  
transparente!



# 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**

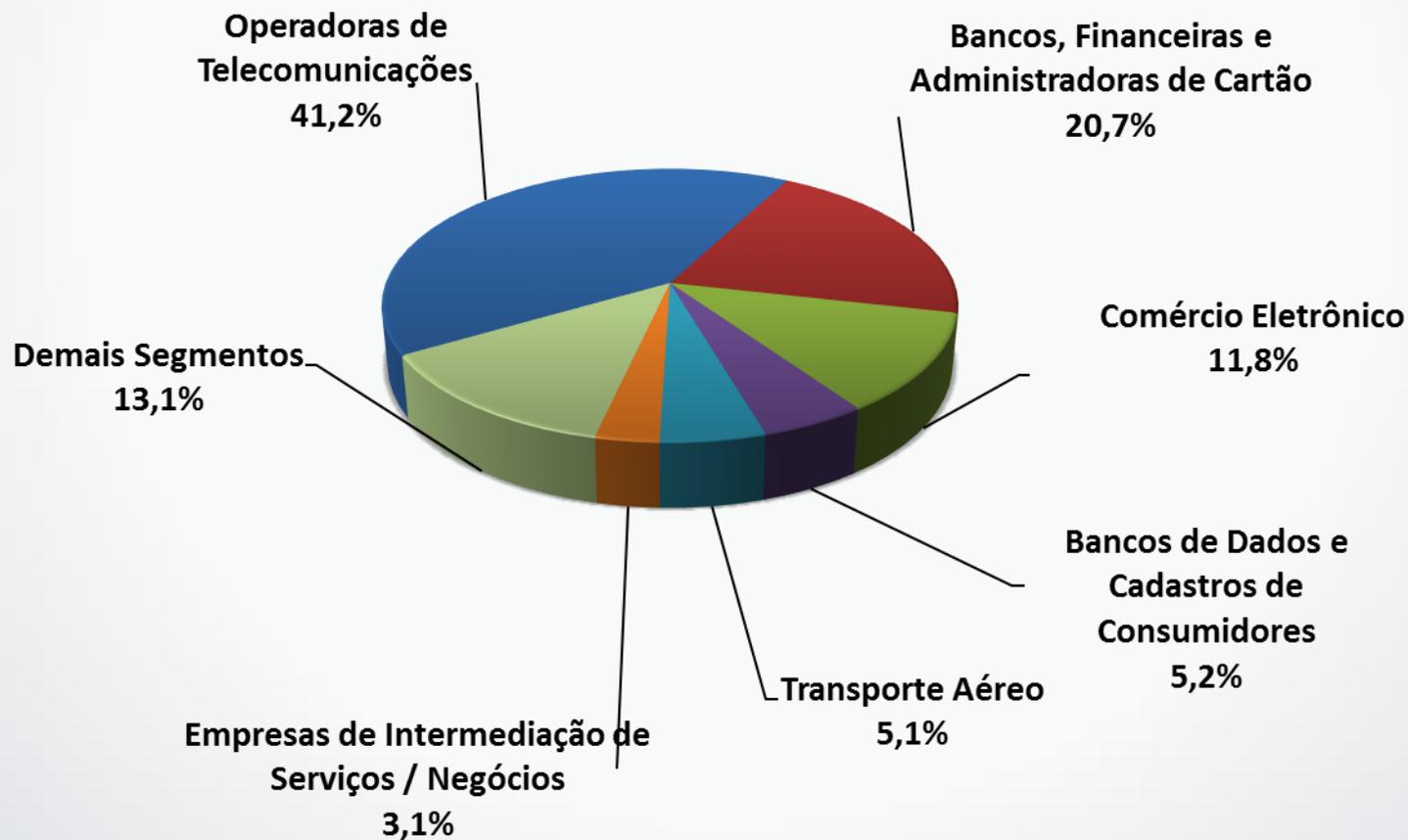


NOTA MÉDIA DO  
CONSUMIDOR



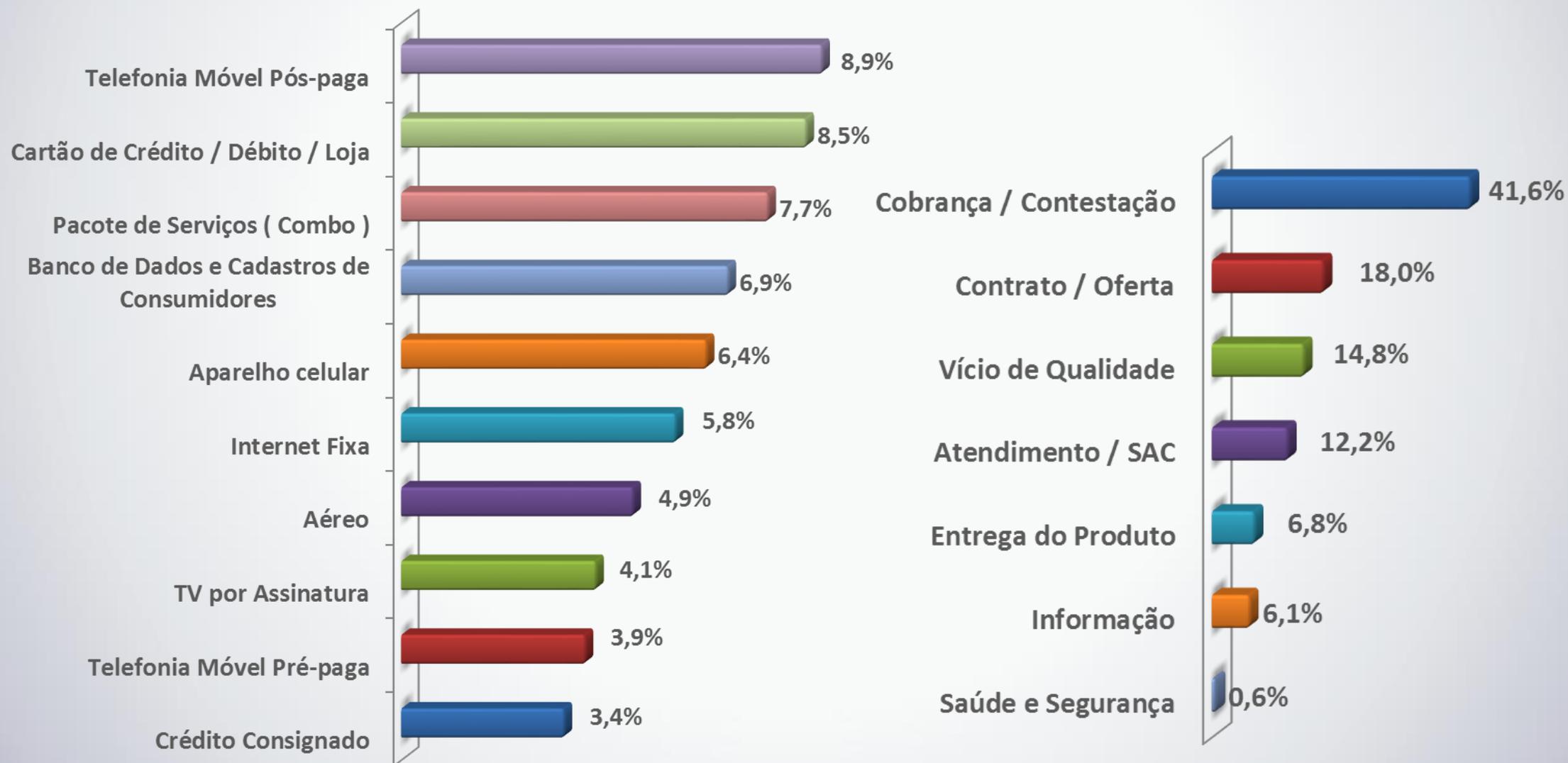
\* Em janeiro e fevereiro de 2019

# 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 A  
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.

