

Por Luciana Penteado e Pedro Vitor Barros

No último dia 02/07/2014, o Ministério da Justiça, por meio da Secretaria de Reforma do Judiciário, lançou a Estratégia Nacional de Não Judicialização (Enajud). Este programa visa a diminuir o ingresso de ações cíveis perante o Poder Judiciário, sobretudo no que diz respeito a demandas de cunho consumerista, por meio de mecanismos extrajudiciais para a solução de conflitos.

Dentro deste programa foi criada a página de internet consumidor.gov.br. Trata-se de um novo serviço público para a solução alternativa de conflitos de consumo por meio da internet e que tem base legal no artigo 4º, inciso V, do Código de Defesa do Consumidor e artigo 7º, incisos I, II e III, do Decreto 7.963/2013. Este serviço permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para a solução alternativa de problemas de consumo, fornece ao Estado informações essenciais à elaboração e implementação de políticas públicas de defesa dos consumidores e incentiva a competitividade no mercado pela melhoria da qualidade e do atendimento ao consumidor. Tal serviço não caracteriza um processo administrativo e não obsta o consumidor de acionar os Procon's Estaduais e Municipais, o Ministério Público ou o Poder Judiciário.

Para que uma empresa fornecedora de produtos e/ou serviços possa participar deste programa, é necessária a adesão formal, mediante assinatura de termo no qual a empresa se compromete a conhecer, analisar e investir todos os esforços disponíveis para a solução dos problemas apresentados. Para obter maiores informações acerca do cadastro, a empresa deverá enviar um e-mail para o endereço cadastro.empresa@consumidor.gov.br que, em resposta, fornecerá material explicativo do processo de cadastro e procedimento operacional do serviço às empresas. Para o cadastro de consumidores, basta o preenchimento de formulário constante do próprio site.

Em resumo, o serviço funciona da seguinte forma: (1) o consumidor cadastrado indica a empresa (cadastrada) contra a qual possui reclamação, fornece informações relativas à contratação do produto ou serviço e ao problema apresentado, dentro das opções pré-estabelecidas pelo próprio sistema. Além disso, o consumidor pode descrever livremente sua reclamação e seu pedido em face da empresa. (2) Uma vez submetida a reclamação, o fornecedor de produto ou serviço terá até 10 (dez) dias para apresentar uma resposta formal. Dentro deste prazo, tanto o consumidor quanto o fornecedor podem fazer comentários, os quais não suspendem ou interrompem o prazo para a resposta final. (3) Após a resposta formal da empresa, o consumidor terá 10 (dez) dias para classificar se o problema foi resolvido ou não e qual o grau de satisfação para o atendimento da empresa.

Os dados das reclamações do site alimentam uma base de dados pública com informações sobre os fornecedores que obtiveram os melhores índices de resolução e satisfação no tratamento das reclamações, dentre outras informações colhidas durante todo o processo de reclamação e prestação de esclarecimentos. As estatísticas oriundas deste site poderão servir de subsídio para a adoção, em âmbito coletivo, de medidas necessárias à prevenção e repressão de condutas que violem os direitos dos consumidores como, por exemplo, atuação de agências reguladoras (ANATEL, ANAC, etc.) e ajuizamento de ações civis públicas.

Conforme consignado no próprio site, "a transparência proporcionada pela plataforma contribui para a melhoria da qualidade do atendimento ao consumidor, gerando incentivo à competitividade no mercado e colaborando sobremaneira para o desenvolvimento das relações de consumo". É inegável que este novo serviço pode ser útil tanto para as empresas, quanto para os consumidores.

Fonte: [Demarest Advogados](#), em 14.07.2014.