

Secretaria também criou novo departamento para gerir recursos oriundos da aplicação de multas

A nova Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) do Ministério da Justiça e Segurança Pública amplia e moderniza a atuação da pasta na formulação de políticas públicas de proteção e defesa dos direitos do consumidor. O foco da Senacon será a promoção da plataforma Consumidor.gov.br, a fim de massificar sua utilização pela sociedade e, assim, acelerar as soluções de conflitos entre consumidores e fornecedores, sem que esses cheguem ao Judiciário. Outra novidade da Secretaria é a criação do Departamento de Administração, que irá gerir os recursos do Fundo de Defesa dos Direitos Difusos (FDDD) e fiscalizar a aplicação dos repasses aos órgãos e entidades conveniadas.

O secretário Luciano Benetti Timm pretende trazer sua experiência jurídica diversificada, pois já atuou como advogado, árbitro e mediador, além de juiz leigo no Juizado Especial Civil, para transformar a plataforma Consumidor.gov.br em ferramenta principal para reduzir a litigiosidade na relação de consumo. “Temos nas mãos uma ferramenta ainda pouco conhecida pela sociedade, capaz de resolver disputas em uma semana, que levariam até seis anos para se chegar a uma solução”, afirmou, referindo-se ao tempo médio de tramitação de um processo na justiça comum.

Hoje, estima-se que há quase 100 milhões de processos abertos na Justiça, ao custo de mil a dois mil reais por ação para o contribuinte. “Com o uso maciço dessa ferramenta pelo cidadão, os juízes terão mais tempo para resolver problemas mais complexos”, acredita.

O trabalho da nova Senacon será baseado no fortalecimento do tripé: empresas, judiciário e consumidores. Embora a solução dos conflitos realizada por meio da plataforma leve em média sete dias e ultrapasse os 80% de resolutividade, o secretário acredita que pode triplicar o número de adesões de empresas e consumidores.

Da mesma forma, o Judiciário contribui na medida em que indique aos cidadãos a plataforma como um canal mais célere e sem custos para resolver suas demandas. Ele citou a experiência no Juizado Especial Cível do Rio Grande do Sul, onde atuou. Lá existe convênio com a Senacon e o servidor sugere o uso da plataforma.

Para o secretário, é fundamental incentivar o consumidor a utilizar o meio como primeiro balcão de reclamações. Para isso, a Senacon vai utilizar as redes sociais para disseminar a informação como um viral na Internet. “O consumidor precisa saber que pode contar com um meio fácil, rápido e sem custos. A obrigação do Estado é conduzi-lo para o melhor caminho e ele tomar uma decisão racional para solucionar a disputa”, afirmou.

Timm informou ainda que vai ampliar o diálogo com os Procons e com as agências regulatórias, a fim de fortalecer o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e entender melhor os indicadores disponíveis. Ele explica que algumas ações não coordenadas desses órgãos geram impacto no Judiciário, ao invés de evitar a judicialização. “Necessariamente a sanção ou multa aplicada a uma empresa não significa que o problema foi resolvido. Muitas vezes, para a empresa a multa pode ser revertida no Poder Judiciário, não gerando ambiente de cooperação”, explicou.

A Senacon possui hoje mais de cinco mil processos abertos; desses, três mil são para a deliberação de sanções. “Temos que aplicar rápidos mecanismos de enforcement – a garantia do cumprimento da norma legal – para que nossas decisões sejam realmente eficientes. Pretendemos ainda utilizar a jurimetria – controle e uso da estatística aplicados ao Direito – para traçar as estratégias da secretaria e ainda a Análise de Impacto Regulatório”, revelou.

Fonte: Ministério da Justiça e Segurança Pública, em 07.01.2019.