

Plataformas online do Ministério e do CNJ contarão com a adesão de instituições financeiras

Para reprimir a judicialização de conflitos entre consumidores e empresas, o Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), e o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) assinou, nesta segunda-feira (20), o Termo de Cooperação técnica para a integração das plataformas Consumidor.gov.br e Processo Judicial Eletrônico (PJe). A iniciativa visa a facilitar a conciliação e a mediação de acordos, sem que as partes ingressem com ações junto ao Poder Judiciário.

O ministro Sergio Moro explicou a importância da plataforma. “Não basta ter o acesso à justiça. É preciso que os problemas sejam efetivamente resolvidos e em um prazo razoável. Existem várias propostas para resolver o excesso e a demora dos processos. E essa é a proposta do Consumidor.gov.br, um ambiente online, onde as pessoas resolvem de maneira rápida e eficaz. A parceria com CNJ irá proporcionar maior celeridade à tramitação processual, somada à garantia dos direitos do consumidor” afirmou.

Segundo o secretário Nacional do Consumidor, Luciano Timm, por meio da plataforma “já foram finalizadas 1,5 milhão de reclamações, relativas a 514 empresas credenciadas pela plataforma – entre junho de 2014 e abril de 2019. O tempo médio de respostas é de sete dias. Já foram alcançados 81% de acordos. Em um cálculo simples, só no ano a passado seria como se 500 mil processos deixassem de ser judicializados e sem precarizar o lado do consumidor”, exemplificou.

A proposta pretende ampliar este cenário, tornando mais acessíveis e ágeis os processos via internet, com a união das plataformas. A integração total dos sistemas e início da operação estão previstos para agosto de 2019.

A parceria será possível, a partir do termo de cooperação que autoriza que sejam iniciados os procedimentos para a integração das plataformas, que passarão a atuar em conjunto. Assim, antes do consumidor ingressar na Justiça, poderá acionar a empresa pela internet, acelerando a busca por um acordo.

Carl Smith, secretário adjunto da Secretaria Especial de Programas, Pesquisas e Gestão Estratégica, do CNJ, explicou o impacto da integração. “Tendo como premissa que as ações consumeristas representam mais de 10% do acervo processual do país, o que corresponde a cerca de 10 milhões de processos em andamento, as iniciativas voltadas ao estímulo a sua desjudicialização impactam diretamente na garantia de direitos de parcela significativa da população brasileira”. De acordo com Smith, o plano de ação de desenvolvimento da solução de integração entre as ferramentas terá conclusão em julho deste ano.

O funcionamento estará restrito, no início, a alguns tribunais selecionados, o que possibilitará o acompanhamento dos passos da integração e a execução das adequações necessárias para a manutenção da qualidade dos serviços prestados à população.

Entre os segmentos mais demandados dentro da plataforma Consumidor.gov.br, estão as instituições financeiras, bancos e administradoras de cartão, o que levou a adesão da Federação Brasileira de Bancos (Febraban) ao acordo. O presidente da Febraban, Murilo Portugal, assinou a adesão no qual se comprometem a incentivar a utilização das plataformas eletrônicas nos processos que envolvam as instituições bancárias.

Compuseram a mesa no evento o secretário executivo do Banco Central, Adalberto Felinto da Cruz Júnior, e a Conselheira do CNJ, Maria Tereza Uille Gomes.

Consumidor.gov.br - A plataforma Consumidor.gov.br é o serviço público que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo pela

internet, totalmente monitorada pelos órgãos de defesa do consumidor e pela Senacon. Atualmente, conta com mais de 1,72 milhão de reclamações registradas e 494 empresas participantes.

Processo Judicial Eletrônico (PJe) - O PJe é um sistema do Poder Judiciário, desenvolvido pelo CNJ, em parceria com os tribunais, para tramitação digital dos processos judiciais. Mais de 70 tribunais, em todo o país, utilizam o PJe em, pelo menos, uma de suas unidades judiciárias.

Fonte: MJSP, em 20.05.2019.