



DEFESA DO CONSUMIDOR

Antes do processo judicial, o consumidor.gov.br

A Senacon e o CNJ assinaram um termo de cooperação que pode combater a chamada judicialização no consumo. O cliente que quiser processar uma empresa será orientado a tentar um acordo pré-judicial na plataforma Consumidor.gov.br

Por: **Ivan Ventura** - 3 semanas atrás



Crédito: Unsplash

A Secretária Nacional do Consumidor (Senacon) e o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) assinaram um termo de cooperação que pode ajudar no combate à judicialização das relações de consumo e que, hoje, correspondem a 10% das 80 milhões de ações que tramitam no Judiciário brasileiro. A ideia é a seguinte: o cliente que recorrer à Justiça contra uma empresa será orientado a tentar um acordo pré-judicial na plataforma Consumidor.gov.br antes da abertura do processo. Ele não será obrigado a fazer um acordo.

Segundo o CNJ, a medida é válida para o chamado Processo Judicial Eletrônico (PJe), um sistema do CNJ em parceria com a OAB que permite realizar os atos processuais por meio digital, assim como realizar todo o acompanhamento da ação na Justiça. No futuro, o Consumidor.gov.br será integrado ao PJe.

“Isso significa um esforço conjunto para a divulgação dessa forma alternativa de soluções de disputas, especialmente antes de utilizar o judiciário. No futuro, esse acordo vai significar uma integração de plataforma de modo que o processo eletrônico judicial vai estar ligado ao Consumidor.gov.br. Então, antes de entrar com uma ação no processo eletrônico, o consumidor terá a oportunidade de usar o ‘gov’. antes. Isso se quiser. Ela não é obrigada a nada”, explicou Luciano Benetti Timm, secretário nacional do Consumidor.

Repercussões

O acordo foi celebrado por secretários e até o ministro da Justiça, **Sérgio Moro**. O secretário adjunto da Secretaria Especial de Programa, Pesquisas e Gestão Estratégicas (SEP) e juiz auxiliar da Presidência do CNJ, **Carl Smith**, afirmou que a medida pode ajudar na redução de ações na Justiça. Hoje, segundo ele, estima-se a existência de 10% do acervo processual do país, que soma cerca de 10 milhões de processos. “Por isso, todas as iniciativas que estimulem a desjudicialização impactam diretamente na garantia de direitos de parcela significativa da população brasileira”, afirmou.

Smith apontou o elevado grau de alinhamento entre as equipes do CNJ e do MJSP e enfatizou que, ao proporcionar maior celeridade à tramitação processual, a parceria dará relevante contribuição à garantia de direitos e fomentará a adoção de métodos de solução consensual de controvérsias.

A conselheira do CNJ **Maria Tereza Uille** destacou a importância do acordo de cooperação e lembrou que o Poder Judiciário precisa se ocupar de pautas significativas. “Precisamos fazer uma triagem na porta de entrada. Questões de menor complexidade podem ser resolvidas por meio de conciliação”, afirmou.

O ministro da Justiça e Segurança Pública, Sérgio Moro, citou o Poder Judiciário como instrumento de garantia e proteção de direitos e ressaltou que, muitas vezes, a resolução do conflito tem custo até mesmo maior do que os valores em questão. “Se tivermos alternativas mais baratas, por que não as incentivar?”, questionou Moro.

Febraban assina termo

A assinatura do acordo contou ainda com importante adesão da Federação Brasileira de Bancos (Febraban). O secretário-executivo do Banco Central, Adalberto Felinto Junior, citou que o estabelecimento de uma cooperação como a assinada representa um avanço institucional. “É a prova que as instituições no Brasil ganham maturidade e se mostram capazes de ofertar um serviço público de grande qualidade”, afirmou.

O presidente da Febraban, Murilo Portugal, declarou que a adesão ao acordo é uma oportunidade para o setor bancário reafirmar o compromisso com o diálogo, com o respeito e a transparência na relação com os consumidores e com a resolução não judicial de conflitos. “A integração da plataforma ‘consumidor.gov.br’ com o PJe do CNJ tem esse

objetivo de dispensar a necessidade de demandas que já sobrecarregam o nosso Judiciário”, observou.

Tema de A Era do Diálogo 2019

Este ano, o Simpósio Brasileiro de Defesa do Consumidor, uma iniciativa A Era do Diálogo, dedicou boa parte do evento a falar sobre o uso de ferramentas digitais na solução de conflitos pré-judiciais. Mais do que isso, o evento defendeu que a plataforma Consumidor.gov.br fosse usada justamente no combate a desenfreada judicialização nas relações de consumo. Na ocasião, o secretário Luciano Timm falou sobre o assunto no Simpósio.

Luciano Benetti Timm - Secretário Nacional do Con...



Mas não foi apenas ele a falar sobre o “gov” no judiciário. Uma das conhecidas vozes sobre o assunto é o juiz de Santa Catarina, Yhon Tostes. Ele foi um dos primeiros magistrados a incluir a mediação no “gov” antes do andamento do processo na Justiça. Tostes também falou sobre o assunto durante o Simpósio.

Yhon Tostes - Juiz Titular - 1ª Vara e Direito Bancári...



[**VEJA OS OUTROS ASSUNTOS EM A ERA DO DIÁLOGO DESTES ANOS**](#)