



TJ-RS abre canal entre consumidor e empresas para evitar processos

Os consumidores do Rio Grande do Sul são os primeiros do país a contar com um canal direto com as empresas produtoras de bens e serviços para resolver seus litígios sem a intervenção de um juiz. A novidade já está operando desde o dia 14 de outubro, quando o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul e a Secretaria Nacional do Consumidor — órgão do Ministério da Justiça — deram o pontapé inicial no projeto “Solução Direta Consumidor”. A cerimônia de assinatura dessa ferramenta alternativa para a solução de conflitos ocorreu no gabinete da Presidência da corte, em Porto Alegre.

A proposta consiste em disponibilizar, na página do tribunal, um link que levará o consumidor ao site consumidor.gov.br, no qual ele poderá fazer sua reclamação de forma direta e focada em uma solução rápida e sem custo. O site é disponibilizado pela Secretaria Nacional do Consumidor e compartilha seus dados com os Procons.

O desembargador Carlos Eduardo Richinitti, um dos idealizadores do projeto, disse que a iniciativa vai fortalecer a cultura da autocomposição dos conflitos, por meio da conciliação e da mediação. “Na Justiça estadual brasileira, há 92 milhões de processos em andamento, dos quais 4 milhões no Rio Grande do Sul. Esta é uma forma de tentar construir uma nova realidade. E fomos muito felizes na parceria que encontramos”, afirmou. “Tenho certeza de que esse projeto que se inicia no Rio Grande do Sul vai se espalhar pelo Brasil e ser um grande sucesso.”

Solução direta

O projeto tem como objetivo utilizar a internet como ferramenta de autocomposição, disponibilizando ao usuário uma via fácil, rápida, direta e sem custos para registrar suas reclamações e obter do fornecedor, no prazo de 10 dias, uma solução ou uma resposta ao seu pedido. Caso as partes cheguem a um acordo, o conflito estará resolvido. Do contrário, o consumidor poderá utilizar o histórico da reclamação em um futuro processo judicial, demonstrando, assim, ter havido pretensão resistida a legitimar a atuação da Justiça.

A proposta tem dois objetivos principais: o primeiro, de resolução de conflitos, com vistas a evitar novos ajuizamentos. O segundo, de resgatar a ideia da pretensão resistida, de forma que a movimentação da custosa, demorada e conflagrada máquina judiciária só se dê depois de demonstrada uma tentativa prévia de solução.

Tudo é muito simples, segundo seus idealizadores. As maiores empresas do Brasil estão cadastradas no consumidor.gov.br e têm o compromisso de, no prazo de 10 dias, dar uma resposta às reclamações feitas pelo usuário. As reclamações, que serão enviadas pelos consumidores do Estado, a partir do site do próprio TJ-RS, por meio do link Projeto Solução Direta, chegarão até o fornecedor com a chancela do Judiciário, passando a mensagem de que aquele usuário está a um passo de ingressar na Justiça.



A participação das empresas no consumidor.gov.br é voluntária e somente permitida àquelas que aderem formalmente ao serviço, mediante assinatura de termo, no qual se comprometem a conhecer, analisar e investir todos os esforços disponíveis para a solução dos problemas apresentados. Criada em junho deste ano, a plataforma já conta com a adesão de 190 empresas dos mais variados setores. *Com informações da Assessoria de Imprensa do TJ-RS.*

Date Created

30/10/2014