

## Direito do Consumidor: Ano foi marcado por intensos debates

Nesta retrospectiva de 2021, além da alteração do Código de Defesa do Consumidor (CDC), que entrou em vigor no início de julho e tem causado a controvérsia em torno do conceito do termo "mínimo

**RETROSPECTIVA**

abordar alguns temas que, ao longo do ano, se destacaram.



O início do ano foi marcado por diversos debates envolvendo a nova

minuta do decreto do SAC, tendo em vista que o atual decreto (nº 6.523/08) tem quase 15 anos e, diante de novas tecnologias e perfil do chamado consumidor 4.0, entendeu-se pela necessidade de um regulamento atual. Assim, após estudo realizado em parceria com o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (Pnud), inúmeros debates e audiência pública, em abril, o plenário do Conselho Nacional de Defesa do Consumidor (CNDC) aprovou a nova proposta de regulamentação do serviço de atendimento ao consumidor (SAC), que, atualmente, aguarda assinatura do ministro da Justiça e Segurança Pública. De acordo com a minuta aprovada pelo conselho, entre outras, por exemplo, há possibilidade do uso de diferentes canais de atendimento ao consumidor, como os atendimentos por telefone, por e-mail, por aplicativos, por uso de tecnologia multicanal. No entanto, o atendimento telefônico será obrigatório para os serviços regulados. Há previsão, ainda, de que as empresas mais demandadas nos órgãos de proteção e defesa do consumidor deverão ser notificadas para a criação de canais de atendimento, por telefone ou e-mail, para uso direto e exclusivo dos Procons na busca da solução do conflito de consumo. Dessa feita, percebe-se que a resolutividade e eficiência no atendimento ao cliente continua na pauta dos temas de destaque nas relações de consumo, tema esse que certamente será ainda muito debatido em 2022.



Ainda no que se refere ao atendimento ao cliente, como é de conhecimento, com a pandemia, a Secretaria Nacional do Consumidor, em março de 2020, editou a Portaria 15/20, que tratava do ingresso de determinadas empresas na plataforma do governo [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br). Neste ano, a Senacon entendeu por editar a Portaria nº 12, de 5 de abril, que substituiu a anterior, destacando a necessidade de ingresso de outras empresas (empresas com atuação nacional ou regional em setores que envolvam serviços públicos e atividades essenciais; ou plataformas digitais de atendimento pela internet dedicadas ao transporte individual ou coletivo de passageiros ou à entrega de alimentos; ou plataformas digitais e *marketplaces* que realizem a promoção, oferta, venda ou intermediação de produtos próprios ou de terceiros, comercialização de anúncios, publicidade, bem como provedores de conexão, de aplicação, de conteúdo e demais redes sociais com fins lucrativos; ou agentes econômicos listados entre as duzentas empresas mais reclamadas, anualmente, no Sindec). No caso, essas empresas, para fins de ingresso, precisavam preencher alguns requisitos: 1) faturamento bruto de, no mínimo, R\$ 100 milhões no último ano fiscal; 2) média mensal igual ou superior a mil reclamações em seus canais de atendimento ao consumidor no último ano fiscal; 3) serem reclamadas em mais de 500 processos judiciais que discutam relações de consumo até o último ano civil. Com isso, a Senacon alcançou maior aderência das empresas à plataforma oficial, com vistas à solução de conflitos de consumo pela internet.

Também no mês de março, a Senacon e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) assinaram o termo de cooperação técnica que prevê, entre outras determinações: 1) o apoio institucional; 2) uniformização de entendimentos e coordenação de ações; 3) desenvolvimento de indicadores; 4) elaboração conjunta de notas técnicas; e 5) cooperação quanto a ações de fiscalizações. De acordo com o termo, a ANPD, por exemplo, se compromete a prestar esclarecimentos sobre as normas expedidas que afetem os interesses dos consumidores e a Senacon se compromete a colaborar com a ANPD na identificação dos principais problemas enfrentados pelos consumidores.

Não podemos deixar de mencionar o julgamento do Recurso Extraordinário nº 1.101.937 pelo Supremo Tribunal Federal, que declarou a inconstitucionalidade do artigo 16 da Lei nº 7.347/1985. De acordo com o voto do ministro Alexandre de Moraes, a alteração legislativa incidiu em grave defeito de técnica legislativa, ao confundir os efeitos da decisão com sua qualidade de imutabilidade e indiscutibilidade decorrentes da coisa julgada. Assim, restou decidido que a sentença proferida em ação civil pública não mais ficará limitada à competência territorial do órgão prolator da decisão.

Além desses importantes temas, o ano foi marcado pela entrada em vigor, em julho, da Lei do Superendividamento (Lei nº 14.181), que alterou o CDC e o Estatuto do Idoso para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento. De acordo com a lei, superendividamento pode ser conceituado como a impossibilidade manifesta de o consumidor pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial, nos termos da regulamentação.



Sobre o tema, além da existência de várias decisões judiciais com base na nova lei, em meados de outubro o Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP) realizou audiência pública para discutir a regulamentação do conceito de "mínimo existencial". O debate discutiu se a interpretação do conceito deve ser ampla, sem exigir o percentual ou valor fixo ou se deverá ser fixado um parâmetro mais objetivo, um valor ou percentual.

Nesses termos, entre outros temas de relevância, percebe-se que o Direito das Relações de Consumo teve grande destaque, de forma que se encerra o ano com a certeza de que 2022 promete grandes definições de impacto aos consumidores.