

## Formas alternativas de solução de conflito e compliance consumerista

Sabe-se que o processo judicial *per se* não implica efetivo acesso à Justiça [1]. Assim, *alternative dispute resolutions* (ADR) [2] vêm ganhando força e sendo implementadas e encorajadas nos mais diversos ordenamentos jurídicos: a mediação e a conciliação são incentivadas dentro dos sistemas legais valorizada e reconhecida dentro das universidades [3].



A adoção de formas alternativas de resolução de conflito traz maiores

vantagens à empresa na medida em que impede a formação de um litígio judicial, mais custoso e demorado [4]. Além disso, são uma contribuição significativa na *accountability*, na transparência e na governança de uma organização empresarial em razão da reconciliação das partes (como na conciliação) e obtenção de um resultado rápido [5], e, portanto, interessam à adoção de um programa de *compliance*. Da mesma forma que também a adoção desse programa serve aos interesses de entidades que provenham essas formas alternativas de resolução de conflitos [6].

O *compliance* consumerista busca reduzir o número de sanções e a implementação de condutas de acordo com as normas consumeristas a serem implantadas pela empresa [7]. Essa área busca arrefecer riscos no que tange eventuais sanções administrativas e litígios judiciais, como também fortalecer o vínculo formado com o consumidor, fidelizando o público alvo ao formar uma relação de credibilidade [8]. As práticas abusivas devem ser eliminadas por interesse de todos os agentes econômicos: o Estado, os fornecedores e os consumidores. Assim, representa uma responsabilidade compartilhada entre todos os agentes pela criação de um mercado ético [9]. Ele se manifestará no agir da empresa no momento do atendimento, da oferta, na forma de realizar respostas para os órgãos fiscalizatórios como o Procon, na sua imagem pública, além de um bom atendimento ao consumidor por meio de Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e ouvidoria.

No Brasil, a Política Nacional das Relações de Consumo e o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor formulam a base de uma estrutura que confere ao poder público a oportunidade de agir pela proteção do consumidor [10], o que se manifesta através de diversas entidades civis, promotorias e delegacias especializadas, entre outras. Faz parte dessa política a atribuição aos Procons e o exercício do poder de polícia administrativa, buscando a prevenção de violações contra o consumidor, a fiscalização dos atos e a punição de infratores econômicos, sendo notável que as condutas preventivas apresentam maior efetividade que as ações punitivas pecuniárias [11]. O próprio CDC traz em seu artigo 4º, inciso V, o incentivo à criação de formas eficientes de controle de qualidade e segurança, além de incentivos a resolução de conflitos por meios alternativos.

Observa-se que a massiva quantidade de ações ingressas nos Tribunais de Justiça versa sobre o Direito do Consumidor, dos quais apenas dez empresas concentram metade dos processos, a sua maioria bancos e telefônicas [12]. A maior parte das grandes empresas do mercado brasileiro possuem planos de *compliance*; estariam estas falhando em prever uma forma de *compliance* consumerista, acarretando no incremento de buscas de reparo por parte do consumidor no Poder Judiciário?

Em análise dos programas de integridade, manuais de regras, procedimentos e controles internos de grandes empresas que realizam o comércio *business to consumer* (B2C), se verificou que nenhuma trouxe qualquer previsão sobre como deve realizar o tratamento junto ao consumidor, apesar de ter extenso regramento sobre comportamento em combate à corrupção, fraude e lavagem de dinheiro [13]. Já em outros países, por exemplo, a adaptação ao *compliance* consumerista é ofertada como serviço por empresas de auditoria como a KPMG [14] e a PwC [15] no mercado financeiro estadunidense.

Em um processo de sustentabilidade institucional, a ouvidoria, o *compliance* e a auditoria interna se transformam em instrumentos que, empregadas em conjunto, fomentam o desenvolvimento a longo prazo da instituição [16]. A auditoria interna realiza a avaliação da eficácia da gestão dos processos de governança adotados pela empresa, identificando vetores em desalinhamento; o *compliance* busca a gestão de riscos como os de sanções legais, financeiros, reputacionais, e providencia com a adoção de procedimentos que asseguram à organização sua conformidade com normas internas e externas, tudo visando a um agir não só legal, como também ético; e, por fim, a ouvidoria constitui uma protagonista como canal de comunicação direto e eficiente, mediando as relações entre os consumidores e organizações.

Quando todos os setores dentro de uma organização estão voltados ao consumidor e esse está no centro do negócio (*customer centric*), a tendência é a redução de reclamações nos órgãos de defesa dos consumidores e a sua fidelização.

Os fornecedores que adotam pequenas mudanças no processo de resposta as reclamações, naturalmente reduzem os processos judiciais e administrativos. E, acima de tudo, contribuem para a política nacional de relações de consumo [17].

---

[1] POZZATTI JUNIOR, Ademar; KENDRA, Veridiana. Do conflito ao consenso: a mediação e o seu papel de democratizar o direito. Revista Eletrônica do Curso de Direito da UFSM, Santa Maria, v. 10, n. 2, p. 676-701, dez. 2015. Disponível em: <<https://periodicos.ufsm.br/revistadireito/article/view/19760>>. Acesso em: 04 nov. 2019.

[2] Contra a arbitragem nas relações de consumo, destaca Flávia do Canto e Tatiana Squeff: "O consumidor, por sua vulnerabilidade fático-econômica, jurídica, técnica e informativa, ver-se-ia em discrepante desigualdade face ao fornecedor de produto ou de serviço, se fosse inserida no contrato de adesão, de maneira prévia, a previsão da arbitragem como forma obrigatória de solução de litígios. Inclusive, pontua-se que na reforma da Lei Arbitral promovida em 2015, vetou-se a inclusão no artigo 4º, §3, a qual trazia a permissão genérica para o uso desse procedimento em litígios em relações de consumo". Artigo publicado: <https://www.conjur.com.br/2020-nov-18/garantias-consumo-limitacoes-uso-arbitragem-relacoes-consumo>.

[3] SALLES, Carlos Alberto de; LORENCINI, Antônio Garcia Lopes; SILVA, Paulo Eduardo Alves (coords.). Negociação, mediação e arbitragem: curso básico para programas de graduação em Direito. São Paulo: Forense, 2012.

[4] LIMA, Juliana Barbosa de. As formas alternativas de resolução de conflitos no direito do consumidor: uma análise da efetividade do balcão do consumidor da Unijuí em Três Passos/RS. 2016. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Direito) – Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, Três Passos, 2016. Disponível em: <<http://bibliodigital.unijui.edu.br:8080/xmlui/handle/123456789/3695>>. Acesso em: 05 abr. 2020.

[5] ÖZTÜRK, Emíne Nur. Alternative dispute resolution mechanisms and compliance in international financial institutional. 2019. Dissertação de mestrado (Master of Arts) – Escola de graduação de ciências sociais e econômicas de ?hsan Do?ramac? Bilkent University, Ankara, 2019. p. 20. Disponível em: <<http://repository.bilkent.edu.tr/bitstream/handle/11693/52336/10280008.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 05 abr. 2020.

[6] INTERNATIONAL CHAMBER OF COMMERCE. Note to parties and arbitral tribunals on ICC Compliance. Paris, 2017. Disponível em: <<https://iccwbo.org/content/uploads/sites/3/2017/11/note-to-parties-and-arbitral-tribunals-on-icc-compliance-english.pdf>>. Acesso em: 23 nov. 2019.

[7] CARPENA, Heloísa. O compliance consumerista e criação de um mercado ético e produtivo. Rio de Janeiro, 2018. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2018-ago-01/garantias-consumo-compliance-consumerista-criacao-mercado-etico-produtivo>>. Acesso em: 15 abr. 2020.

---

[8] SIQUEIRA, Felipe de Poli de; MICHELETTO, Francieli. Compliance consumerista: uma relação de credibilidade entre a entidade corporativa e o consumidor. Revista de Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo, Porto Alegre, v. 4, n. 2, p. 71-87, 2019.

[9] CARPENA, Heloísa. O compliance consumerista e criação de um mercado ético e produtivo. Rio de Janeiro, 2018. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2018-ago-01/garantias-consumo-compliance-consumerista-criacao-mercado-etico-produtivo>>. Acesso em: 15 abr. 2020.

[10] LEAL, Leonardo José Peixoto; TASSIGNY, Mônica Mota. Política nacional das relações de consumo, sistema nacional de defesa e perfil do consumidor: consumo, educação e conscientização entre jovens consumidores em Fortaleza. In: DIREITO DO CONSUMIDOR: ENCONTRO NACIONAL DO CONPEDI, XXIII, 2014, João Pessoa. Anais [...]. Florianópolis: CONPEDI, 2014. p. 413-442.

[11] Sobre a efetividade das sanções administrativas e ausência de critérios objetivos na aplicação de multas pelos Procons: PEREIRA, Flávia do Canto. Proteção administrativa do consumidor; Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e a ausência de critérios uniformes para aplicação de multas / Flávia do Canto Pereira; Antônio Herman Benjamin, Cláudia Lima Marques, coordenação. – São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021.

[12] CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Os maiores litigantes em ações consumeristas: mapeamento e proposições. Brasília, 2017. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2018/01/bd8f715ca9ae1f539cd2d15421e843e7.pdf>>. Acesso em: 05 abr. 2020.

[13] BRADESCO. Manual de regras, procedimentos e controles internos. Osasco, 2019. Disponível em: <[https://www.bradescoasset.com.br/BRAM/static\\_files/portal/files/Governanca/Políticas%20BRAM/Manual](https://www.bradescoasset.com.br/BRAM/static_files/portal/files/Governanca/Políticas%20BRAM/Manual)>. Acesso em: 18 abr. 2020.

[14] SEMANCO, Todd. Banking and consumer compliance. Pittsburgh, 2017. Disponível em: <<https://advisory.kpmg.us/articles/2017/banking-consumer-compliance.html#>>. Acesso em: 18 abr. 2020.

[15] PWC. Bank regulatory compliance services. Londres, 2020. Disponível em: <<https://www.pwc.com/us/en/industries/financial-services/regulatory-services/bank-regulatory-compliance.html>>. Acesso em: 18 abr. 2020.

[16] BARROSO FILHO, José. Ouvidoria, compliance e auditoria interna são órgãos complementares. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2015-out-09/barroso-filho-ouvidoria-compliance-auditoria-sao-complementares>>. Acesso em: 26 abr. 2020.

**Date Created**

14/07/2021