

Ebook aborda alternativas de resolução de conflitos consumeristas

Embora o tema da corrupção movimente paixões no Judiciário brasileiro, a maioria dos recursos que abarrotam os tribunais têm motivações mais concretas: problemas de prestação de serviços.

Conforme o último relatório Justiça em Números, do CNJ, as Justiças estaduais são as mais demandadas do país; dentro delas, os assuntos mais discutidos são Direito Civil e Direito do Consumidor. São mais de 1,5 milhão de processos por ano com o mesmo tema.



É dentro desse contexto que, nesta semana, o escritório Lee, Brock, Camargo Advogados (LBCA) lança o [ebook](#) "Consumidor.Gov", que detalha o funcionamento da [plataforma](#) digital de atendimento para resolução de conflitos entre consumidores e empresas. A banca também promove, nesta quinta-feira (17/3), um [webinar](#) sobre o site e meios alternativos de solução de conflitos consumeristas.

A obra é organizada pelos sócios **Solano de Camargo**, **Jayme Barbosa Lima Netto** e **Fernando de Paula Torre**. O prefácio é de José Roberto Neves Amorim, desembargador aposentado do Tribunal de Justiça de São Paulo, consultor da LBCA e pioneiro na implantação da mediação e conciliação no Judiciário nacional.

"Com a pandemia da Covid-19, a plataforma se tornou uma ferramenta ainda mais imprescindível para solucionar conflitos consumeristas de forma digital, sendo que empresas de transporte de passageiros, de entrega de alimentos, promoção ou venda de produtos próprios ou de terceiros passaram a ter cadastro obrigatório na plataforma, segundo Portaria 15/2020 da Secretaria Nacional do Consumidor", aponta Camargo.



Para Torre, a plataforma ainda não é utilizada em todo o seu potencial, já que milhões de processos consumeristas tramitam no Judiciário. "O prazo médio de respostas da Consumidor.Gov é de apenas 6,5 dias, sendo que as ações no Judiciário podem levar anos. O percentual de reclamações respondidas da plataforma também é alto — 99,3%, confirmando sua eficiência", ressalta.

Em 2019, o site registrou quase 800 mil reclamações finalizadas. Jayme indica que os segmentos mais reclamados na plataforma foram transporte aéreo, banco de dados, comércio eletrônico, bancos e financeiras e operadoras de telefonia. Para ele, a ferramenta vem se tornando a cada dia mais fundamental para os objetivos do Código de Defesa do Consumidor e da política nacional de relações de consumo.

Dados do Procon-SP mostram que o setor com mais queixas no órgão de defesa do consumidor em 2020 foi o de energia elétrica, com 93,4 mil demandas. Em seguida, vieram empresas de telecomunicações (74,9 mil) e instituições financeiras (62,3 mil). Em 2019, esses dois setores haviam liderado o ranking, com 53,9 mil e 38,2 mil demandas, respectivamente.

Consumidor.Gov

Organizadores: Solano de Camargo, Jayme Barbosa Lima Netto e Fernando de Paula Torre

Editora: Lee, Brock, Camargo Advogados

Gênero: Consumerista

Páginas: 17

Preço: gratuito

Date Created

17/03/2021