

## GOVERNANÇA PÚBLICA E CORPORATIVA

---

### Órgão

Ministério da Justiça e Segurança Pública

### Representação

Conselho Nacional de Defesa do Consumidor (CNDC)

### Representantes

---



#### Titular

Antonio Florêncio de Queiroz Junior  
*2º Diretor Administrativo da CNC*

(Compareceu)



#### Suplente

Cristiane de Souza Soares  
*Especialista Executiva*  
*Assessoria de Gestão das Representações (AGR/CNC)*

(Compareceu)

### Ações

#### Reunião Ordinária, realizada no dia 2 de setembro de 2021

A Presidente do Conselho Nacional de Defesa do Consumidor - CNDC, Juliana Oliveira Domingues presidiu a reunião, iniciando com a deliberação do Conselho dos Relatórios Finais da Comissão Especial sobre Métodos Alternativos de Solução de Litígios e anexos I, II e III e Relatório final da Comissão para Avaliação do Sistema Regulatório Brasileiro, e consequente encerramento das comissões de Métodos Alternativos de Solução de Litígios e Avaliação do Sistema Regulatório Brasileiro.

Em relação à Deliberação sobre os Relatórios Finais da Comissão Especial sobre Métodos Alternativos de Solução de Litígios, a presidente do CNDC cedeu a palavra para os relatores da comissão. A relatora afirmou que a comissão concluiu seus trabalhos por meio de um esforço conjunto de todos os membros. Apresentando, em seguida, o Sumário Executivo da comissão.

Foram feitas 4 audiências públicas na comissão, tendo como principal ponto a prevenção de conflitos de consumo. Ao todo, foram 60 propostas recebidas no tema de conciliação. Foram consolidadas 27 propostas, direcionadas para recomendação.

Não houve consenso sobre o tema de arbitragem. Ao todo foram 10 recomendações, com os principais destinatários sendo a SENACON (8), o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor -SNDC (7), Procons (7), Fornecedores e associações (7) e Agências Reguladoras (6), Poder Judiciário (6) e Poder Executivo (6). Dentre as 10 ações recomendadas, o Sumário Executivo indica o seu detalhamento e uma linha de ação a ser iniciada. As ações recomendadas dividem-se em: i) prevenção de conflitos de consumo; ii) Conciliação, Mediação e Plataformas Online Dispute Resolution (ODR) e iii) Sistema de Justiça.

A presidente do CNDC colocou o relatório em votação, tendo sido aprovado de forma unânime pela aprovação do Relatório. O plenário do Conselho decidiu pelo encerramento dos trabalhos da comissão especial sobre Métodos Alternativos de Solução de Litígios.

Em relação à Deliberação sobre o Relatório Final da Comissão para Avaliação do Sistema Regulatório Brasileiro, o relator iniciou sua apresentação a partir dos objetivos da Comissão: i) avaliar o sistema regulatório brasileiro, realizando diagnóstico do funcionamento das agências regulatórias brasileiras, com ênfase na sua interação com o consumidor; ii) proporcionar a aproximação entre as agências reguladoras e os órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC; e iii) consolidação de propostas de aprimoramento do sistema regulatório.

Foi informado que foram realizadas oficinas e seminários e aprovação unânime do Relatório Executivo em reunião da Comissão em 4 de agosto de 2021. Destaca-se a aprovação das diretrizes de boas práticas recomendadas pela comissão: i) promover, por meio de ações coordenadas entre SENACON, agências reguladoras e órgãos e entidades integrantes do SNDC, a educação para o consumo em cada setor regulado; ii) promover a plataforma do Consumidor.gov iii) fortalecer a articulação entre agências reguladoras e o SNDC. A comissão também aprovou encaminhamentos no tema, em acordo aos objetivos estabelecidos que beneficiariam os consumidores e a sociedade: i) efetividade; ii) desjudicialização; iii) ampliação de canais disponíveis; iv) transparência; v) educação; vi) colaboração; vii) maior satisfação dos consumidores.

O Conselho decidiu de forma unânime pela aprovação do Relatório e pelo encerramento dos trabalhos da Comissão para Avaliação do Sistema Regulatório Brasileiro.

Em relação à Definição dos Temas das próximas Comissões Especiais foram apresentadas as propostas para as próximas Comissões Especiais. Das 5 (cinco) propostas, abriu-se votação para a escolha de 3 (três) para a criação das próximas Comissões Especiais.

Os temas propostos foram:

1. Fraudes Eletrônicas;
2. Políticas Públicas de Acessibilidade ao Consumidor com Deficiência;
3. Segurança Jurídica na Aplicação de Sanções Administrativas;
4. Consumo Sustentável;
5. Consumidor e LGPD.

O Conselho então decidiu pelos seguintes temas para as próximas Comissões Especiais:

1. Fraudes Eletrônicas;
2. Políticas Públicas de Acessibilidade ao Consumidor com Deficiência;
3. Segurança Jurídica na Aplicação de Sanções Administrativas.

Em relação ao edital de chamamento para a composição do Conselho foi informado que a Diretora do DPDC, Lilian Brandão, afirmou que será encaminhado do DPDC ao Gabinete da Secretária Nacional do Consumidor e, em seguida, ao Gabinete do Ministro.

Em relação às Informações sobre o Núcleo de Proteção de Dados, Laura Schertel (representante acadêmica) afirmou que o Núcleo vem gerando resultados à SENACON. Segundo a relatora, de acordo com a LGPD, os consumidores podem registrar suas demandas perante a ANPD e os órgãos do consumidor.

Essas demandas devem ser recebidas e classificadas adequadamente em nova tabela, tendo sido apresentada uma proposta de uma nova tabela a ser utilizada pelos integrantes do SINDEC. Ademais, foi proposta um Guia de Orientação aos Consumidores, em parceria com a ANPD, que será lançada na semana de comemoração do Código de Defesa do Consumidor.

Em relação ao Manual do Mercosul, destacou-se a participação de acadêmicos, como as Dra. Cláudia Lima Marques e Dra. Cintia Rosa de Lima. Uma das principais questões apresentada foi o Cadastro Positivo, onde foram encontrados problemas como transparência; compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais e incidentes ligados a fraudes. O diagnóstico destacou que os principais problemas foram: dificuldades de alteração de dados; exclusão de dados; fraudes digitais e vazamento de dados.

Ao final da reunião, a Presidente do Conselho Nacional de Defesa do Consumidor trouxe à pauta a comunicação da renúncia do Conselheiro Luciano Timm, com efeitos a partir do término da presente reunião. O Conselheiro se manifestou pelo encerramento de suas atividades no âmbito do Conselho e recebeu as homenagens de seus pares.

A próxima reunião do Conselho Nacional de Defesa do Consumidor ficou agendada para a primeira quinzena de novembro de 2021. A data, horário e pauta serão encaminhados juntamente da convocação para a próxima reunião.

Encerrada a reunião.