
**A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR NA SOCIEDADE DA
INFORMAÇÃO: UMA ANÁLISE DA PLATAFORMA
CONSUMIDOR.GOV.BR**

**CONSUMER PROTECTION IN THE INFORMATION SOCIETY: AN
ANALYSIS PLATFORM CONSUMIDOR.GOV.BR**

Adalberto Simão Filho¹

Cassiane de Melo Fernandes²

RESUMO

Ponto central deste estudo é a proteção do direito do consumidor na sociedade da informação e quais as ferramentas que podem auxiliar na efetivação desse direito fundamental. A internet não tem fronteiras e o consumo é desenfreado, expondo os atores da relação de consumo à vulnerabilidade, por isso é necessário que as medidas que fazem este contrapeso acompanhem a evolução tecnológica e esteja ao alcance do cidadão.

O Brasil conta com a Lei 8.078/90 que estabelece princípios, garantias, direitos e deveres sobre a proteção do consumidor e tem como principal instrumento de efetivação o Procon – Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor . Recentemente tivemos uma inovação, que é a plataforma consumidor.gov.br, que é uma prestação de serviço público que busca a

¹Doutor, Docente do Mestrado em Direitos Coletivos e Cidadania da Universidade de Ribeirão Preto - adalbertosimao@uol.com.br

² Mestranda em Direitos Coletivos e Cidadania pela Universidade de Ribeirão Preto, Docente da Faculdade Barretos – cassiane.melo@hotmail.com

III CONGRESSO BRASILEIRO DE PROCESSO COLETIVO E CIDADANIA

UNIVERSIDADE DE RIBEIRÃO PRETO

solução do conflito de consumo através da interação entre o consumidor e empresa através da internet, o que facilita ao cidadão o acesso ao direito do consumidor.

Palavras-Chaves: direito consumidor; Procon; internet; consumidor; sociedade da informação

ABSTRACT

Focus of this study is the consumer rights protection in the information society and what tools can assist in the realization of this fundamental right. The internet has no boundaries and consumption is rampant, exposing consumer relations actors vulnerability, so it is necessary that the measures that make this balance to accompany technological evolution and is within reach of citizens. Brazil has the Law 8.078 / 90 which establishes principles, guarantees, rights and duties on consumer protection and its main effective tool Procon - Protection Agency and Consumer Protection. Recently we had an innovation, which is the consumidor.gov.br platform, which is a public service that seeks the solution of consumer dispute through the interaction between the consumer and business over the internet, which facilitates citizens access to consumer law.

Key Words: consumer law; Procon; internet; consumer; Information Society

1. INTRODUÇÃO

O direito do consumidor é pilar do Estado Democrático de Direito, devendo o Estado zelar pela sua proteção e defesa efetivando políticas públicas que contemple o anseio da sociedade.

A evolução tecnológica, principalmente nos meios de comunicação em massa trouxe um novo fenômeno para a sociedade, que é a globalização da informação,

III CONGRESSO BRASILEIRO DE PROCESSO COLETIVO E CIDADANIA

UNIVERSIDADE DE RIBEIRÃO PRETO

permitindo que a informação possa ser obtida em tempo real e em qualquer lugar do mundo graças aos evoluídos meios de transmissão de dados.

Neste passo, a proteção dos consumidores também precisou evoluir para acompanhar a evolução da sociedade e assim na era digital já temos ferramentas de solução de conflitos consumeristas ao alcance de um clique, dentre outras infinitudes de possibilidades que existe nas relações virtuais.

Assim analisar-se á o papel do Direito do Consumidor na sociedade digital, com enfoque nas transformações sociais fomentadas pela globalização e posteriormente, passa-se a análise da plataforma consumidor.gov.br e os benefícios que esta ferramenta trouxe para as relações de consumo.

2. O DIREITO DO CONSUMIDOR À LUZ DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

A premissa maior do nosso Estado Democrático de Direito é o respeito aos direitos e garantias fundamentais do cidadão, pilares de uma sociedade igualitária.

Com o advento da Constituição Federal o Estado torna-se o responsável pela defesa do direito consumidor em sentido em amplo, desenvolvendo diversas políticas públicas para a efetiva proteção.

Nos tempos atuais a evolução tecnológica, principalmente nos meios de comunicação em massa, trouxe um novo fenômeno para a sociedade que é a globalização da informação e uma explosão do consumo.

Neste cenário é preponderante que o Estado acompanhe esta evolução, quebrando paradigmas e barreiras que possam ser empecilho ao assegurado direito do consumidor.

A efetividade do direito consumerista é garantir cidadania, é fazer valer a força viva da Constituição, é um amparo para as relações sociais.

III CONGRESSO BRASILEIRO DE PROCESSO COLETIVO E CIDADANIA

UNIVERSIDADE DE RIBEIRÃO PRETO

Na era da sociedade da informação, a busca pela proteção do direito do consumidor é incessante, devendo o direito acompanhar esta evolução para não dissociar da realidade fenomenológica da vida, garantindo o equilíbrio das relações, uma vez que de um lado temos um bloco econômico que visa o lucro e da outra ponta, temos a massa humana que tem a necessidade de consumir para a manutenção da vida.

O sistema de defesa do consumidor no direito brasileiro contempla a intervenção estatal como forma de superação da vulnerabilidade do consumidor, privilegiando a dignidade da pessoa humana, tudo devidamente previsto na Carta de 1988 e no Código de Defesa do Consumidor e demais legislações pertinentes, formando uma rede de proteção. É o que nos ensina Gustavo Tepedino³, sobre os reflexos do amparo consumerista:

princípios autônomos, setoriais, ora conflitantes com o Código Civil, ora simplesmente peculiares, traduzidos por técnicas legislativas e de linguagem específicas, e pela busca de uma nova completude. O monossistema se desfaz através deste processo de fragmentação normativa, dando lugar a um polissistema, isto é, um sistema de direito privado formado por inúmeros microssistemas, dentre os quais se inclui o Código do Consumidor.

Como principal instrumento de efetivação do direito do consumidor temos o Procon que é o Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, que é parte integrante do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e atua em todo Brasil..

O Procon orienta os consumidores em suas reclamações, informando sobre seus direitos e fiscaliza as relações de consumo, entretanto, tem autonomia administrativa, funcionando como um auxiliar do Poder Judiciário, visto que tem como escopo a solução previa dos conflitos existentes entre o consumidor e a empresa e ou prestador de serviço.

A lume da globalização, surgiram novas relações e novas tendências que ofendem o direito do consumidor, necessitando que o Estado volte seu olhar para o cenário digital,

³ TEPEDINO, Gustavo. Temas de Direito Civil. Rio de Janeiro: Renovar, 1999. p.248.

III CONGRESSO BRASILEIRO DE PROCESSO COLETIVO E CIDADANIA

UNIVERSIDADE DE RIBEIRÃO PRETO

como forma de apresentar ferramentas capazes de solucionar e garantir o equilíbrio nas relações consumeristas.

Cabendo também à ciência jurídica acompanhar e se adaptar aos novos tempos, de forma que o direito e a sociedade caminhem juntos.

A sociedade atual tem se dedicado horas explorando a *web* e isso tem influenciado e afetado personalidades, modelando comportamentos e regras, onde tudo é feito através de um clique, o que mudou a forma de relacionarmos seja com as outras pessoas, seja com empresa e governo.

Neste passo o Ministério da Justiça lançou o serviço de defesa do consumidor, através do site consumidor.gov.br, que é uma plataforma que permite que consumidores possam fazer reclamações de empresas e que essas empresas possam se manifestar no sentido de explicar ou solucionar os problemas apontados nas reclamações.

3. CONSUMIDOR.GOV. BR – A PLATAFORMA DO DIREITO DO CONSUMIDOR NA WEB

A plataforma é uma prestação de serviço, que tem a gestão feita Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e que busca a solução do conflito de consumo através da interação entre o consumidor e empresa, tem natureza gratuita e pública, com o escopo de promover a proteção e a defesa do consumidor.

Vejamos:

O **Consumidor.gov.br** é um novo serviço público para solução alternativa de conflitos de consumo por meio da internet, que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas, fornece ao Estado informações essenciais à elaboração e implementação de políticas públicas de defesa dos consumidores e incentiva a competitividade no mercado pela melhoria da qualidade e do atendimento ao consumidor⁴.

⁴ Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/sobre-servico> . Conteúdo acessado em 23/09/2015.

III CONGRESSO BRASILEIRO DE PROCESSO COLETIVO E CIDADANIA

UNIVERSIDADE DE RIBEIRÃO PRETO

Trata – se uma inovação tecnológica que disponibiliza aos consumidores informação, interação e compartilhamento de dados, de modo que possam buscar a solução de suas reclamações ao alcance de um clique.

Isso vem em consonância com a celeridade da era digital e privilegia a solução pacífica dos conflitos através do diálogo, o que é essencial para um Estado Democrático de Direito, note-se:

O **Consumidor.gov.br** coloca as relações entre Consumidores, Fornecedores e o Estado em um novo patamar, a partir das seguintes premissas:

- i. Transparência e controle social são imprescindíveis à efetividade dos direitos dos consumidores;
- ii. As informações apresentadas pelos cidadãos consumidores são estratégicas para gestão e execução de políticas públicas de defesa do consumidor;
- iii. O acesso a informação potencializa o poder de escolha dos consumidores e contribui para o aprimoramento das relações de consumo⁵.

É um serviço público de grande relevância, que busca através da interação entre os atores da relação consumerista uma redução dos conflitos e uma efetivação da tutela estatal na proteção do direito do consumidor.

A natureza jurídica da plataforma esta prevista no artigo 4º, inciso V da Lei 8.078/90⁶, *in verbis*:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

⁵ Conteúdo disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/sobre-servico> . Conteúdo acessado em 23/09/2015.

⁶ Conteúdo disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm. Conteúdo acessado em 23/09/2015.

III CONGRESSO BRASILEIRO DE PROCESSO COLETIVO E CIDADANIA

UNIVERSIDADE DE RIBEIRÃO PRETO

V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

E também no artigo 7º, incisos I, II e III do Decreto 7.963/2013, que institui o Plano Nacional de Consumo e Cidadania e cria a Câmara Nacional das Relações de Consumo e prevê o fortalecimento dos Sistema Ncional de Defesa do Consumidor.

Para a participação das empresas e ou prestadores de serviço na plataforma é necessário adesão formal, mediante assinatura de termo de compromisso, que é expresso em trazer que o aderente deve conhecer, analisar e investir todos os esforços disponíveis para a solução das reclamações apresentadas.

Já a participação do consumidor é através da identificação formal e do compromisso de disponibilizar todas as informações necessárias sobre a reclamação apresentada.

Todas as informações coletadas através do sistema consumidor.gov.br vão funcionar como um observatório para o Estado, que com os dados compartilhados poderá elaborar e implementar politicas públicas de defesa dos consumidores mais efetivas.

A criação dessa ferramenta proporciona diversas vantagens, pois incentiva a competitividade por um atendimento de boa qualidade ao consumidor, uma vez que as informações levantadas através das reclamações formalizadas ficam disponíveis numa base de dados pública, podendo ser acessada por qualquer cidadão e que apresenta os fornecedores com melhores índices de satisfação junto aos clientes mediante o tempo e forma da solução do problema, o que é uma forma de empoderamento do consumidor.

Por fim, é importante esclarecer que a plataforma consumidor.gov.br não substitui o PROCON, Juizados Especiais ou Justiça Comum, sendo possível o consumidor utilizar – se dessas outras vias de solução de conflitos, inclusive, no caso de reclamação em face de empresa ainda não esteja vinculada à plataforma.

III CONGRESSO BRASILEIRO DE PROCESSO COLETIVO E CIDADANIA

UNIVERSIDADE DE RIBEIRÃO PRETO

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A criação de uma plataforma digital para solução de conflitos é um importante passo para a solidificação dos direitos do consumidor, garantindo empoderamento, visto que o consumidor é sempre vulnerável na relação existente.

Além disso, configura um avanço do cidadão ao acesso ao direito do consumidor uma vez que esta ao alcance de um clique a possibilidade de efetivação um de seus direitos fundamentais.

E todo esse movimento para a concretização do direito do consumidor vem em sintonia com a atual realidade do ordenamento jurídico que privilegia a solução alternativa de conflito, através do diálogo, o que faz com que toda a sociedade seja beneficiada.

REFERÊNCIAS

Código Defesa do Consumidor - http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm. Conteúdo acessado em 23/09/2015.

Consumidor.gov.br - <https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/sobre-servico>. Conteúdo acessado em 23/09/2015

TEPEDINO, Gustavo. Temas de Direito Civil. Rio de Janeiro: Renovar, 1999.