



Autocomposição protege a reputação das empresas

Por Fabiano Zakhour

Vivemos atualmente num ambiente que requer das empresas fornecedoras de produtos e serviços, cada dia mais, a recepção adequada das queixas de seus consumidores, seu entendimento e sua rápida solução.

Atentos a essa necessidade, iniciativa privada e órgãos governamentais tem concentrado e juntado esforços na criação de meios alternativos de solução de disputas, que não necessariamente necessitam passar pelo judiciário para serem resolvidas.

A condução inteligente da gestão de conflitos dita que para cada tipo de demanda existe uma forma mais adequada, e rápida, de solução. Desse conceito nasceu a ideia do “sistema multiportas” fonte da qual nosso CPC/15 trouxe seu artigo 167 e criou as câmaras privadas de mediação e conciliação.

Esse novo cenário realizou verdadeira disrupção na forma heterocompositiva até então praticada (aquela na qual há a necessidade de um terceiro para julgar o conflito estabelecido entre as partes) e estabeleceu as assim chamadas “vias alternativas”, capazes acelerar a solução de problemas e de evitar demandas judiciais dispensáveis.

A mediação e a composição representam hoje instrumentos importantíssimos para que as empresas possam atender a seus clientes de uma forma mais próxima, rápida e satisfatória, trazendo ganhos ao seu cliente e, portanto, para a imagem da empresa perante o mercado consumidor, traduzindo-se assim em importante ferramenta para o seu crescimento reputacional.

Especialmente a composição e a negociação, métodos nos quais não há a necessidade de intervenção de terceiros, nos quais se devolve às partes o diálogo e o poder de autodeterminação devem ser fomentados pelos players interessados no bom desenvolvimento das relações estabelecidas.

Nesse espírito de prestígio à autodeterminação e de se buscar soluções desburocratizadas aos consumidores e às empresas é que as ADR's, ou “Alternative Dispute Resolution”, gênero do qual as ODR's , ou “Online Dispute Resolution” são espécie, ganham enorme relevância.

Uma ODR nada mais é do que um ambiente fornecido pela rede mundial de computadores no qual as partes se encontram virtualmente para resolverem, com ou sem a intervenção de terceiros, as reclamações que tiverem sobre determinado produto ou serviço, diretamente com a empresa que o forneceu.

Criada em junho de 2014 inicialmente com pouco mais de duzentas empresas cadastradas, a plataforma ODR de autocomposição de conflitos de consumo Consumidor.gov.br, ferramenta do Ministério da Justiça e dos diversos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor que tem como premissas a transparência, a gestão da informação e o incremento do poder de escolha do consumidor, já vinha apresentando crescimento consistente em número de fornecedores de produtos e serviços participantes, atingindo, em 2019, o total de 609 empresas inseridas em seu ambiente.

Em 2020, com o advento da **Portaria 15/2020/MJ**, do Ministério da Justiça, determinando o ingresso obrigatório de provedores de serviços essenciais, plataformas digitais e das empresas com maior número de reclamações junto ao SINDEC (Sistemas dos PROCONS), esse número teve um **salto de mais de cinquenta por cento**, passando para festejadas **965 empresas** aptas a solucionar os problemas com seus consumidores nesse ágil ambiente digital.



Trata-se da maior plataforma de resolução de conflitos no mundo, ficando à frente, inclusive, da sua correspondente análoga que abrange toda a União Europeia (Plataforma Europeia de Resolução de Litígios em Linha – RLL).

Hoje, a plataforma possui quase três milhões de usuários cadastrados e mais de mil empresas participantes.

As empresas aderentes comprometem-se formalmente, mediante assinatura de termo específico, a conhecer, analisar e investir todos os esforços disponíveis para a solução dos problemas apresentados.

Para se ter uma ideia, somente no ano passado, a plataforma recebeu mais de um milhão, cento e noventa mil reclamações, frente a menos de trinta e oito mil reclamações do ano de sua instauração.

A plataforma está totalmente adequada à Lei Geral de Proteção de Dados, conferindo segurança a quem nela se insere. O serviço é totalmente gratuito e pode ser acessado inclusive por aplicativo pelo usuário em seu celular e tem altíssimo índice de satisfação entre os que dela lançam mão.

A plataforma está totalmente adequada à Lei Geral de Proteção de Dados, conferindo segurança a quem nela se insere. O serviço é totalmente gratuito e pode ser acessado inclusive por aplicativo pelo usuário em seu celular e tem altíssimo índice de satisfação entre os que dela lançam mão.



Para se ter uma ideia, somente no ano passado, a plataforma recebeu **mais de um milhão, cento e noventa mil reclamações**, frente a menos de trinta e oito mil reclamações do ano de sua instauração.

A plataforma está totalmente adequada à Lei Geral de Proteção de Dados, conferindo segurança a quem nela se insere. O serviço é totalmente gratuito e pode ser acessado inclusive por aplicativo pelo usuário em seu celular e tem altíssimo índice de satisfação entre os que dela lançam mão.

A Região Sudeste concentra quase metade das reclamações (48,3%) seguida da Região Sul (20,3%), Nordeste (17%), Centro Oeste (10,7%) e Norte (3,7%).

O percentual de reclamações solucionadas chega à casa dos 80% (oitenta por cento), com um prazo máximo de resposta de dez dias e uma média de respostas de meros oito dias. Muitos dos casos chegam a ser solucionados de um dia para o outro, o que supera, em qualidade e rapidez, muitas vezes os próprios SAC's das empresas que, diante disso, necessitam investir em seus serviços de atendimento ao consumidor o que certamente resultará numa satisfação maior de seu público e em menos gastos com demandas judiciais

Assim, pode-se apontar como vantagens para a adesão a esse sistema os seguintes pontos:

- Solução mais rápida, eficiente, voluntariamente cumprida;
- Exercício da autonomia da vontade, com maior participação ativa e direta dos envolvidos na resolução;
- Flexibilidade do procedimento de solução;
- Pode ser feita em momento mais conveniente e em qualquer lugar com internet;
- Maior compreensão das partes sobre o que gerou o conflito;
- Perspectiva positiva e visão de futuro;
- Pode restabelecer ou preservar o relacionamento entre os envolvidos;
- Mais econômica do que processos judiciais;
- Evita mais desgastes emocionais e encontros no mesmo ambiente físico.
- Nos métodos consensuais, pode gerar soluções mais criativas, duradouras e de resultados ganha-ganha, atendendo os maiores interesses das partes.
- Poder de se restabelecer diálogo, relações e agregar valor.

Evidente, portanto, a importância da referida plataforma como fator de desjudicialização das relações das empresas com seus clientes e como instrumento protetivo da reputação do fornecedor perante seu público-alvo, bem intangível que deve ser respeitado e valorizado cada dia mais para que uma companhia se mantenha como competitiva.

Contatos

Fabiano Zakhour

fcz@muradpma.com

—

Pós Graduado em Direito Empresarial pela Fundação Getúlio Vargas
Pós Graduado em Direito Ambiental pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo
Especialista em Negociação Estratégica pela Pepperdine University – MA, USA
Bacharel em Direito pela Universidade Presbiteriana Mackenzie