



COMPROMISSO PÚBLICO DA DESJUDICIALIZAÇÃO

ABRAREC

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS
RELAÇÕES EMPRESA CLIENTE



2023 | 20 anos

DESJUDICIALIZAÇÃO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO:

Um Esforço Coletivo Rumo à Eficiência e Responsabilidade Social

Acreditamos que a construção de uma sociedade mais justa e harmoniosa depende do engajamento de todos os setores econômicos. A Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente (ABRAREC), entende que a Desjudicialização, principalmente nas relações de consumo é um caminho essencial para a redução da quantidade de processos judiciais no Brasil, e, mais do que isso, é um compromisso com a responsabilidade social.

O Relatório “Justiça em Números” do Conselho Nacional de Justiça (CNJ, 2021), revela que há cerca de 80 milhões de processos tramitando no Brasil. São 100 bilhões de reais dos cofres públicos gastos com sistema judiciário por ano. Mesmo para um país de dimensões continentais como o Brasil, esses números não podem ser considerados saudáveis.

O excesso de judicialização no Brasil chama a atenção em todo o mundo e, quando observamos as ações relacionadas a direitos dos consumidores, os números são ainda mais assustadores. Nesse amplo cenário de excesso de processos judiciais, o direito do consumidor é o tema mais demandado nos juizados especiais civis e um dos principais assuntos tratados nos tribunais estaduais da justiça civil.

As consequências disso são relevantes e deveriam ser consideradas. Há os altos custos com processos e indenizações, o aumento nos preços de serviços e produtos, a insegurança jurídica e uma certa resistência à inovação e ao desenvolvimento de novos produtos e serviços no país. Há ainda uma redução da concorrência, o comprometimento da reputação das marcas e a demora na solução de problemas, que poderiam ser facilmente resolvidos entre empresas e clientes.



Mas, quais são as soluções possíveis para mudar esse cenário? É um caminho árduo, que precisa ser construído a muitas mãos. Um trabalho conjunto das empresas, do poder público, dos órgãos de defesa do consumidor, do judiciário e dos próprios consumidores pode ser realizado com boas chances de sucesso.

Em relação às empresas, é perceptível o investimento que vem sendo feito no fortalecimento dos canais de atendimento ao consumidor. A atenção ao bom atendimento, inclui qualidades como: agilidade, empatia, acolhimento e proatividade, transparência, personalização e compromisso com a expectativa gerada no consumidor no momento da compra. Na atual conjuntura da sociedade, é necessário esforçar-se e demonstrar empenho por uma solução rápida, eficaz dos problemas apresentados pelos consumidores.

Os esforços para a não judicialização dos problemas vão além das áreas de atendimento das empresas. **A integração é a palavra-chave aqui.** É fundamental que as áreas de pesquisa e desenvolvimento de produtos, de qualidade e controle, marketing, jurídico, regulatório e as demais áreas responsáveis pela colocação de produtos e serviços no mercado, trabalhem de forma integrada para garantir o compromisso com a expectativa gerada no momento da compra.

INDICADORES DE DEFESA DO CONSUMIDOR

O fortalecimento de ferramentas como o **Consumidor.gov.br** também tem sido fundamental nesse processo de desjudicialização das relações de consumo. A plataforma lançada pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon, 2014) é fundamental para a defesa do consumidor no Brasil, pois fomenta o diálogo entre empresas e seus consumidores e estimula a autocomposição, contribuindo para a solução célere de conflitos.



Os números mostram o papel importante da plataforma Consumidor.gov.br na resolução extrajudicial dos conflitos. Até 2022, foram registradas mais de 6,3 milhões de reclamações. **Atualmente, o índice dessas demandas solucionadas diretamente com as empresas é de quase 80%, com um prazo médio de resposta de apenas 7 dias.**

Os dados do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC) e do ProConsumidor, que são os sistemas de atendimento ao consumidor disponíveis aos Procons para os registros das reclamações e propiciam atendimentos mais céleres e encaminhamentos mais efetivos, tem o **índice de solução de demandas de até 85% em determinados setores econômicos. Nos últimos 3 anos, esses sistemas atenderam cerca de 5 milhões de pessoas.**

RESPONSABILIDADE JURÍDICA

Ter responsabilidade judiciária significa racionalizar a utilização do sistema de justiça, serviço essencial para sociedade. É necessário garantir que o judiciário seja eficiente para causas em que houver uma resistência infundada da empresa em resolver o problema de um consumidor, mesmo após este ter buscado a solução nos canais de atendimento, junto aos órgãos de defesa do consumidor, reguladores, ou através da plataforma Consumidor.gov.br.

É necessário que haja uma conscientização ampla de toda sociedade na busca de agilidade no atendimento e solução aos conflitos de consumo e o uso adequado e eficiente no ingresso e utilização do sistema de justiça brasileiro. Isto deve ocorrer, sem comprometer o acesso da população à Justiça ou criar obstáculos desnecessários para submeter demandas à tutela judicial.

O COMPROMISSO



Neste cenário, a ABRAREC assume o compromisso e a responsabilidade de participar desta mudança. Por meio deste compromisso público, convidamos as empresas e demais interessados a se unirem a nós nessa causa. A promoção de boas práticas que impliquem na desjudicialização faz parte desse compromisso.

A desjudicialização é um componente importante das políticas ESG (Environmental, Social and Governance), que valorizam a sustentabilidade, responsabilidade social e boa governança corporativa. Ao reduzir o número de processos judiciais, estamos demonstrando maior agilidade na solução dos problemas, respeitando o consumidor e toda a sociedade com exemplos de boa governança corporativa, além de promover a redução de custos, tempo e recursos empregados. Isto acaba tornando as empresas mais ágeis, competitivas e, conseqüentemente, eleva a satisfação dos consumidores.

Além disso, a desjudicialização fortalece os laços de confiança entre empresas e clientes. Ao buscar soluções amigáveis e evitar o litígio, estamos promovendo uma cultura de paz, respeito e cooperação.

Isso resulta em relacionamentos mais genuínos e duradouros, refletindo positivamente na reputação das empresas junto aos seus clientes, colaboradores, investidores e outros stakeholders.

ASSINE O NOSSO COMPROMISSO PÚBLICO DE DESJUDICIALIZAÇÃO

Vamos juntos melhorar os canais de atendimento e contribuir para a redução dos níveis de judicialização no país:

www.abrarec.com.br/desjudicializacao

Termo de Adesão ao Compromisso Público referente à Desjudicialização

A empresa, devidamente representada na forma de seu Estatuto, com o envio de dados pelo formulário, adere ao Compromisso Público referente à Desjudicialização, elaborado pela ABRAREC (Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente), bem como autoriza esta a divulgar a sua adesão e o seu logo em seu site e outros canais que entender necessários com vistas a impulsionar o referido Compromisso junto à sociedade e autoridades interessadas e competentes.

AO ASSINAR O COMPROMISSO PÚBLICO NO FORMULÁRIO EM NOSSO SITE,
VOCÊ CONCORDA COM ESTE TERMO DE ADESÃO.

SOBRE A ABRAREC

Somos uma **entidade e rede global multissetorial** constituída por aproximadamente 50 empresas associadas, com lideranças diversas e um ecossistema participativo e interativo de mais de 150 empresas multinacionais, formando a **mais representativa e importante associação de relacionamento entre empresas e clientes, com reconhecimento internacional.**

Conheça mais em nosso site: www.abrarec.com.br

**QUER
FAZER
PARTE
DA MAIS
CONCEITUADA
COMUNIDADE
DE CX?**

Converse com a gente:
marketing@abrarec.org.br



2023 | 20 anos