



Economia Compartilhada e Novos Temas na Defesa do Consumidor

SENADO FEDERAL

NOVEMBRO DE 2019

Ricardo Morishita Wada

Contexto

DADOS DO JUSTIÇA EM NÚMEROS 2019 – CONSELHO NACIONAL DE
JUSTIÇA

DIREITO DO
CONSUMIDOR
NOVOS CASOS
2018

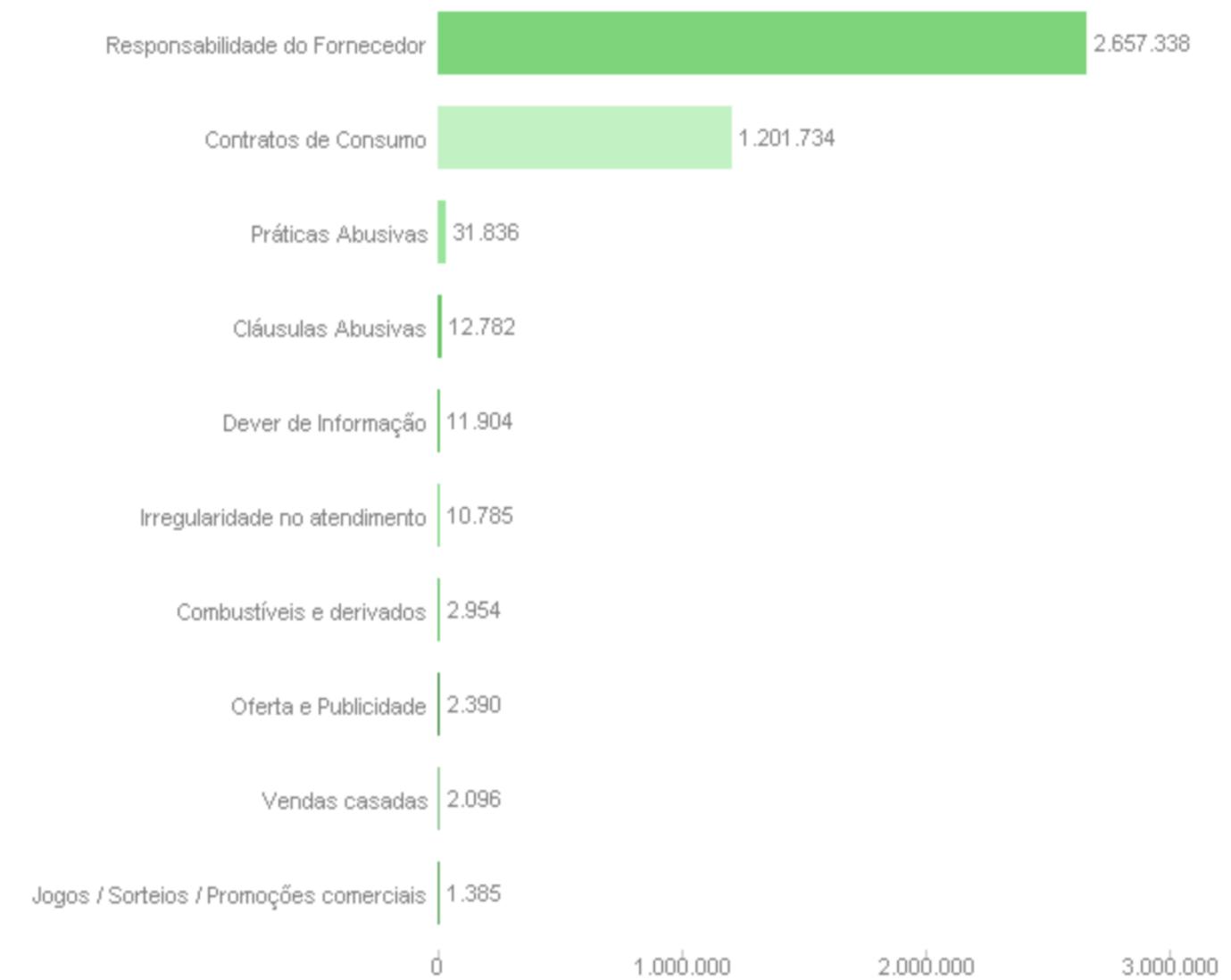
Justiça Estadual

- Maiores demandas:
 - Direito Civil – 8.115.351 novos casos
 - Direito Penal – 4.457.048 novos casos
 - Processo Civil e do Trabalho – 4.238.381 novos casos
 - Direito do Consumidor – 4.166.132 novos casos

JUSTIÇA EM NÚMEROS - CNJ

PRINCIPAIS ASSUNTOS – DIREITO
DO CONSUMIDOR – JUSTIÇA
ESTADUAL - 2018

2º nível



Sindec – Ministério da Justiça

2019

VOLUME TOTAL DE ATENDIMENTOS: 2.359.720 REGISTROS

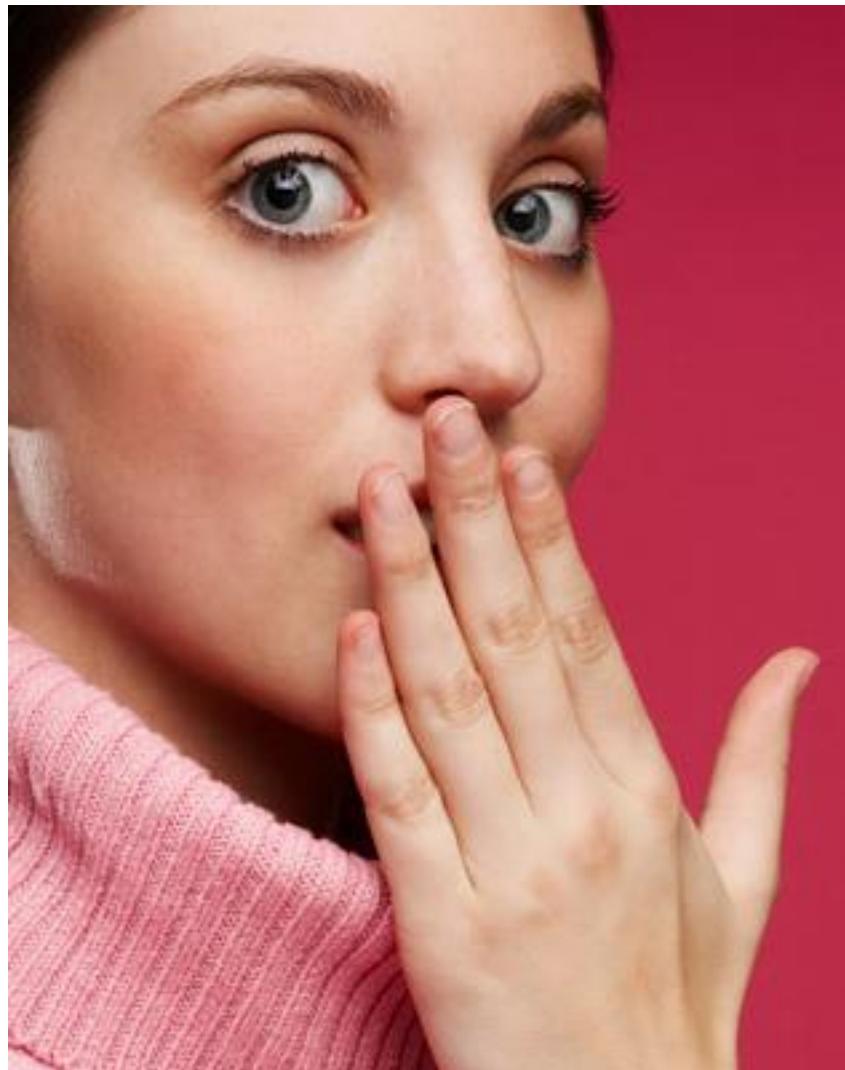
Assuntos mais reclamados

1. TELEFONIA CELULAR – 14,13%
2. TELEFONIA FIXA – 7,07%
3. BANCO COMERCIAL – 6,66%

Problemas mais reclamados

1. COBRANÇA INDEVIDA – 27,90%
2. ATENDIMENTO – SAC – 6,17%
3. PRODUTO COM VÍCIO – 5,82%

Novas tecnologias, mas
problemas antigos!

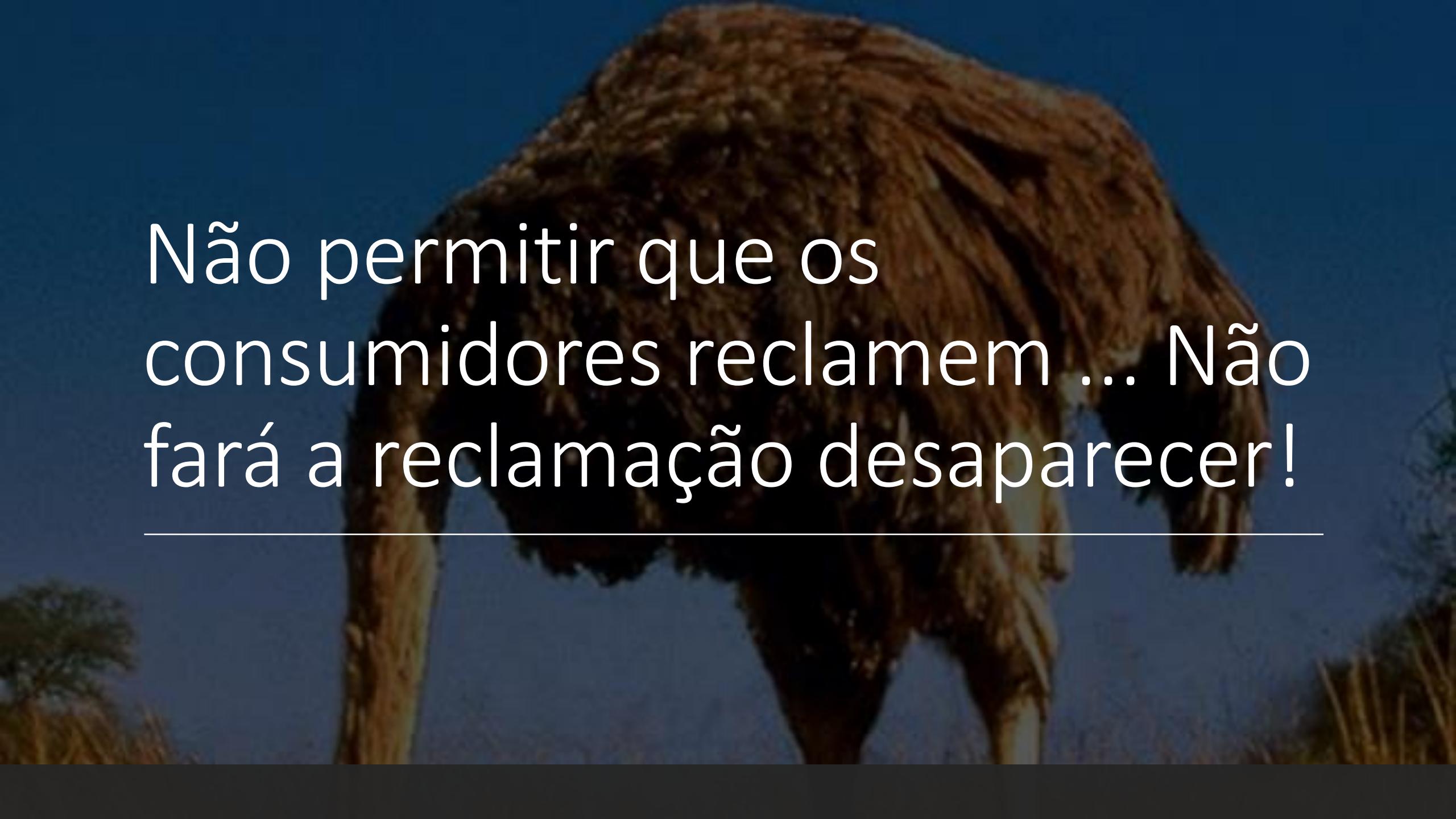


Soluções analógicas para problemas digitais?

... MAIS DO MESMO NÃO NOS AJUDARÁ!



Derrapagem ...



Não permitir que os
consumidores reclamem ... Não
fará a reclamação desaparecer!

Novo espaço

CIBERESPAÇO



Conceito importante!

LAWRENCE LESSING

Liberdade é
fundamental ...

PARA TODOS, INCLUSIVE PARA OS CONSUMIDORES!!!

Código é lei!

O CÓDIGO DE PROGRAMAÇÃO É LEI QUE VIGORA NAS CONTRATAÇÕES ELETRÔNICAS – NAS RELAÇÕES DIGITAIS.

Atributo importante:

AUTOEXECUTORIEDADE!

Reflexão importante!



Código de Programação = Código de Defesa do Consumidor?

SOLUÇÕES DIGITAIS

NOVO ESPAÇO





MIT e os Unicórnios

1. Áreas reguladas
2. Assimetria informativa
3. Experiência negativa do consumidor

PONTOS EM COMUM!

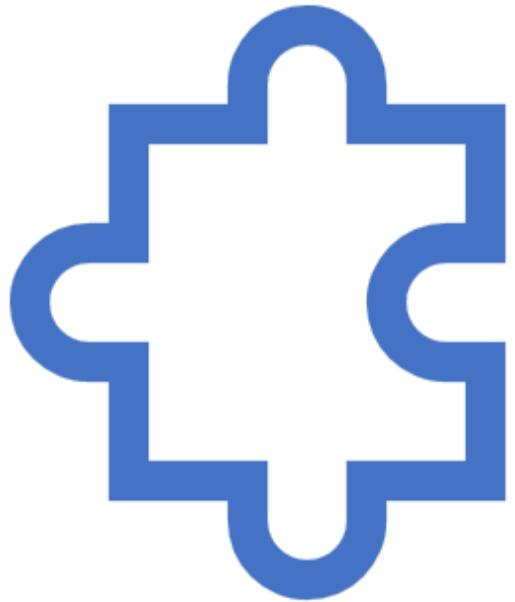


Impacto na sociedade

MUDAM O PRÓPRIO
MERCADO!

DISRUPÇÕES E
INOVAÇÕES

Relações de Consumo



Consumidor - Fornecedor

PRODUTO OU SERVIÇO

CDC e a Ordem Pública

APLICABILIDADE DO CDC

O desenvolvimento e a defesa do consumidor

TORNAR COMPATÍVEL A DEFESA DO CONSUMIDOR E O
DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO



Preservar os
direitos
básicos

SÃO DIREITOS MÍNIMOS, BÁSICOS E
COMPÕEM A ESTRUTURA DO DIREITO
DO CONSUMIDOR

01

Informação

02

Efetiva
prevenção e
reparação de
danos

03

Proteção
contra práticas
comerciais
abusivas

04

Facilitação da
defesa dos
seus direitos



Atendimento
?

Informar é parte do
atendimento ...

ATENDIMENTO É MAIS QUE APENAS INFORMAR!



Interatividade

COMUNICAÇÃO

EMISSOR – RECEPTOR E A
MENSAGEM

Prevenção e Reparação de danos

PRESSUPOSTO BÁSICO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO



Prevenção

SE EU SEI QUE ACONTECE, O
QUE FAÇO PARA MUDAR E
EVITAR QUE MAIS PESSOAS SE
MACHUQUEM?

Reparação de danos

CASOS GRAVES – SAÚDE, SEGURANÇA FÍSICA E PATRIMONIAL

**“NÃO ACARRETAR
RISCOS NO MERCADO
DE CONSUMO!”**

RISCOS – NORMAIS E PREVISÍVEIS

REGIME DE
RESPONSABILIDADE É UMA
REGULAÇÃO DE RISCOS

SERÁ EFETIVA QUANDO EVITAR QUE NOVOS ACIDENTES POSSAM
ACONTECER!

COMPATIBILIZAR
NÃO É SUPRIMIR

IMPORTANTE!

NOVAS TECNOLOGIAS
SÃO IMPORTANTES ...

MAS, NÃO SÃO
FORMAS DE SE
PACTUAR NOVOS
DIREITOS ... NÃO
SÃO FORMAS
LEGISLATIVAS!



DESENVOLVIMENTO É
NÃO DEIXAR OS
DIREITOS PARA TRÁS ...

NEM AS PESSOAS!

Muito
obrigado!

rm@idp.edu.br