

Pacto pela Solução e Prevenção de Conflitos de Consumo

Considerando que a Constituição Federal em seu Art. 5º, inciso XXXII prevê que o Estado promoverá na forma da lei, a defesa do consumidor;

Considerando que a Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo a transparência e a harmonia das relações de consumo, o acesso dos consumidores a mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

Considerando que cabe ao Poder Judiciário estabelecer política pública de tratamento adequado dos problemas jurídicos e dos conflitos de interesses que ocorrem em larga e crescente escala na sociedade, mediante a utilização de mecanismos de solução de conflitos, em especial dos consensuais, como a mediação e a conciliação;

Considerando que muitas das questões encaminhadas ao Poder Judiciário, sobretudo aos Juizados Especiais Cíveis tratam de relações de consumo;

Considerando a Cooperação Técnica firmada entre a Secretaria Nacional do Consumidor e o Tribunal de Justiça de São Paulo cujo objetivo é atuar em âmbito do Estado de São Paulo, de forma colaborativa, com foco na harmonização de entendimento no tocante às iniciativas relacionadas à promoção do uso e aperfeiçoamento de métodos autocompositivos para solução de conflitos de consumo;

Considerando que a Defensoria Pública é constitucionalmente outorgada a defesa dos direitos humanos e a tutela, também em âmbito extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos e estar inserto dentre suas atribuições institucionais a defesa dos direitos do consumidor, bem como o Termo de Cooperação firmado entre a Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor e a Defensoria Pública de São Paulo cujo objeto é o fomento da utilização da plataforma de solução extrajudicial de conflitos Consumidor.gov.br;

Os signatários abaixo assinados vêm por meio deste, aderir ao *Pacto pela Solução e Prevenção de Conflitos de Consumo*, coordenado pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e pelo Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo com os seguintes objetivos:

- i) Ampliar o acesso do consumidor aos instrumentos extrajudiciais para solução de conflitos de consumo;
- ii) Fortalecer a tutela administrativa exercida pelos órgãos públicos de defesa do consumidor;
- iii) Evitar a judicialização dos conflitos de consumo;
- iv) Reduzir impactos sociais e econômicos causados pelos conflitos nas relações de consumo;
- v) Divulgar a utilização do Consumidor.gov.br promovendo a cultura de pacificação, pelo emprego de métodos autocompositivos na solução de conflitos; e
- vi) Dar publicidade do presente instrumento e seus respectivos objetivos junto aos seus colaboradores, parceiros e aos consumidores em geral, na forma e pelos canais que julgar adequados.

São Paulo, 04 de novembro de 2015.

José Renato Nalini
Tribunal de Justiça de São Paulo

Juliana Pereira da Silva
Secretaria Nacional do Consumidor

Rafael Valle Vernaschi
Defensoria Pública de São Paulo

Maria do Carmo Honório
Fórum Nacional dos Juizados Especiais

José Antonio de Junior Oliveira
Fórum dos Procons Paulistas

Jonas Donizette
Prefeitura Municipal de Campinas

Dárcy Vera
Prefeitura Municipal de Ribeirão Preto

Antonio Carlos Pannunzio
Prefeitura Municipal de Sorocaba

Carlos José de Almeida
Prefeitura Municipal de São José dos Campos

Rodrigo Machado
Amil

Murilo Portugal Filho
Presidente da Febraban

Marcelo Vicente de Alkmim Pimenta
Banco do Brasil

Adriana Mori
Samsung

Nairo José Martinelli Vidal Júnior
Bradesco

Mara Regina Lima Alves Garcia
Santander

Gisele Garuzi Oggioni de Araujo
Bradesco Seguros

Sergio Souza Fernandes Junior
Serasa Experian

Rafael Segatelli
Carrefour

Janaina Labrudi
Sky

Claudia Politanski
Itaú

Aline de Almada Messias
Tam

Luiz Alexandre Liporoni
Magazine Luiza

Ciro Kawamura
Vivo

Kennedy Noronha Terence
Oi

Carlos V Sousa
Whirpool

