

CONSEQUÊNCIAS JURÍDICAS AO DESRESPEITO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E ESTRUTURAÇÃO DO PROGRAMA DE COMPLIANCE

*LEGAL CONSEQUENCES FOR BREAKING THE CONSUMER DEFENSE CODE AND
STRUCTURING THE COMPLIANCE PROGRAM*

PEDRO GUILHERME SOUSA MARTINS
UNINOVE – UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO

JÚLIO ARAUJO CARNEIRO CUNHA
UNINOVE – UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO

CONSEQUÊNCIAS JURÍDICAS AO DESRESPEITO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E ESTRUTURAÇÃO DO PROGRAMA DE COMPLIANCE

Objetivo do estudo

É propor um programa de compliance integralizado com o suporte legal com o operacional, para que o programa siga multiárea Além de informar e guiar as lideranças sobre as oportunidades de mitigação de dano nos órgão de defesa do consumidor

Relevância/originalidade

O compliance é relevante desde a lei anticorrupção (Lei nº 12 846/13) O artigo propõe a integralização do operacional e jurídico. Demonstrando que o compliance não fica apenas no financeiro e é de interesse multiárea Geralmente, fica apenas no setor financeiro.

Metodologia/abordagem

A abordagem de pesquisa indutiva, utilizando a análise de códigos legislativos como ferramenta de investigação e órgão de proteção do consumidor, análise dos casos de autorregulação e compliance, com a finalidade de atingir e auxiliar na estruturação de um Programa de Compliance.

Principais resultados

Foi observados sanções e exemplos de diminuição de riscos em programas integrados autônomos e robusto. Foi criando um fluxograma para visualizar os principais pontos e características do Compliance e maneiras de colocar na pratica respeitando a legislação vigente

Contribuições teóricas/metodológicas

Foram apresentadas contribuições para a implementação, com um olhar para o direito consumerista. Com teoria e exemplos, será possível implementar o programa de compliance com objetividade, clareza, consciência dos danos evitados e respeitando os códigos vigentes

Contribuições sociais/para a gestão

O fluxograma elaborado pelo autor, é possível observar os principais pontos da estrutura de um compliance, o que o programa criará, o seu objetivo e o essas medidas irão evitar em danos. Assim, guiando lideres do programa para os melhores resultados.

Palavras-chave: CONSEQUÊNCIAS JURÍDICAS, CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, ESTRUTURAÇÃO DO PROGRAMA DE COMPLIANCE, ORGÃO DE DEFESA AO CONSUMIDOR

LEGAL CONSEQUENCES FOR BREAKING THE CONSUMER DEFENSE CODE AND STRUCTURING THE COMPLIANCE PROGRAM

Study purpose

It is to propose a compliance program integrated with legal and operational support, so that the program follows multi-area In addition to informing and guiding leaders about opportunities for mitigating damage in consumer protection bodies

Relevance / originality

Compliance is relevant since the anti-corruption law (Law No. 12 846/13) The article proposes the integration of operational and legal aspects. Demonstrating that compliance is not limited to finance and is of multi-area interest It is usually limited to the financial sector.

Methodology / approach

The inductive research approach, using the analysis of legislative codes as an investigation tool and consumer protection body, analysis of cases of self-regulation and compliance, with the purpose of achieving and assisting in the structuring of a Compliance Program

Main results

actions and examples of risk reduction in autonomous and robust integrated programs were observed. A flowchart was created to visualize the main points and characteristics of Compliance and ways to put it into practice respecting current legislation

Theoretical / methodological contributions

Contributions were presented for the implementation, with a view to consumerist law. With theory and examples, it will be possible to implement the compliance program with objectivity, clarity, awareness of the damage avoided and respecting the current codes

Social / management contributions

In the flowchart prepared by the author, it is possible to observe the main points of the structure of a compliance, what the program will create, its objective and what these measures will avoid in damages Thus.

Keywords: LEGAL CONSEQUENCES, THE CONSUMER DEFENSE CODE, STRUCTURING THE COMPLIANCE PROGRAM, CONSUMER DEFENSE BODY

CONSEQUÊNCIAS JURÍDICA AO DESRESPEITO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E ESTRUTURAÇÃO DO PROGRAMA DE COMPLIANCE

1. Introdução

O tema do artigo versa sobre compliance com foco no direito do consumidor, nele podemos entender a importância de um programa de compliance, como estruturar um compliance robusto, observando normas e teorias nos que possam auxiliar no tema.

Diante disso, é notório que o compliance não é integrado com a legislação, ou seja, geralmente os setores nos quais administram os programas de compliance são os setores financeiros. Entretanto o compliance vai muito além do financeiro é necessário um acompanhamento técnico ao lado da execução das normas instituídas pelo programa de compliance. A junção entre mercado, legislação e comportamento ético, é essencial para o funcionamento da empresa, pois o cumprimento desses três pilares trás confiança para a empresa (MONTEIRO, 2020).

Muito além do financeiro e do jurídico, mas também do marketing da empresa, há pressão social que move a maneira pela qual a sociedade enxerga a ética e escolhe o que e como consome. É necessário um olhar crítico para a própria empresa com um cuidado no qual o compliance atinge. Atualmente está muito mais fácil de atingir a imagem de uma empresa, principalmente após o advento da internet. Por exemplo, o movimento Sleeping Giants Brasil, utiliza a pressão social como ferramenta para empresas desvincularem sua marca em conteúdos que tenham discurso de ódio ou racismo, para que assim, inviabilizem esse tipo de conteúdo na internet, com o objetivo de manter um debate saudável (SLEEPING GIANTS BRASIL, 2023).

Há muita discussão no quanto é ético esse tipo de movimento, entretanto, não cabe a empresa analisar de onde vem as denúncias de discurso de ódio ou racismo, mas cabe analisar se as denúncias são baseadas em fatos verídicos e em conteúdos no qual a empresa patrocina. Ou seja, uma denúncia nunca deve ser ignorada em um programa de compliance e deve sempre ser apurada.

Diante disso, busca-se entender se existem requisitos prévios para o ajuizamento de ação que verse sobre o direito do consumidor, e se caso aconteça eventual ação, iremos responder dois questionamentos; I) Quando o problema chega no judiciário, as empresas podem oferecer um acordo para evitar maiores danos? II) Existe um momento certo para oferecer um acordo?

Diante disso o objetivo desse trabalho é propor ao gestor praticante uma sugestão de apontamentos que se espera ser útil para ajudá-lo para lidar com os riscos decorrentes de um problema oriundo da relação de consumo. Foram traçados os principais e mais conhecidos meios nos quais o consumidor busca auxílio na proteção de seus direitos e entender a legitimidade e objetivos desses órgãos através da legislação no qual são instituídas.

Para que assim, o empreendedor brasileiro entenda seus direitos, tenha sua empresa tenha uma mitigação de risco e que o consumidor não tenha seus direitos desrespeitados.

Este artigo adota a abordagem de pesquisa indutiva, utilizando a análise de jurisprudência de tribunais como ferramenta de investigação, órgão de proteção do consumidor, ao código civil, ao código de processo civil, código de defesa do consumidor, análise dos casos

de autorregulação e compliance, com a finalidade de atingir e auxiliar casos de Compliance e autorregulação que não foram observados no presente artigo.

Para se chegar aos objetivos desse trabalho, buscou elaborar um texto sob a perspectiva legislativa e prática de prevenção de danos sobre um tema que versa direito do consumidor, a referência teórica legislativa será o código de defesa do consumidor, código de processo civil, código civil e legislações nos quais instituíram os órgãos de defesa do consumidor.

2. Discussões da integração teórica

O presente artigo versa sobre o compliance corporativo, tendo em foco em análise de caso com consequências jurídicas, para que assim, cria-se uma estratégia de compliance e autorregulação para evitar situações de grandes prejuízos para imagem e patrimônio das empresas de todos os portes. Dessa forma, buscou-se integrar essas diferentes literaturas para se atingir reflexões que não seriam possíveis olhando para cada temática isolada.

2.1 Instituições de auxílio à defesa dos direitos do consumidor

O primeiro ponto relevante a se considerar é a defesa do consumidor. Esta que é qualquer atividade do mercado do consumo que conta com remuneração e salvo as que é decorrente de relações trabalhistas (CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, 1990). Nessa sistemática, um agente relevante que emerge são as instituições de auxílio a defesa dos direitos do consumidor.

Um exemplo de destaque é o Reclame Aqui. Ao contrário do que se pensa, ele não é um site apenas de reclamações, é uma plataforma de pesquisa de reputação das empresas de qualquer ramo, segundo o próprio Reclame Aqui, 92% dos seus acessos não usam para realizar reclamações, mas unicamente para pesquisar a reputação da empresa antes de realizar a contratação do serviço ou produto. (RECLAME AQUI, 2023). Isso porque a plataforma é uma empresa privada e com base nas reclamações são calculadas as notas das empresas cadastradas e são feitas de forma automatizada com base nos números de reclamações, tempo de espera da resposta e o índice de solução amigável das reclamações cadastradas.

Normalmente, essa ferramenta fica responsável pela própria empresa, pois a plataforma usa a imagem como força para auxiliar do consumidor, se tornado um palco para que o consumidor expõe o problema que teve, afetando diretamente a confiança da empresa com a sociedade e impactando no faturamento da empresa, pois o reclame aqui é utilizado como ferramenta pré-consumo, auxiliando também para tomada de decisão de contratar ou não o serviço.

O Consumidor.gov é a ferramenta do Governo Federal que tem o principal objetivo intermediar um diálogo entre a empresa e o consumidor. Essa ferramenta, além, de ser pré-processual é pre-processual administrativo, atuando como uma instancia antes mesmo dos órgãos de proteção, vide Procon, a empresa que tiver o cuidado em atender as reclamações do consumidor.gov, evitará sanções mais graves, como por exemplos as multas previstas no art. 56 da lei nº 8.078/90.

O serviço do consumidor.gov, é um serviço totalmente digital, no qual foi estabelecida em janeiro de 2020, pelo decreto nº 10.197 e tem seu índice de conciliação alta, 80% das reclamações são solucionadas amigavelmente.

A ferramenta consumido.gov, normalmente é terceirizada aos cuidados de escritórios de direito, os mesmos escritórios que cuidam de seus processos judiciais, entretanto, muitas empresas não dão autonomia para conciliação, nem em valores para indenização ou para prestar a obrigação antes contraída.

A autonomia para esses escritórios, é de extrema importância pois compostos por técnicos capacitados para identificar quais casos possam trazer grandes problemas a imagem e ao financeiro da empresa, além a da prevenção, dando autonomia para esses profissionais, o processo de conciliação se torna mais célere e satisfatório ao consumidor, podendo estabelecer mais confiança a ele, assim, o consumidor vai de um possível autor em um processo indenizatório à um consumidor assíduo da empresa.

O Procon é o órgão Municipal com foco de garantir a proteção do consumidor e garantir seus direitos atrelados as relações de consumo, por todo o país. A previsão do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), está no artigo 105 na lei federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Regularizada por lei estadual Nº 9.192, com o objetivo de elaborar e executar a política estadual de proteção e defesa do consumidor (LEI FEDERAL Nº 8.078.1990).

A instituição Procon na cidade de São Paulo, reúne os principais municípios do interior para prestar assistência às cidades de Bauru, Campinas, Presidente Prudente, Ribeirão Preto, Santos, São José dos Campos, São José do Rio Preto e Sorocaba, além da capital do Estado. O qual tem legitimidade para impor sanções administrativas, sanções essas que estão previstas no rol taxativo do artigo 56 da lei federal nº 8.078/90 (CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, 1990).

Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:

I - Multa; II - apreensão do produto; III - inutilização do produto; IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente; V - proibição de fabricação do produto; VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço; VII - suspensão temporária de atividade;

VIII - revogação de concessão ou permissão de uso; IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;

XI - intervenção administrativa; XII - imposição de contrapropaganda

Assim nos explica o Bessa (2022)

“Procon é a designação simplificada, com algumas pequenas variações, dos órgãos estaduais e municipais de defesa do consumidor. Sua principal atribuição é aplicar, diretamente, as sanções administrativas aos fornecedores que violam as normas de proteção ao consumidor, tudo em conformidade com o disposto nos arts. 55 a 60 da Lei 8.078/1990 e Decreto 2.181/1997.” (Roscoe Bessa, 2022)

Por exemplo, no dia 30 de dezembro de 2021, foi levado ao conhecimento do público que o Banco Itaú foi multado no valor de R\$ 4.243.493,24, pelas práticas de empréstimos

compulsórios ao consumidor, a prática é caracterizada como abusiva na lei nº 8.078/90, no artigo 39, inciso II. (PROCON, 2021)

“Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

[...]

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;” LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990., dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

A multa que o Banco Itaú está enfrentando poderia ser evitada com a adoção do compliance, no qual pode ser utilizada com uma ferramenta de prevenção de risco e mitigação de danos, antecipando problemas e implementando código de ética para seus funcionários de toda hierarquia. Além disso, uma forte punição aos envolvidos, independentemente de sua hierarquia.

Para aplicação de multa, modalidade de sanção mais usada pelo órgão, é dada ao final de um Processo Administrativo, para que garanta o direito de defesa dos fornecedores. A multa em tem seu limitante, previsto no artigo 53 da Lei nº 8.078/90, ela será arbitrada em um valor não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência - UFIR.

O UFIR é como medida de valor e parâmetro de atualização monetária de tributos e de valores expressos em cruzeiros na legislação tributária federal e os relativos a sanções tributárias. Foi extinta por meio de Medida Provisória no ano 2000. Entretanto, ainda é usado como medida de atualização e correção tributária até hoje por Municípios e Estados (CAMERA LEGISLATIVA, 2007)

O órgão Procon, pelo seu portal da transferência, disponibiliza diversas notícias sobre aplicações de multas, sendo muito prejudicial a empresa, pois além da punição monetária, o consumidor saberá que a empresa sancionada não respeita o código de defesa do consumidor, abalando sua credibilidade no mercado.

2.2 Justiça e suas formas de sanções

O segundo ponto que devemos levar em consideração é a judicialização dos problemas consumeristas, que pode resultar em grandes prejuízos para a empresa, nos quais iremos apontar um a um. A judicialização é um dos problemas que o compliance tem o objetivo de evitar que se caracterize. Quando a legislação, como a administração e a justiça, utiliza procedimentos para que atendam padrões para que assim atinjam a legitimidade positivada no direito, baseados nas razões e respeitos das partes. Esse Movimento foi desencadeado pela deslegitimação da autoridade fundamentada no divino (LEITE, 2022).

A Justiça é utilizada como a *ultima ratio*, expressão em latim usada no direito para as medidas utilizadas como último recurso, no qual o ajuizamento da ação, normalmente é utilizada como a *ultima ratio* dos consumidores, pois o ajuizamento de uma ação indenizatória é extremamente desgastante financeiramente e emocionalmente.

Os processos referentes a indenização proveniente do desrespeito ao código do consumidor, são norteadas pelo Código de Processo Civil - CPC, o referido código, nos traz princípios do devido processo legal e como se deve dar andamento do processo desde sua inicial até seu trânsito em julgado, devemos ele utilizara para responder as duas dúvidas; I) Quando o problema chega no judiciário, as empresas podem oferecer um acordo para evitar maiores danos? II) Existe um momento certo para oferecer um acordo?

Antes de responder essas questões, é necessário entender quais danos a empresa está submetida além de sua imagem. As ações podem cumular pedido, ou seja, em uma ação só, o autor pode pedir todos os danos no qual sofreu, conforme o artigo 327 do CPC

Art. 327. É lícita a cumulação, em um único processo, contra o mesmo réu, de vários pedidos, ainda que entre eles não haja conexão.

§ 1º São requisitos de admissibilidade da cumulação que:

I - os pedidos sejam compatíveis entre si;

II - seja competente para conhecer deles o mesmo juízo;

III - seja adequado para todos os pedidos o tipo de procedimento.

Os danos causados por atos ilícitos podem ser; i) dano material a qual é todo prejuízo que efetivamente sofreu como a perda do seu patrimônio, expresso no artigo 927 do C. Civil e na lei específica, artigo 6º, inciso VI da Lei nº 8.078/90

Inclusive nos casos mais graves, os danos materiais podem ser classificados como lucros cessantes ou para facilitar, o que deixou de lucrar, conforme expressamente nos artigos 186, 927, 944 e 950 C. Civil. O instituto dos lucros cessantes, são aplicados quando por culpa da ação, o autor perdeu patrimônio posterior. No caso de consumo, normalmente aplicada para processos decorrente de fato de produto, ou seja, quando o produto causar acidente e impossibilitar um trabalhador autônomo de realizar seu labor, os dias não trabalhados podem resultar em uma indenização.

Também fica responsável a empresa que causar danos morais ao consumidor, o qual deve ser arbitrado pelo juiz, não superior ao valor constante na inicial. Esse direito está previsto no código civil e no código de defesa do consumidor, como podemos ver abaixo:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

[...]

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

O juiz, em virtude do código civil, pode também condenar a empresa no pagamento dos honorários advocatícios da parte contrária, isso se a empresa perder a ação, podendo ser fixado entre no mínimo dez por cento e no máximo vinte por cento do valor da ação.

Além do escritório de advocacia, no qual é uma despesa inevitável para qualquer porte de empresa, dependendo da região que a ação foi distribuída, terá que acarretar as despesas de viagens ou com escritórios locais. A ação poderá ser feita no domicílio do autor, já que o autor é parte vulnerável da relação jurídica e o código busca compensar a vulnerabilidade de diversas maneiras, uma delas é na competência territorial (CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, 1990).

As custas processuais também deverão estar em mente para que seja feito um bom acordo. As custas processuais na justiça comum de uma ação que seu valor seja R\$ 100.000,00, varia entre R\$ 674,37 à R\$ 8.881,99, valores que têm uma variação enorme a depender do tribunal (MIGALHAS, 2023)

Para evitar o desgaste da imagem da marca da empresa e prejuízos financeiro oriundos de uma ação judicial, é necessário um compliance de qualidade e personalizado para o ramo da empresa. Dessa forma, será necessário responder as duas questões antes abertas; I) Quando o problema chega no judiciário, as empresas podem oferecer um acordo para evitar maiores danos? II) Existe um momento certo para oferecer um acordo?

O Código de Processo Civil, em seus princípios incentiva a busca para conciliação o tempo inteiro, independente da fase processual, podendo inclusive se conciliar após uma sentença. Nas normas fundamentais do processo civil, indica que advogados, juízes e outras eventuais partes do processo, devem sempre buscar conciliação, dessa forma evitando o litígio e utilizando pouco a máquina judiciária evitando o desgaste. (CODIGO DE PROCESSO CIVIL, 2015)

Com a presente análise é possível perceber que o consumidor tem a sua disposição, diversas ferramentas, desde o pré-consumo, até o pós-venda. Entretanto, por mais que exista um roteiro consumerista para solucionar suas demandas, não são pré-requisitos para se ajuizar uma ação, ou seja nada o impede de pleitear seus direitos diretamente ao judiciário, pois é seu direito fundamental prevista na constituição de 1988, artigo 5º, inciso XXXV.

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

[...]

XXXV - a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito;

Para que não tenha grandes despesas em qualquer esfera de conciliação, será necessário um compliance de robusto e personalizado de acordo com o seu ramo de atuação.

2.3 O compliance e a estruturação robusta do programa

O compliance em sua semântica é “cumprimento”, “conformidade” e “obedecimento”. Por exemplo, na área da saúde, ela tem como a base de seguir o tratamento passado pelo médico. Assim sendo, é normal atrelar o compliance com o conceito do direito que seria “*to be in compliance with the law*” – no qual pode se interpretar como agir em conformidade “com o Direito vigente” (SAAVEDRA; ROTSCH, 2022)

O compliance vem sendo discutido amplamente pelo Brasil desde 2013, com a implementação da Lei de Anticorrupção (Lei nº 12.846 de 2013). No qual deixou as empresas atentas com o as multas provenientes dessa lei, podendo multar até 20% do faturamento bruto da empresa.

Ao nascer a preocupação no Brasil com o implemento do compliance, voltando sua atuação para evitar a sanções da Lei nº 12.846 de 2013, ela pode e deve ser utilizada para todos os outros ramos do direito para evitar penalidade indenizatórias, seja elas consumeristas, trabalhistas ou até ambientais.

A discussão abrangente sobre o cumprimento das normas anticorrupção não se limita ao contexto político e social atual, sendo também foco de iniciativas direcionadas em diferentes setores empresariais. Estas abordam questões como proteção ambiental, direitos dos trabalhadores, direitos do consumidor e outras áreas, com o objetivo de evitar violações das leis pertinentes. (FERREIRA; QUEIROZ; GONÇALVES, 2018)

O Compliance em empresas, é o conjunto de medidas preventivas para evitar atos reprováveis que podem acarretar ações processuais, sanções administrativas ou prejuízos para corporações de forma financeira ou em sua imagem.

Portanto, cada empresa precisa ter sua política de prevenção de danos, personalizada de acordo com seu ramo, colaboradores e as legislações especiais, as mesmas condutas de ética podem ser um sucesso para uma empresa de um ramo automobilístico, mas podem ser um fracasso com empresas aéreas.

O Guia de Programas de Compliance de janeiro de 2016, no traz alguns pontos em comum de programas de compliance de sucesso que são eles; I-) Comprometimento dos funcionários e diretores em seguir o código de ética II-) Comunicação III-) Recursos e IV) Autonomia da comissão V-) técnica VI-) Monitoramento periódico VII) Punição interna

O comprometimento dos funcionários é fundamental para um programa de compliance de sucesso. Assim, efetivamente colocando em pratica o código de conduta interno e traçando metas internas com benefícios salariais. Muitas empresas recorrem ao recurso monetário para o engajamento em diversos projetos, sendo uma ótima ferramenta no qual se demonstra satisfatório. (CADE, 2016)

A comunicação e clareza com os funcionários é de extrema importância, pois a conduta de ética no compliance com foco do consumidor deve estar atrelada ao código de defesa do consumidor, assim, treinamentos e orientações devem ser passados com clareza ao colaborador de forma que ele mesmo não desrespeite a o código, pois caso o proposto da empresa desrespeite, a empresa será responsável independente de culpa, sendo adotada a responsabilidade objetiva para empresas.

O recurso para o programa de compliance, além de demonstrar comprometimento da empresa em relação ao programa, é essencial para sua manutenção, sendo necessário um orçamento próprio, com autonomia do líder ou comissão do programa, com a finalidade da estabelecer e fazer a manutenção do programa.

Entendesse por recurso todos os meios que a empresa possa fornecer ao programa, seja ela meramente monetário, funcionários ou tempo de dedicação para o compliance é de extrema importância que a empresa demonstre interessada no sucesso do projeto.

Conforme o Guia de Programa de Compliance nos indica;

“Diante desse cenário, é recomendável que as entidades que pretendem construir ou reforçar seu programa de compliance concorrencial tenham em consideração: (a) a suficiência do orçamento destinado para a estruturação e a manutenção do programa; (b) a relação entre o número de colaboradores total ou parcialmente dedicados ao compliance, o porte da organização e os riscos concorrências a ela associados; (c) a alocação dos colaboradores envolvidos no compliance de forma que eles possam atuar de forma independente, causando impacto nas decisões estratégicas; e (d) se há investimentos razoáveis para a contratação e formação dos colaboradores responsáveis pelo programa”

É imprescindível que a pessoa designada para a função de liderar o compliance, que seja técnico no assunto no qual pretende resguardar a empresa, além disso a sua autonomia para colocar em prática o conhecimento no qual contém de maneira fundamentada e cautelosa. Assim, líder de compliance fica responsável organizar o programa e adaptá-lo de forma específica para o ramo em que está inserido.

Uma das importâncias de se ter agentes competentes e técnicos nas comissões de compliance das empresas é a análise de risco e possibilidade de perda, essa análise profunda no meio jurídico se encontra farta entre os profissionais do direito, pois além do conhecimento da lei especial e o direito material, é necessário entender o processual e a possibilidade que o tribunal local acolhe o pedido pleiteado.

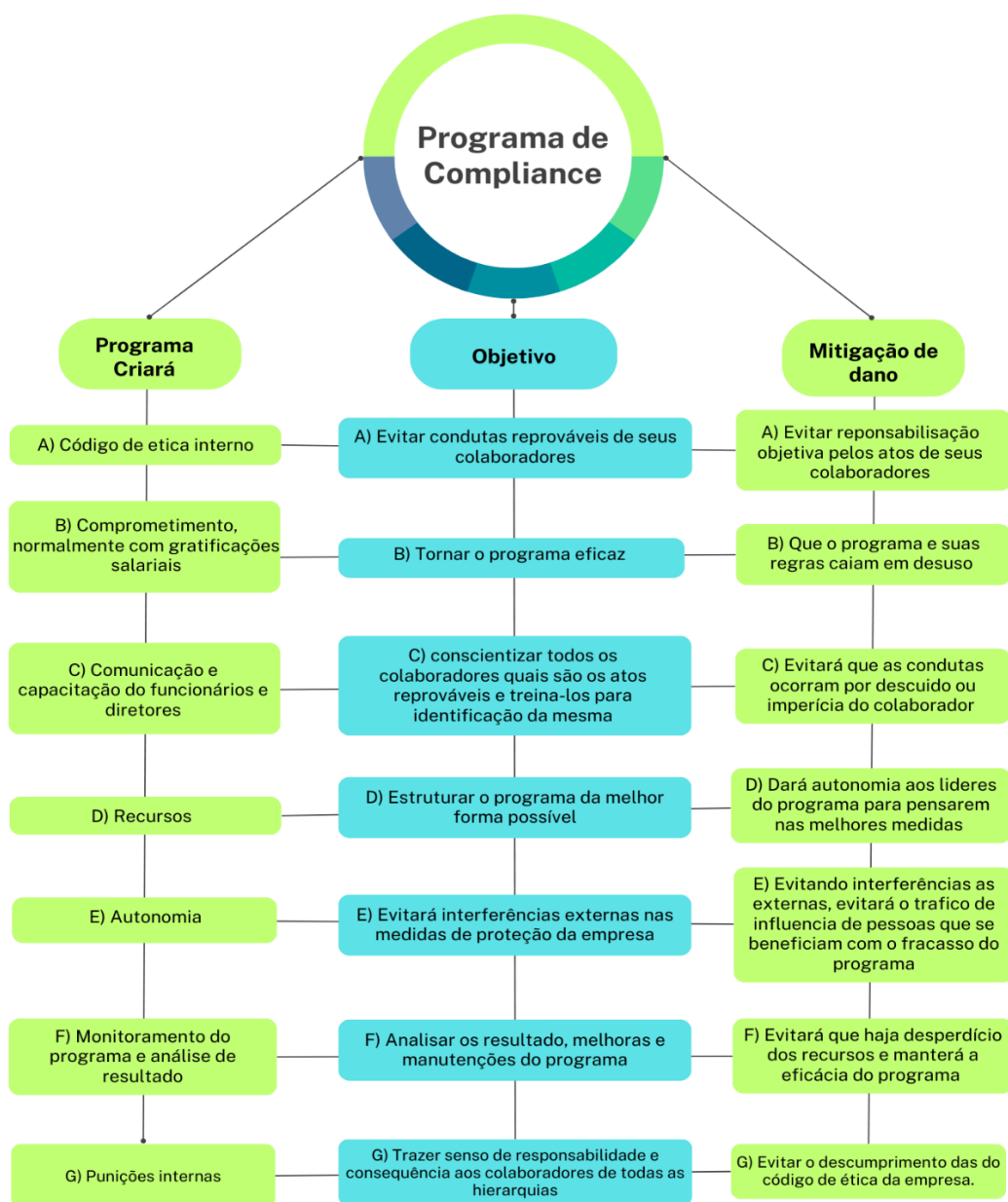
Antes nesse artigo foi citado a pesquisa realizada pelo portal Migalhas referente às custas processuais, com uma variação de mais de R\$ 8.000,00 a depender do Tribunal Estadual. Entretanto essa variação também pode se atrelar aos pedidos, cada tribunal tem seu entendimento e suas jurisprudências para cada tipo de assunto e apenas um profissional que trabalha constantemente poderá prever minimamente o risco em que a empresa corre com a ação judicial.

Por essa razão, a pessoa que estiver à frente da comissão de compliance deve ser uma pessoa técnica não apenas no material, mas no processual também. Há um exemplo sobre o tema, nos Juizados Especiais, regulada pela lei nº 9.099/95, é possível ajuizar uma ação de até vinte salários-mínimos, sem advogado, caso a empresa seja derrotada em sentença. Uma pessoa que não tem visão processual poderia se dar por derrotada, mas um processualista sabe que a depender do caso essa seria o melhor momento para fazer um acordo, pois caso a empresa recorresse da decisão, o autor deverá contratar um advogado particular, pois à luz do artigo 41, §2º, da lei nº 9.099/95, todas as partes são obrigadas a ter um advogado representando ou seja, mais um gastou ao autor, caso veja ter um acordo, ambas as partes saem vitoriosas, pois o autor não pagou o advogado e a empresa mitigou o dano que sofreu em sentença.

O monitoramento do programa periodicamente é necessário para realizar ajustes, manutenções e indicar o que está funcionando e o que não está sendo necessário sua adaptação a depender do contexto comercial inserido, possíveis mudanças nas legislações e balanço de custo do programa versus o prejuízo efetivamente evitado, assim mantendo o compliance sempre eficaz.

Entender e analisar o quando se gasta com o programa versus o quando de prejuízo o programa está efetivamente evitando para empresa, é de extrema relevância, já que esse monitoramento demonstra se em sua empresa você tem um programa de sucesso ou um programa ineficaz.

Uma das etapas importantes do monitoramento é a aplicação de punições internas, da mesma forma que é instituída uma gratificação para o engajamento do projeto de compliance, é necessário que tenha uma punição adequada e para todos que desrespeitam o código estabelecido pela empresa, independentemente de sua hierarquia. A punição deve estar nos limites impostos pela Consolidação de Leis Trabalhistas – CLT, o mais comum, em instituições bancárias é desde o início do contrato de trabalho dar ao funcionário uma gratificação monetária e sem natureza salarial e uma das punições pode ser a retirada dessa gratificação ou advertência.



Fonte: Fluxograma elaborado pelo autor

O fluxograma demonstra os principais pontos da estrutura de um compliance, o que o programa criará, o seu objetivo e o essas medidas irão evitar em danos. Formando assim os princípios do Programa de Compliance.

3. Conclusão

No presente artigo, foram analisadas as questões abertas sobre os prejuízos que a empresa está sujeita ao Código de Defesa do Consumidor. Os órgãos de proteção que estão à disposição do consumidor, e se caso o consumidor entrar no judiciário, podem se tornar uma ferramenta de prevenção de dano no decorrer das ações administrativas e observamos se tem o melhor momento de oferecer um acordo extrajudicial ou judicial.

Observamos que o Poder Público disponibiliza duas plataformas para o consumidor recorrer antes do judiciário, Procon regionais e a plataforma digital Consumidor.gov. O Procon é órgão administrativo que fiscaliza e investiga por meio de Processos Administrativo no qual sanciona as punições previstas no artigo 56 da lei nº 8.078/90 e o Consumidor.gov é uma ferramenta que abre o diálogo entre empresa e consumidor, sem ter a legitimidade de sancionar qualquer punição para as empresas. Então cabe as empresas estabelecerem uma integração de setor técnico e operacional para monitorar essas plataformas e se antever a problemas judiciais ou sanções administrativas.

Particularmente, o Reclame Aqui é uma empresa privada que se denomina como uma plataforma de pesquisa de reputação de empresa, se utilizando das imagens das empresas para medir a reputação de forma automática e ao mesmo tempo, forçar as empresas a solucionarem as reclamações abertas pelos consumidores no site, pois ela fica público no portal. Assim, se tornando uma plataforma de pesquisa pré-consumo, pois os consumidores buscam as empresas no Reclame Aqui antes de consumir. Novamente, cabe a empresa se atentar as plataformas privadas, que tem efeito direto em sua imagem e que podem ser usadas como ferramentas de mitigação de dano.

A *ultima ratio* do consumidor é o judiciário, entretanto foi decorrido que também pode ser o primeiro recurso, pois não se tem requisito prévio para buscar seus direitos no judiciário. Entretanto, nesse momento é possível realizar acordos a qualquer momento do processo, inclusive após a sentença, formando um mecanismo de mitigação de prejuízo disponível para empresa. Cumpre salientar que as empresas, nessa fase, devem dar autonomia aos profissionais técnicos jurídicos, para que possam realizar acordos, pois eles são os mais aptos de entender quais são os processos de maior potencial ofensivo.

A partir desses pontos, é possível deslumbrar um roteiro à disposição do consumidor no qual ele pode seguir até a ação processual. Porém ele não é obrigatório seguir esse roteiro, sempre será possível a uma ação judicial. Logo a melhor maneira de prevenir a empresa é o compliance consumerista.

Portanto esse artigo descreveu as maneiras de ter um compliance mais robusto, descrevendo os principais pontos em comum I-) Comprometimento dos funcionários e diretores em seguir o código de ética II-) Comunicação III-) Recursos e IV) Autonomia da comissão V) técnica VI-) Monitoramento periódico VII) Punição interna.

Dessa forma, conclui-se que o programa de compliance é de extrema importância em toda empresa, seja qual for o porte. Isso implica não apenas no programa em si, mas como ele é implementado e analisado ao decorrer do tempo, especialmente para que ele não perca a sua relevância e eficácia com as atualizações legislativas e mudança do mercado.

Foi analisado que a integração da legislação e o compliance são a base de um programa de sucesso, pois está em sua essência e na sua semântica da palavra “cumprimento”. Ou seja, a integração dos setores jurídicos e o programa de compliance é fundamental para que o programa seja mais robusto e consolidado, agregando a teoria técnica a execução operacional na empresa.

Por fim, o fluxograma desenvolvido demonstra os princípios do compliance corporativo, no qual pode ser aplicado para qualquer ramo, entretanto com ressalvas da área de atuação da empresa. No fluxograma apresentado demonstra o que pode ser criado, com o objetivo de provocar uma prática benéfica ou abolir e na última fase, qual dano poderá ser evitado, caso seja aplicada a medida.

4. Referências

BECKER, Camila Mauss. **COMPLIANCE, AUTORREGULAÇÃO REGULADA E O SISTEMA DE RESPONSABILIDADE PENAL DA PESSOA JURÍDICA NO DIREITO PENAL BRASILEIRO**. 2018. 125 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Direito, Ciências Criminais, Faculdade de Direito da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2018.

BERARDI, Regina Celli; SILVA, Linara da. Contribuições da Justiça Restaurativa no âmbito dos programas de compliance. **Revista de Direito**, [S.L.], v. 15, n. 01, p. 01-29, 22 jun. 2023. Revista de Direito. <http://dx.doi.org/10.32361/2023150114833>

BONAMIGO, Heloisa Führ; RODRIGUES, Mariana Santos. CONTRATOS EMPRESARIAIS E COMPLIANCE: DA AUTORREGULAÇÃO À CREDIBILIDADE. **Revista de Doutrina Jurídica**, Brasília, v. 112, n. e021012,, p. 01-17, 26 nov. 2021

BRASIL, Sleeping Giants. **Sobre nós**. 2023. Disponível em: <https://sleepinggiantsbrasil.com/sobre-nos/>. Acesso em: 11 ago. 2023.

BRASIL. AGÊNCIA CÂMARA NOTÍCIAS. (ed.). **Unidade Fiscal de Referência (Ufir)**. 2007. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/noticias/98210-unidade-fiscal-de-referencia-ufir/>. Acesso em: 07 ago. 2023

BRASIL. Congresso. Senado. Lei Ordinária nº 12.848, de 01 de agosto de 2013. Dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências.. **Lei Nº 12.846, de 1º de Agosto de 2013**.. Brasília, DF, 01 ago. 2013.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF, 05 out. 1988.

BRASIL. CONSUMIDOR.GOV.BR. . **Sobre o Serviço**. 2023. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/sobre-servico>. Acesso em: 07 ago. 2023

BRASIL. Decreto nº 8.573, de 19 de novembro de 2015. Dispõe sobre o Consumidor.gov.br, sistema alternativo de solução de conflitos de consumo, e dá outras providências.. **Decreto Nº 8.573, de 19 de Novembro de 2015**. Brasília, DF, 19 nov. 2015.

BRASIL. Lei Ordinária nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil.. **Lei Nº 10.406, de 10 de Janeiro de 2002.** Brasília, DF, 10 jan. 2002.

BRASIL. Lei Ordinária nº 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil.. **Lei Nº 13.105, de 16 de Março de 2015..** Brasília, DF, 16 mar. 2015

BRASIL. Lei Ordinária nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.. **Lei Nº 8.078, de 11 de Setembro de 1990..** Brasília, DF, 11 set. 1990

CADE (CONSELHO ADEMINISTRATIVO DE DEFESA ECONÔMICA). **Guia Programa de Compliance.** Orientações Sobre e Benefícios da Adoção dos Programas de Compliance Concorrencial. Brasília: Gabinete da Presidência do Cade, 2016

ESTADO DE SÃO PAULO (Estado). Lei nº 9.192, de 23 de novembro de 1995. Autoriza o Poder Executivo a instituir a Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON. **Lei Nº 9.192, de 23 de Novembro de 1995.** Palácio dos Bandeirantes, SP, 23 nov. 1995.

LEITE, George Salomão. **Jurisdição Constitucional.** 2022. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2022.

Manual de Direito do Consumidor - Ed. 2022, Antonio Herman V. Benjamin, Claudia Lima Marques, Leonardo Roscoe Bessa

MIGANHAS.COM (Brasil) (ed.). **Custas judiciais variam significativamente entre os Estados** 2013. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/quentes/191137/custas-judiciais-variavam-significativamente-entre-os-estados>. Acesso em: 07 ago. 2023.

MIGALHAS. **Custas judiciais: Disparidade de valor entre Estados chega a 1.200%.** 2023. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/quentes/380814/custas-judiciais-disparidade-de-valor-entre-estados-chega-a-1-200>. Acesso em: 07 ago. 2023.

MONTEIRO, M. Compliance nas Relações de Consumo. **JurisFIB**, ed. esp., p. 29 - 41.

PROCON SARANDI (Sarandi). Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor. **Histórico – Proteção ao Consumidor.** Disponível em: <http://www.sarandi.pr.gov.br/web/index.php/servicos/procon/historico-protecao-ao-consumidor>. Acesso em: 07 ago. 2023

RECLAMEAQUI.COM (Brasil). **Como podemos ajudá-lo?:** sobre o reclame aqui. Sobre o Reclame AQUI. 2023. Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/como-funciona/>. Acesso em: 07 ago. 2023.

SÃO PAULO. FUNDAÇÃO PROCON/SP. . **Procon-SP multa Itaú:** o banco realizou contratação de empréstimo sem solicitação dos consumidores e não prestou informações ao procon-sp. O banco realizou contratação de empréstimo sem solicitação dos consumidores e não prestou informações ao Procon-SP. 2021. Assessoria de Comunicação. Disponível em: <https://www.procon.sp.gov.br/procon-sp-multa-itaui/>. Acesso em: 07 ago. 2023