



# *COMPLIANCE* E GESTÃO DE RISCO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

**Antônio Fonseca**

Subprocurador Geral da República

Coordenador da 3ª CCR

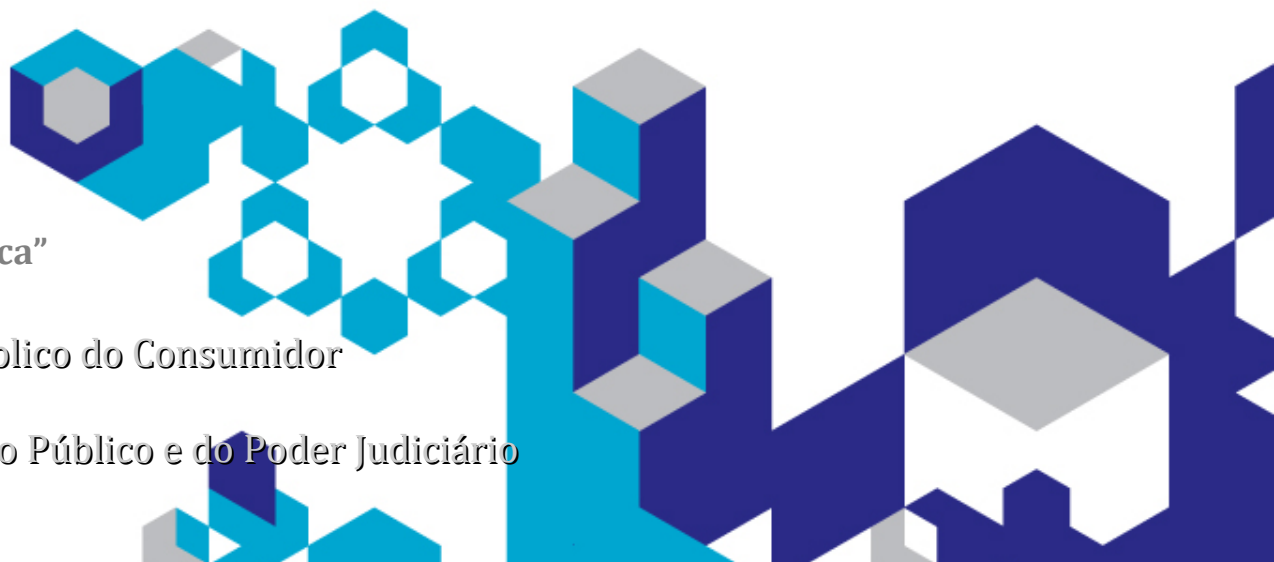
**“Consumidor & Ordem Econômica”**

XIII Congresso do Ministério Público do Consumidor

“Consumo Sustentável”

Painel VI: “Desafios do Ministério Público e do Poder Judiciário

Belém, 23/08/2013



# Escopo

---

- ✓ 1. Percepção do MPF
- ✓ 2. Importância do *compliance* para as empresas
- ✓ 3. A possível contribuição do MPF

# 1.1.Economia de ontem

*Em berço esplêndido...*

---

- ✓País do jeitinho (alto índice de corrupção)
- ✓Recente economia precificada
- ✓Desigualdade social
- ✓Alta carga tributária
- ✓Partidos formais
- ✓Burocracia e desconfiança
- ✓Medo dos órgãos de controle

# 1.2.Economia em transição

## *Tempo de cobranças*

---

- ✓ Financiamento de campanhas políticas
- ✓ Reformas (tributárias, eleitorais, etc.)
- ✓ Escolhas regulatórias tardias
- ✓ Juros altos
- ✓ Gargalos de infraestrutura
- ✓ Preços altos, baixa qualidade, competitividade
- ✓ Nichos de excelências

# 1.3.Depois do mensalão

## *Redesenhando pactos*

---

- ✓Novos códigos, novas leis e projetos
- ✓Mais comprometimento
- ✓Mais transparência
- ✓Fortalecimento da autoridade
- ✓Recobrando a confiança
- ✓Soltando as amarras
- ✓Responsabilidade social dos agentes

# 1.4.Economia de mercado

## *Back to basis*

---

- ✓“Corporate bribery is bad business. In our free market system it is basic that the sale of products should take place on the basis of price, quality, and service. Corporate bribery is fundamentally destructive of this basic tenet.”
- ✓“Corporate bribery of foreign officials takes place primarily to assist corporations in gaining business. Thus foreign corporate bribery affects the very stability of overseas business.”
- ✓“Foreign corporate bribes also affect our domestic competitive climate when domestic firms engage in such practices as a substitute for healthy competition for foreign business.”

(U.S. Senate, 1977, in “A Resource Guide to the FCPA”)  
<http://www.justice.gov/criminal/fraud/fcpa/guide.pdf>

# 1.5.Mais Responsabilidade Social

*Dever de todos*

---

- ✓Confiança pública
- ✓Negócio honesto
- ✓Integridade do mercado

## 1.6.A Sociedade da Confiança

---

“Le lien social le plus fort et le plus fécond est celui qui repose sur la confiance réciproque — entre un homme et une femme, entre les parents et leurs enfants, entre le chef et les hommes qu’il conduit, entre citoyens d’une même partie, entre le malade et son médecin, entre les élèves et l’enseignant, entre un prêteur et un emprunteur, entre l’entrepreneur et ses commanditaires — tandis qu’à l’inverse, la défiance stérilise.”

(Alain Peyrefitte. “La Société de Confiance”)



## 1.7.A Sociedade da Confiança

---

“O vínculo social mais forte e mais fecundo é aquele que repousa na confiança mútua — entre um homem e uma mulher, entre pais e filhos, entre o chefe e os homens que ele lidera, entre cidadãos duma mesma região, entre o doente e seu médico, entre alunos e professores, entre um credor e um devedor, entre o empreendedor e seus patrocinadores —, enquanto, por outro lado, a desconfiança esteriliza.”

(Alain Peyrefitte. “A Sociedade da Confiança”)

## 1.8.A Sociedade da Confiança

---

“Law, contract, and economic rationality provide a necessary but not sufficient basis for both the stability and prosperity of postindustrial societies; they must as well be leavened with reciprocity, moral obligation, duty toward community, and trust, which are based in habit rather than rational calculation.”

(Francis Fukuyama. “Trust: Human Nature and the Reconstitution of Social Order”)

## 1.9.A Sociedade da Confiança

---

“Lei, contrato e racionalidade econômica fornecem uma base necessária, mas não suficiente, tanto para a estabilidade quanto para a prosperidade das sociedades pós-industriais; essas devem também ser fermentadas com a reciprocidade, a obrigação moral, o dever para com a comunidade, e a confiança, que são baseados no hábito em vez do cálculo racional.”

(Francis Fukuyama. “Confiança: natureza humana e a reconstituição da ordem social”)

## 2.1.0 que é *compliance*

---

✓ “*to comply*” = em conformidade, cumprimento, estar de acordo

- ✓ Normatização das Relações de Consumo
- ✓ Códigos de Autorregulação
- ✓ Políticas e Procedimentos
- ✓ Códigos de Ética e Conduta Profissional

## 2.2.Compliance nas relações de consumo

|                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| Órgãos Públicos         | Relações Institucionais      |
| Fornecedores e Clientes | Gestão de Crises             |
| Identificação de Perdas | Sensibilização e Treinamento |
| Prevenção a Fraudes     | Conformidade Legal           |
| Segurança da Informação | Diretrizes de Conduta        |

## 2.3.Elementos de interesse do *compliance*

---

✓Onde entra o *compliance*?

- ✓ Atendimento
- ✓ Comércio eletrônico
- ✓ Mídia (sobretudo digital)
- ✓ SAC e Ouvidoria
- ✓ *Recall*, resolução de conflitos, etc.

## 2.4.Os riscos do não *compliance*

---

- ✓ **Risco operacional:** desconhecimento de regras, erros não intencionais, falhas de procedimentos, fraudes, segurança da informação, catástrofes naturais etc.
- ✓ **Risco legal:** contratual, atendimento, restituição, multas, interdição, perda de licenças, condenações etc.
- ✓ **Risco de imagem:** o papel das redes sociais, conflitos potenciais, abalo da imagem e da reputação no mercado.

## 2.5.Risco

### Anvisa retira do mercado lote de ketchup contaminado com pelo de rato

Empresa garante que lote do produto citado no Diário Oficial não está mais em circulação

20 de agosto de 2013 | 10h 47

Notícia



A+ A-

Assine a Newsletter



Tweet

92



Recomendar



651 pessoas recomendaram isso. Cadastre-se para ver o que seus amigos recomendam.

Luci Ribeiro, da Agência Estado

BRASÍLIA - A Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) publicou no Diário Oficial da União desta terça-feira, 20, uma resolução que proíbe a distribuição e a comercialização em todo o País do lote 2k04 do Tomato Ketchup da marca Heinz.

#### VEJA TAMBÉM

[Anvisa confirma pelos de rato em ketchup da Heinz](#)

[Proteste diz ter encontrado pelos em ketchup da Heinz](#)

[Viaje no ketchup \(caseiro, claro\)](#)

+ ampliar



Divulgação

A justificativa é a de que o produto apresenta "fragmentos de pelo de roedor". A Anvisa confirmou na semana passada a denúncia da presença de pelos de rato no produto. Em nota, a Heinz Brasil afirmou que o lote não está mais em circulação.

Segundo a empresa, todos os produtos trazidos para o País são produzidos de acordo com as normas sanitárias de seus países de origem, bem como normas internacionais.



## 2.6.Risco

20/08/2013 12h57 - Atualizado em 20/08/2013 20h10

### Deborah Colker diz que vai processar aérea por constranger neto em voo

'Espero conseguir dinheiro para terapia genética', diz coreógrafa.  
Criança de 3 anos tem doença que causa bolhas na pele.

20/08/2013 20h52 - Atualizado em 20/08/2013 21h03

Do G1 Rio e G1 BA

1512 comentários



A coreógrafa  
nesta terça-feira  
Justiça

constrangimento passado por seu neto de 3 anos – que tem uma doença de pele chamada epidermólise bolhosa – em voo da companhia na segunda-feira (19). A aeronave só decolou após um médico da Infraero ter sido chamado e atestar que a doença não era contagiosa.

"Vou processá-los, quero que sirva de exemplo para que não aconteça com

nenhuma doença rara. Doença faz parte da vida, temos que proteger essas crianças. São crianças frágeis, que precisam ser protegidas, não atacadas. A Gol vai ter que servir de exemplo", afirmou, acrescentando que o dinheiro da indenização deverá ser usado para ajudar a financiar pesquisa científica. "Espero reverter isso, conseguir dinheiro para terapia genética no Brasil, não quero dinheiro pra mim. É uma causa que luto há muito tempo, agora explodiu. Todo mundo vai pensar duas vezes antes de abordar", completou.

### Gol diz que lamenta episódio com Deborah Colker e neto em voo

Coreógrafa disse que vai processar companhia aérea.

Criança de 3 anos deixou aeronave por doença que causa bolhas na pele.

O Presidente da Gol ligou para pedir desculpas a Deborah Colker

## 2.7. Gestão de riscos e *compliance*



## 3.1.Como incentivar negócios honestos

### *Papel estratégico do controle*

---

- ✓Plano de ações articuladas
- ✓Fim da contabilidade paralela
- ✓Contra a contabilidade criativa
- ✓Sistema de bônus
- ✓Campanhas publicitárias

## 3.2.Fomentando *compliance*

### *Novos desafios*

- ✓Consciência ética individual
- ✓Espírito animal (fazendo negócio no limite)
- ✓Termo de ajustamento de conduta
- ✓Lei nº 12.846, de 1º/08/2013, art. 7º, VIII

“Serão levados em consideração na aplicação das sanções: (...) a existência de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e a aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta no âmbito da pessoa jurídica.”

### 3.3.Fomentando *compliance* (cont.)

#### *Novos desafios*

---

- ✓ Nova relação entre mercado e sociedade
- ✓ Papel das entidades de classe
- ✓ Ações pró-ativas com órgãos de controle

# Muito obrigado!



[fonseca@pgr.mpf.gov.br](mailto:fonseca@pgr.mpf.gov.br)

<http://3ccr.pgr.mpf.gov.br/>

