

IX ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI

**DIREITO, GLOBALIZAÇÃO E RESPONSABILIDADE
NAS RELAÇÕES DE CONSUMO**

Todos os direitos reservados e protegidos. Nenhuma parte destes anais poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

Diretoria - CONPEDI

Presidente - Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Napolini - FMU - São Paulo

Diretor Executivo - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC - Santa Catarina

Vice-presidente Norte - Prof. Dr. Jean Carlos Dias - Cesupa - Pará

Vice-presidente Centro-Oeste - Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG - Goiás

Vice-presidente Sul - Prof. Dr. Leonel Severo Rocha - Unisinos - Rio Grande do Sul

Vice-presidente Sudeste - Profa. Dra. Rosângela Lunardelli Cavallazzi - UFRJ/PUCRio - Rio de Janeiro

Vice-presidente Nordeste - Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UNICAP - Pernambuco

Representante Discente: Prof. Dr. Abner da Silva Jaques - UPM/UNIGRAN - Mato Grosso do Sul

Conselho Fiscal:

Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho - UFMA - Maranhão

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara - SKEMA/ESDHC/UFMG - Minas Gerais

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo - UFRSA - Rio Grande do Norte

Prof. Dr. Fernando Passos - UNIARA - São Paulo

Prof. Dr. Ednilson Donisete Machado - UNIVEM/UENP - São Paulo

Secretarias

Relações Institucionais:

Prof. Dra. Claudia Maria Barbosa - PUCPR - Paraná

Prof. Dr. Heron José de Santana Gordilho - UFBA - Bahia

Profa. Dra. Daniela Marques de Moraes - UNB - Distrito Federal

Comunicação:

Prof. Dr. Robison Tramontina - UNOESC - Santa Catarina

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho - UPF/Univali - Rio Grande do Sul

Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva - UFS - Sergipe

Relações Internacionais para o Continente Americano:

Prof. Dr. Jerônimo Siqueira Tybusch - UFSM - Rio Grande do sul

Prof. Dr. Paulo Roberto Barbosa Ramos - UFMA - Maranhão

Prof. Dr. Felipe Chiarello de Souza Pinto - UPM - São Paulo

Relações Internacionais para os demais Continentes:

Profa. Dra. Gina Vidal Marcilio Pompeu - UNIFOR - Ceará

Profa. Dra. Sandra Regina Martini - UNIRITTER / UFRGS - Rio Grande do Sul

Profa. Dra. Maria Claudia da Silva Antunes de Souza - UNIVALI - Santa Catarina

Educação Jurídica

Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr - Unicuritiba - PR

Prof. Dr. Rubens Beçak - USP - SP

Profa. Dra. Livia Gaigher Bosio Campello - UFMS - MS

Eventos:

Prof. Dr. Yuri Nathan da Costa Lannes - FDF - São Paulo

Profa. Dra. Norma Sueli Padilha - UFSC - Santa Catarina

Prof. Dr. Juraci Mourão Lopes Filho - UNICHRISTUS - Ceará

Comissão Especial

Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim - UFRJ - RJ

Profa. Dra. Maria Creusa De Araújo Borges - UFPB - PB

Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta - Fumec - MG

Prof. Dr. Rogério Borba - UNIFACVEST - SC

D597

Direito, globalização e responsabilidade nas relações de consumo [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI

Coordenadores: Caio Augusto Souza Lara; Edith Maria Barbosa Ramos; Sinara Lacerda Andrade Caloche – Florianópolis: CONPEDI, 2026.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5274-593-4

Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações

Tema: Constituição, Processo e Justiça Social: o papel da jurisdição constitucional na efetivação de direitos

2. Direito e globalização. 3. Responsabilidade nas relações de consumo. IX Encontro Virtual do CONPEDI (2: 2026: Florianópolis, Brasil).



IX ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI

DIREITO, GLOBALIZAÇÃO E RESPONSABILIDADE NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Apresentação

DIREITO, GLOBALIZAÇÃO E RESPONSABILIDADE NAS RELAÇÕES DE CONSUMO I

Os artigos contidos nesta publicação foram apresentados no Grupo de Trabalho DIREITO, GLOBALIZAÇÃO E RESPONSABILIDADE NAS RELAÇÕES DE CONSUMO I durante o IX Encontro Virtual do Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Direito - CONPEDI, realizado nos dias 22 a 26 de junho de 2026, que teve por tema geral “Constituição, Processo e Justiça Judicial: o papel da jurisdição constitucional na efetivação de Direitos”. Trata-se da nona experiência de encontro virtual do CONPEDI em mais de três décadas de existência.

A apresentação dos trabalhos abriu caminho para uma importante discussão, em que os pesquisadores do Direito puderam interagir em torno de questões teóricas e práticas, levando-se em consideração a temática central grupo. Essa temática traz consigo os desafios que as diversas linhas de pesquisa jurídica enfrentam no tocante ao estudo dos referenciais teóricos do Direito do Consumidor e temáticas conexas. Os trabalhos apresentados no grupo de trabalho evidenciaram a centralidade das novas vulnerabilidades nas relações de consumo contemporâneas, especialmente diante da intensificação da vida digital, da economia de dados e da expansão de práticas comerciais cada vez mais sofisticadas.

Em um primeiro eixo, destacaram-se pesquisas voltadas à proteção da personalidade, à tutela de crianças, adolescentes, idosos e consumidores analógicos, bem como aos riscos

crédito fácil, fintechs, conciliação, dever de informação e termos de ajustamento de conduta, indicaram a urgência de se repensar os instrumentos de prevenção e solução de conflitos, sobretudo diante de práticas mercadológicas que estimulam o consumo imediato, ampliam a assimetria informacional e agravam a situação de consumidores jovens, idosos, de baixa renda ou emocionalmente expostos a estímulos digitais intensivos.

Em um segundo eixo, o grupo de trabalho aprofundou a reflexão sobre algoritmos, plataformas digitais, responsabilidade civil, governança regulatória e sustentabilidade nas relações de consumo. As discussões sobre capitalismo de vigilância, publicidade algorítmica, contratos invisíveis, termos de uso, precificação dinâmica, cibercrimes e proteção do consumidor turista apontaram para a necessidade de revisão dos parâmetros clássicos de responsabilização, uma vez que as plataformas digitais atuam não apenas como intermediárias, mas como agentes econômicos capazes de estruturar escolhas, direcionar comportamentos, explorar dados pessoais e produzir novas formas de dependência e assimetria.

Ao mesmo tempo, os trabalhos voltados à evolução histórica do Código de Defesa do Consumidor, aos princípios fundamentais da matéria, à competência legislativa, à governança global e à obsolescência programada permitiram situar os desafios atuais em uma perspectiva mais ampla, conectando a proteção consumerista à sustentabilidade, ao direito à informação, à regulação transnacional e à crítica da sociedade de consumo.

A análise conjunta dos temas revela um campo jurídico em transformação, no qual a defesa do consumidor precisa dialogar com tecnologia, ética, economia comportamental, proteção de dados, meio ambiente e políticas públicas. Assim, o grupo de trabalho demonstrou que o Direito do Consumidor permanece como instrumento essencial de promoção da dignidade humana, mas deve ser continuamente atualizado para responder aos impactos da digitalização, da financeirização do consumo, da exploração algorítmica e da crise socioambiental contemporânea.

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara

Prof. Dr.^a Edith Maria Barbosa Ramos

Prof. Dr.^a Sinara Lacerda Andrade Caloche

CONSENSO REGULATÓRIO E TUTELA COLETIVA: O COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA NA EFETIVAÇÃO DOS DIREITOS DA PERSONALIDADE DO CONSUMIDOR

REGULATORY CONSENSUS AND COLLECTIVE PROTECTION: CONDUCT ADJUSTMENT AGREEMENTS IN THE ENFORCEMENT OF CONSUMERS' PERSONALITY RIGHTS

Andréa Carla de Moraes Pereira Lago

Resumo

O presente artigo tem por objetivo analisar o Compromisso de Ajustamento de Conduta (TAC) como mecanismo alternativo de solução de conflitos coletivos e como instrumento de efetivação dos direitos da personalidade dos consumidores de serviços regulados por agências reguladoras. Parte-se da premissa de que as lesões aos direitos da personalidade, especialmente no contexto das relações de consumo massificadas, frequentemente ultrapassam a esfera individual, assumindo dimensão coletiva ou difusa e exigindo respostas extrajudiciais céleres, técnicas e eficazes. Para tanto, inicialmente, examina-se a tutela dos direitos da personalidade e sua interface com as relações de consumo. Em seguida, analisa-se o papel das agências reguladoras na proteção dos consumidores e na contenção de práticas potencialmente violadoras desses direitos. Por fim, discute-se o TAC como mecanismo alternativo de solução de conflitos coletivos, com o propósito de avaliar sua aptidão para promover a cessação de condutas lesivas, a reparação de danos e a harmonização das relações de consumo no âmbito regulado. A pesquisa adota o método dedutivo, com procedimento comparativo e abordagem jurídica interpretativa, sistemática e crítica, fundamentada em pesquisa bibliográfica nacional e estrangeira. Conclui-se que o Compromisso de Ajustamento de Conduta constitui instrumento viável e eficiente para a solução de conflitos consumeristas coletivos e para a efetivação dos direitos da personalidade em sua dimensão transindividual.

Palavras-chave: Relações de consumo, Agências reguladoras, Compromisso de ajustamento de conduta, Direitos da personalidade, Tutela coletiva

practices that may violate such rights. Finally, it discusses the TAC as an alternative mechanism for the resolution of collective disputes, with the purpose of assessing its capacity to promote the cessation of harmful conduct, the reparation of damages, and the harmonization of consumer relations within regulated sectors. The research adopts the deductive method, with a comparative procedure and an interpretative, systematic, and critical legal approach, grounded in national and foreign literature. It concludes that the Conduct Adjustment Agreement is a viable and efficient instrument for resolving collective consumer disputes and enforcing personality rights in their transindividual dimension.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Personality rights, Consumer relations, Regulatory agencies, Conduct adjustment agreement, Collective protection

1 INTRODUÇÃO

A crescente complexidade das relações de consumo e a ampliação dos serviços prestados por entes privados sob regulação estatal têm imposto novos desafios à tutela dos direitos da personalidade dos consumidores. A vulnerabilidade estrutural dos usuários frente a fornecedores detentores de superioridade técnica, econômica e informacional exige a adoção de mecanismos capazes de assegurar proteção efetiva, especialmente em contextos marcados pela massificação de condutas lesivas e pela dificuldade de resposta judicial célere e eficiente.

Nesse panorama, destaca-se o compromisso de ajustamento de conduta (TAC), instrumento extrajudicial que permite a pactuação de obrigações entre entes públicos e privados com vistas à cessação de práticas irregulares e à reparação de danos de natureza coletiva. Trata-se de mecanismo de natureza negocial, dotado de força executiva e apto a promover soluções estruturantes e adaptadas às especificidades dos conflitos que envolvem direitos transindividuais.

Assim, o presente artigo tem por objetivo analisar o compromisso de ajustamento de conduta (TAC) como instrumento de efetivação dos direitos da personalidade dos consumidores de serviços regulados por agências reguladoras. Pretende-se demonstrar como, diante da massificação das relações de consumo e da complexidade técnica de setores regulados, o TAC surge como meio eficiente e célere de tutela extrajudicial, contribuindo para a harmonização das relações de consumo e para a prevenção de lesões coletivas.

Para tanto, adotar-se-á o método dedutivo, de procedimento comparativo e método jurídico interpretativo, sistemático e crítico, fundamentado na pesquisa bibliográfica nacional e estrangeira. A investigação parte do reconhecimento dos direitos dos consumidores como expressão dos direitos da personalidade, examina a tutela coletiva desses direitos no ordenamento pátrio, analisa o papel das agências reguladoras na proteção desses interesses e, por fim, explora as potencialidades do compromisso de ajustamento de conduta como instrumento de harmonização das relações de consumo e de promoção da dignidade nas interações reguladas.

Ao final, busca-se demonstrar que o TAC é um efetivo mecanismo alternativo de solução de conflitos disponível às agências reguladoras, voltado para a proteção dos direitos transindividuais dos consumidores.

2 DIREITOS DA PERSONALIDADE DO CONSUMIDOR E TUTELA COLETIVA NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

A personalidade em si não é um direito, mas é dela que decorrem esses direitos (Miranda, 2013). Os direitos da personalidade são aqueles inerentes à pessoa, decorrentes do simples fato de ser do indivíduo. Na lição de Carlos Alberto Bittar:

Consideram-se da personalidade os direitos reconhecidos à pessoa humana tomada em si mesma e em suas projeções na sociedade, previstos no ordenamento jurídico exatamente para a defesa de valores inatos no homem, como a vida, a higidez física, a intimidade, o segredo, o respeito, a honra, a intelectualidade e outros tantos (Bittar, 2015, p. 27).

Em suma, os direitos da personalidade são aqueles que são essenciais para que seu titular se desenvolva enquanto pessoa. Desses mesmos direitos nascem ainda o dever dos demais, tanto particulares quanto entes públicos, de não prejudicar esse desenvolvimento. Nesse sentido, ensina Rabindranath Capelo de Sousa:

Daqui resultam quer poderes jurídicos, para o respectivo titular, de afirmar e de promover o desenvolvimento da sua concreta personalidade (não apenas face aos demais homens e às pessoas colectivas privadas, nas relações jurídicas privadas, mas também face ao Estado e aos outros entes públicos, no que concerne aos seus direitos ou interesses subjectivos públicos [...]) quer deveres jurídicos de abstenção, para os demais homens e pessoas colectivas privadas ou públicas, de impedir, de dificultar, de perturbar ou, por qualquer modo, de prejudicar tal desenvolvimento da personalidade (Sousa, 1993, p. 353).

Embora a lei e mesmo a Constituição da República Federativa do Brasil indiquem alguns direitos da personalidade específicos, os róis não podem ser compreendidos como taxativos, devendo-se, em verdade, adotar uma tutela ampla da personalidade, em ordem a permitir que outros direitos da personalidade sejam reconhecidos à medida em que a sociedade se desenvolva. Do contrário, admitir-se-ia situação em que novos direitos da personalidade deixariam de ser tutelados pelo simples fato de ainda não terem sido positivados no ordenamento jurídico, ante a reconhecida morosidade legislativa.

Ademais, na lição de Elimar Szaniawski, embora a Constituição brasileira não conte com cláusula geral expressa da tutela dos direitos da personalidade, a Carta Magna prevê, em seu art. 1º, inciso III, a dignidade da pessoa humana como princípio fundamental o que, por via oblíqua, tutela de forma geral o desenvolvimento da personalidade:

Nossa Constituição, embora não possua inserido em seu texto um dispositivo específico destinado a tutelar a personalidade humana, reconhece e tutela o direito geral de personalidade através do princípio da dignidade da pessoa, que consiste em uma cláusula geral de concreção da proteção e do desenvolvimento da personalidade do indivíduo. (Szaniawski, 2005, p. 137)

Portanto, pode-se falar que a tutela dos direitos da personalidade não está limitada àqueles especificamente positivados no ordenamento jurídico, sendo possível o reconhecimento de novos direitos à medida em que se verificar que eles são necessários para o desenvolvimento da personalidade humana, tendo-se por base sempre o princípio da dignidade da pessoa humana.

A partir dessa leitura, é possível reconhecer os direitos consumeristas como direitos da personalidade, na medida em que se verifica nas relações de consumo a vulnerabilidade do consumidor em face dos fornecedores de produtos e serviços. As normas consumeristas têm por escopo justamente evitar a prática de abusos pelos fornecedores e estabelecer equilíbrio nas relações contratuais de consumo. A propósito, o art. 5º do Código de Defesa do Consumidor expressamente prevê que a Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento “das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo [...]”.

Não fosse isso o bastante, o art. 6º do mesmo Codex prevê uma série de direitos – não taxativos, nos termos do art. 7º – que muito se assemelham aos direitos da personalidade, tais como a proteção da vida, saúde e segurança, educação e informação adequadas sobre o consumo dos produtos e serviços, reparação de eventuais danos causados, etc. A previsão legal revela uma preocupação direta com o desenvolvimento e a proteção da personalidade humana no contexto das relações de consumo, garantindo condições mínimas para que o consumidor, em posição de vulnerabilidade técnica, jurídica e econômica, possa exercer sua personalidade de maneira livre e segura no mercado de consumo.

Contudo, as violações a esses direitos nem sempre se apresentam de forma individualizada. Em razão da padronização dos contratos e da forma massificada de prestação de serviços e comercialização de produtos, as lesões aos direitos dos consumidores tendem a ocorrer de maneira reiterada e uniforme, atingindo um número indeterminado de pessoas. Trata-se dos denominados direitos transindividuais ou metaindividuais, caracterizados por possuírem dimensão coletiva, pertencentes a grupos, classes, ou categorias de pessoas, de titulares muitas vezes indetermináveis (Andrade et al, 2020).

O Código de Defesa do Consumidor tratou de tutelar esses direitos em seu art. 81, elencando três espécies de direitos transindividuais, a saber, difusos, coletivos e individuais homogêneos. Já o art. 82 dispõe que o Ministério Público, os entes federativos, as entidades e órgãos da administração pública direta e indireta – aí inseridas as agências reguladoras – e as associações possuem legitimidade concorrente para a defesa desses direitos, ao passo que o art. 83 permite o manejo de todas as espécies de ações coletivas para sua proteção que, no

ordenamento pátrio, são a ação civil pública, ação popular e o mandado de segurança coletivo (Andrade et al, 2020).

O Código de Defesa do Consumidor trouxe ainda interessante inovação na tutela dos interesses transindividuais em geral. Seu art. 90 prevê a aplicabilidade das normas da Lei de Ação Civil Pública (Lei nº 7.347/1985) às ações coletivas consumeristas, ao passo que o art. 117 do Códex acrescentou àquela Lei o art. 21, prevendo a aplicação, quando possível, das disposições do Código de Defesa do Consumidor à defesa de interesses e direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos.

Essa articulação normativa é denominada princípio da integração, a partir do qual se estruturou um microssistema processual coletivo geral, como explicam Adriano Andrade et al:

O resultado *[sic]* da conjugação do art. 90 do CDC com o art. 21, que ele introduziu na LACP, é conhecido como princípio da integração. [...] de todo modo, é certo que se criou, a partir da simbiose entre os dois diplomas, um verdadeiro microssistema de tutela de direitos coletivos, do qual a LACP e o CDC são os diplomas que contemplam as normas processuais de caráter mais genérico. O princípio de integração entre esses diplomas fornece as regras gerais do microssistema. (Andrade et al, 2020, p. 53)

Esse microssistema coletivo não apenas ampliou os instrumentos processuais voltados à defesa dos direitos transindividuais, mas também consolidou mecanismos voltados à solução consensual de conflitos, em sintonia com a transformação contemporânea do processo civil. Como apontam Fredie Didier Jr. e Hermes Zaneti Jr., o processo moderno privilegia métodos autocompositivos:

A justiça estatal clássica, adjudicada pelo juiz, não é mais o único meio adequado para a solução de conflitos. Ao lado desta justiça de porta única, surgem novas formas de acesso: a justiça se torna uma justiça multiportas. [...] nessa nova justiça, a solução judicial deixa de ter a primazia nos litígios que permitem a autocomposição e passar a ser a ultima ratio, extrema ratio. Assim, do acesso à justiça dos tribunais passamos ao acesso aos direitos pela via adequada de composição, da mesma forma que, no campo do processo, migramos da tutela processual, como fim em si mesmo, para a tutela dos direitos, como finalidade do processo. (Didier Jr., Zaneti Jr., 2016, p. 62)

Diante desse cenário, a litigiosidade deve ser vista como última alternativa, devendo-se primar pela solução consensual de controvérsias. É nesse contexto que se destaca o Compromisso de Ajustamento de Conduta ou Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), também introduzido pelo Código de Defesa do Consumidor à Lei de Ação Civil Pública, como mecanismo alternativo de solução de conflito envolvendo direitos transindividuais.

Considerando que as agências reguladoras, enquanto entes da administração indireta, figuram entre os legitimados para a tutela coletiva de direitos e por isso detêm competência para fiscalizar e assegurar o cumprimento das normas consumeristas nos setores sob sua regulação, é essencial compreender de forma mais detida seu papel institucional.

Antes, portanto, de se analisar especificamente o TAC como instrumento alternativo de tutela dos direitos da personalidade, cumpre examinar o papel das agências reguladoras no ordenamento pátrio.

3 REGULAÇÃO ESTATAL, AGÊNCIAS REGULADORAS E PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR

No século XX, constituiu-se no Brasil o *Welfare State*, também denominado o Estado de bem-estar. Nas lições de Fábio Guedes Gomes:

A definição de welfare state pode ser compreendida como um conjunto de serviços e benefícios sociais de alcance universal promovidos pelo Estado com a finalidade de garantir uma certa “harmonia” entre o avanço das forças de mercado e uma relativa estabilidade social, suprimindo a sociedade de benefícios sociais que significam segurança aos indivíduos para manterem um mínimo de base material e níveis de padrão de vida, que possam enfrentar os efeitos deletérios de uma estrutura de produção capitalista desenvolvida e excludente. (Gomes, 2006, p. 203)

Tratava-se de um modelo econômico intervencionista, em que o Estado atuava como protagonista, executando diretamente serviços públicos e explorando atividades econômicas por meio de empresas estatais. Adotava, ainda, políticas de fomento do bem-estar social. Todavia, como aponta Eurico de Andrade Azevedo:

A política do Estado intervencionista - em contraposição ao Estado liberal - gerou duas consequências graves: a) o crescimento desmesurado do aparelho administrativo estatal, sobretudo de empresas públicas e sociedades de economia mista e suas subsidiárias, b) o esgotamento da capacidade de investimento do setor público, ocasionando a deterioração dos serviços públicos em geral. (Azevedo, 1998, p. 141)

Assim, constatou-se que a manutenção das estruturas estatais, a par de custosa, deixava a desejar frente à crescente demanda da sociedade e seu rápido desenvolvimento. Essas circunstâncias resultaram em uma reformulação do papel do Estado, que passou a delegar à iniciativa privada a execução de parte desses serviços, concentrando para si a função de regulá-los. Nesse sentido, explica Luís Roberto Barroso:

A constatação de que o Estado não tem recursos para os investimentos necessários e que, além disso, é geralmente um mau administrador, conduziu ao processo de transferência para o setor privado da execução dos serviços públicos. Mas o fato de determinados serviços públicos serem prestados por empresas privadas concessionárias não modifica sua natureza pública: o Estado conserva responsabilidades e deveres em relação a sua prestação adequada. Daí a privatização haver trazido drástica transformação no papel do Estado: em lugar de protagonista na execução dos serviços, suas funções passam a ser as de planejamento, regulamentação e fiscalização das empresas concessionárias. (Barroso, 2002, p. 116-117)

Complementa Alexandre de Moraes que:

O novo papel do Estado exigiu uma mudança extremamente radical na maneira de gerir os serviços públicos, exigindo-se maior descentralização. Assim, o Poder Público passou a concentrar-se na elaboração de metas e na política regulatória e fiscalizatória dos diversos setores da economia, descentralizando a realização dos serviços públicos, por meio de permissões ou concessões ao setor privado. (Moraes, 2002, p. 18)

Em síntese, tem-se que, com o declínio do *welfare state*, o Brasil passou por um processo de reestruturação administrativa, promovendo a privatização de diversas empresas estatais ou a delegação da execução de serviços públicos a empresas de direito privado, concentrando-se na fixação de diretrizes, regras e metas.

Como ainda ensina Alexandre de Moraes, há uma *centralização política* ao mesmo tempo em que há uma *descentralização administrativa*. Nesse contexto é que surgem as agências reguladoras, inspiradas no direito norte-americano, como forma de fiscalizar e gerenciar a execução dos serviços públicos agora prestados pelo setor privado. Nesse sentido, ensina Sebastião Botto de Barros Tojal:

Em resumo, as funções de prestação do serviço e da regulação do serviço que antes se concentravam no mesmo ente – grandes empresas estatais – separaram-se, passando os serviços a ser concedidos e autorizados a empresas privadas e privatizadas, e o papel de mediação dos interesses que compõem os setores privatizados a ser exercido pelas agências reguladoras recém-criadas. (Tojal, 2002, p. 155)

Ressalta Luís Roberto Barroso, porém, que:

Na verdade, as funções transferidas para *[sic]* as agências reguladoras não são novas: o Estado sempre teve o encargo de zelar pela boa prestação dos serviços. Ocorre, todavia, que, quando eles *[sic]* prestados diretamente pelo próprio Estado ou indiretamente por pessoas jurídicas por ele controladas (como as sociedades de economia mista e as empresas públicas), essas funções não tinham visibilidade e, a rigor, não eram eficientemente desempenhadas. (Barroso, 2002, p. 117)

Continua o autor que, embora a ideia de regulação não seja nova, a criação das agências reguladoras inovou a forma como o poder regulatório passa a ser exercido (Barroso, 2002, p. 119). Por meio delas, busca-se acentuar o papel do Estado como predominantemente regulador

de serviços públicos em vez de executor, fixando um conjunto de regras a serem observadas na prestação desses serviços ou para o exercício de atividades econômicas com interesse coletivo (Tojal, 2002, p. 157).

As agências reguladoras têm natureza jurídica de autarquia. Como toda autarquia, sua criação se dá mediante lei, com personalidade jurídica, patrimônio e receita próprios com o objetivo de desempenhar atividades específicas (princípio da especialidade), podendo ser instituídas por qualquer ente federativo, nos termos do art. 37, inciso XIX, da Constituição da República Federativa Brasileira e do art. 5º, inciso I, do Decreto-lei nº 200/1967.

Todavia, elas se diferenciam das demais autarquias, na medida em que as leis instituidoras conferem a elas prerrogativas diferentes das demais, daí porque se diz que elas são em verdade autarquias de regime especial. Nas lições de Alexandre de Moraes:

No Brasil, as Agências Reguladoras foram constituídas como autarquias de regime especial integrantes da administração indireta, vinculadas ao Ministério competente para tratar da respectiva atividade, apesar de caracterizadas pela independência administrativa, ausência de subordinação hierárquica, mandato fixo e estabilidade; ausência de possibilidade de demissão ad nutum de seus dirigentes e autonomia financeira. (Moraes, 2002, p. 24)

Acrescenta ainda Luís Roberto Barroso:

A pedra de toque desse regime especial das agências reguladoras é sua independência em relação ao Poder Público. No desempenho de suas atribuições, as agências precisam ver preservado seu espaço de legítima discricionariedade, imune a injunções de qualquer natureza, sob pena de falharem em sua missão e arruinarem o ambicioso projeto nacional de melhoria da qualidade dos serviços públicos. (Barroso, 2002, p. 121).

Assim, para que possam efetivamente desempenhar seu papel, as agências reguladoras são dotadas de maior independência em relação ao Poder Público. Cada lei instituidora de uma agência reguladora é que estabelece o contorno específico dessa autonomia, mas, como explica Hely Lopes Meirelles:

[...] esses privilégios caracterizam-se basicamente pela independência administrativa, fundamentada na estabilidade de seus dirigentes (mandato fixo e ausência de subordinação hierárquica), autonomia financeira (renda própria e liberdade de sua aplicação) e poder normativo (regulamentação das matérias de sua competência). (Meirelles, 2016, p. 451)

Posteriormente, a Lei nº 13.848/2019 cuidou de elencar especificamente as agências reguladoras no âmbito federal e de trazer um conceito amplo de regime especial. Nos termos do art. 2º da Lei em comento, consideram-se agências reguladoras a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP),

Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), Agência Nacional de Águas (ANA), Agência Nacional de Transportes Aquaviários (Antaq), Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT), Agência Nacional do Cinema (Ancine), Agência Nacional de Aviação Civil (Anac) e Agência Nacional de Mineração (ANM). O parágrafo único ressalva, ainda, a possibilidade de aplicação da Lei a eventuais agências reguladoras criadas posteriormente à sua promulgação.

No que concerne ao regime especial, dispõe o art. 3º que ele é caracterizado pela ausência de tutela ou de subordinação hierárquica, pela autonomia funcional, decisória, administrativa e financeira e pela investidura a termo de seus dirigentes e estabilidade durante os mandatos, sem prejuízo de outras prerrogativas concedidas pelas leis instituidoras.

Porém, como adverte Edmir Netto de Araujo, essa autonomia é relativa, não se podendo confundi-la com soberania das agências (Araujo, 2002), de modo que é possível, ainda que de maneira limitada, o controle sobre as agências reguladoras. Em relação ao Poder Executivo, ensina Luís Roberto Barroso:

[...] é, em princípio, inadmissível que as decisões tomadas pelas agências possam ser revistas ou modificadas por algum agente político (Ministro ou Secretário do Estado). O controle por parte do Poder Executivo sobre as agências reguladoras limita-se, como regra, à escolha de seus dirigentes, sob pena de se ofender a autonomia assegurada às agências pelas leis que a instituem. (Barroso, 2002, p. 126)

Por outro lado, o controle exercido pelo Poder Judiciário se limita, assim como ocorre em relação a todo ente da administração pública, ao controle de legalidade dos atos praticados pela agência reguladora, não podendo o órgão julgador adentrar no mérito do ato em si. Já ao Poder Legislativo, com auxílio do Tribunal de Contas, caberá somente fiscalizar as contas das agências reguladoras sob os ângulos da legalidade, legitimidade e economicidade, e apenas no que envolver o uso de dinheiro público (Barroso, 2002).

Quanto às atribuições das agências reguladoras, Maria Sylvia Zanella Di Pietro assim as conceitua:

As atribuições das agências reguladoras, no que diz respeito à concessão, permissão e autorização de serviço público resumem-se ou deveriam resumir-se às funções que o poder concedente exerce nesses tipos de contratos ou atos de delegação: regulamentar os serviços que constituem objeto da delegação, realizar o procedimento licitatório para escolha do concessionário, permissionário ou autorizatário, celebrar o contrato de concessão ou permissão ou praticar ato unilateral de outorga da autorização, definir o valor da tarifa e da sua revisão ou reajuste, controlar a execução dos serviços, aplicar sanções, encampar, decretar a caducidade, intervir, fazer a rescisão amigável, fazer a reversão de bens ao término da concessão, exercer o papel de ouvidor de denúncias e reclamações dos usuários, enfim exercer todas as

prerrogativas que a lei outorga ao Poder Público na concessão, permissão e autorização. [...] quanto às agências que atuam no exercício do poder de polícia, as atribuições são aquelas inerentes a esse poder, tais como as de normatizar a atividade (nos limites legais), fiscalizar o cumprimento das normas, aplicar sanções. (Di Pietro, 2025, p. 530)

Complementa Alexandre de Moraes que as agências reguladoras foram criadas para “realizar as tradicionais atribuições da Administração Direta, na qualidade de Poder Público concedente, nas concessões, permissões e autorizações de serviços Públicos” (Moraes, 2002). Basicamente, pode-se dizer que existem no ordenamento pátrio dois tipos de agências reguladoras: as que exercem típico poder de polícia e as que exercem poder normativo (Di Pietro, 2025, p. 530), sendo possível, ademais, que elas exerçam esses poderes de forma híbrida.

Há grande ponto de controvérsia na doutrina, porém, no que concerne ao poder normativo exercido pelas agências reguladoras. Edmir Netto de Araujo ressalva, por exemplo, que não se pode confundir *regular* com *regulamentar*:

Regular é termo mais genérico, que abrange regulamentar. No Direito brasileiro, porém, têm significados específicos, sendo regular o ato de sujeitar a regras em geral, mais aproximado do sentido de normatizar, e regulamentar o ato de sujeitar a regulamentos, especificamente, cuja edição é da competência privativa dos Chefes de Executivo, mediante seu ato administrativo característico, que é o Decreto. (Araujo, 2002, p. 41)

Conclui o autor que:

[...] o Poder Normativo das agências reguladoras (não regulamentadoras) vincula-se às normas legais pertinentes, sem inovar na ordem jurídica, e não é o de regulamentar leis e muito menos situações jurídicas autônomas (leis em sentido material) que criem direitos, deveres ou penalidades. (Ibid, p. 41)

Nesse mesmo sentido é o entendimento de Maria Sylvia Zanella Di Pietro:

[...] a função normativa que exercem não pode, sob pena de inconstitucionalidade, ser maior do que a exercida por qualquer outro órgão administrativo ou entidade da Administração Indireta. Elas nem podem regular matéria não disciplinada em lei, porque os regulamentos autônomos não têm fundamento constitucional no direito brasileiro, nem podem regulamentar leis, porque essa competência é privativa do Chefe do Poder Executivo e, se pudesse ser delegada, essa delegação teria que ser feita pela autoridade que detém o poder regulamentar e não pelo legislador. (Di Pietro, 2025, p. 530).

Apesar disso, o que se tem observado na prática é que as agências reguladoras têm de fato certo poder regulamentar. Com efeito, a Lei nº 9.961/2000, que instituiu a ANS, expressamente atribui a ela, em seu art. 4º, inciso III, competência para estabelecer o rol de

procedimentos que deverão ser necessariamente cobertos pelas operadoras de planos de saúde. A superveniência da Lei nº 14.307/2022, ademais, apenas reforçou esse papel.

De qualquer forma, as agências reguladoras têm por escopo regular setores econômicos específicos, referentes a serviços públicos outrora prestados pelo Estado e agora delegados à iniciativa privada, exercendo competências que antes eram da administração direta, contando com estrutura própria e elevada especialização técnica para consecução de seus objetivos.

Nesse passo, os beneficiários desses serviços passam a ser consumidores, de modo que a fiscalização exercida pelas agências reguladoras tem papel relevante na proteção dos direitos dos consumidores. Nesse sentido, ensina João Carlos Maradei Júnior:

O artigo 31 da Lei 13.848/2019 prevê que no exercício de suas atribuições, e em articulação com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) e com o órgão de defesa do consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública, incumbe às agências reguladoras zelar pelo cumprimento da legislação de defesa do consumidor, monitorando e acompanhando as práticas de mercado dos agentes do setor regulado. As agências reguladoras poderão firmar convênios e acordos de cooperação com os órgãos e as entidades integrantes do SNDC para colaboração mútua, sendo vedada a delegação de competências que tenham sido a elas atribuídas por lei específica de proteção e defesa do consumidor no âmbito do setor regulado. (Maradei Júnior, 2023, p. 251)

Desse modo, as agências reguladoras, enquanto entes dotados de expertise técnica, autonomia funcional e atribuições específicas, exercem papel relevante não apenas na regulação e fiscalização dos serviços delegados à iniciativa privada, mas também na proteção dos direitos dos consumidores. Ao monitorarem práticas de mercado, estabelecerem normas setoriais e colaborarem com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, tais entidades tornam-se peças-chave na efetivação dos direitos da personalidade dos consumidores, principalmente em contextos marcados por desequilíbrio de forças e assimetria de informação.

Nesse cenário, uma das ferramentas que se destacam no âmbito da atuação das agências reguladoras é o Compromisso de Ajustamento de Conduta, ou Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), mecanismo extrajudicial que permite não apenas a cessação de condutas lesivas, mas também a reparação de danos e a adoção de medidas estruturantes voltadas à prevenção de novas violações, conforme se verá a seguir.

4 COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA, CONSENSUALIDADE ADMINISTRATIVA E EFETIVAÇÃO DOS DIREITOS DA PERSONALIDADE

O Compromisso de Ajustamento de Conduta, ou Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) foi introduzido pela primeira vez no ordenamento pátrio por meio do Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069/1990), em seu art. 211. Naquele mesmo ano, promulgou-se o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), que acrescentou à Lei de Ação Civil Pública (Lei nº 7.347/1985), dentre outros, o § 6º ao seu art. 5º, possibilitando a celebração do compromisso de ajustamento de conduta para a proteção dos direitos transindividuais nas mesmas hipóteses em que cabíveis a ação civil pública que, como ensina Ana Luiza de Andrade Nery, são as seguintes:

Com relação ao objeto de tutela, a Lei de Ação Civil Pública hoje em vigor (Lei nº 7.347/1985) prevê a utilização desse instrumento legal para defesa dos direitos relativos ao meio ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico, à ordem econômica, à economia popular e à ordem urbanística. (Nery, 2012, p. 116)

Assim, é possível a celebração do compromisso de ajustamento de conduta como forma de proteção aos direitos dos consumidores, mormente considerando o princípio da integração entre o Código de Defesa do Consumidor e a Lei de Ação Civil Pública, anteriormente visto. A Lei atribui, ainda, eficácia de título executivo extrajudicial ao ajustamento, o que, como esclarece Ana Luiza de Andrade Nery, confere-lhe maior segurança jurídica e efetividade:

Uma das razões de a lei haver atribuído eficácia executiva ao termo do compromisso de ajustamento de conduta se deve ao fato de que o Ministério Público sempre manteve a rica e exitosa experiência do atendimento ao público, funcionando, muitas vezes, como orientador em questões criminais, de família, de menores, de trabalhadores, de vizinhos, em que se buscava uma admoestação ou, até mesmo, providência policial ou judicial. E os acordos viabilizados pela instituição ministerial, nesses casos, muitas vezes eram inadimplidos, de modo que a parte lesada ficava sem a garantia de seu cumprimento, porquanto esses acordos eram desprovidos de eficácia executiva. (Nery, 2012, p. 112)

Trata-se, ainda, de um meio célere e consensual da solução de conflitos envolvendo direitos transindividuais, podendo se dar tanto em fase pré-processual quanto durante o curso do processo, como ensina Mauricio Moraes Tonin:

O compromisso permite a solução rápida e amigável do conflito, seja a fase pré-processual – hipótese em que valerá como título executivo extrajudicial – seja no curso do próprio processo – constituindo, nesse caso, desde que homologado pelo juiz, título executivo judicial. (Tonin, 2019, p. 211)

Nos termos do citado § 6º, os mesmos órgãos públicos legitimados a propor ação civil pública podem celebrar o compromisso de ajustamento de conduta com os interessados. Os tomadores do compromisso são denominados compromitentes, ao passo que os obrigados são chamados compromissários (Andrade et al, 2020). Sobre a legitimação, lecionam Adriano Andrade et al:

É pacífico que a locução “órgãos públicos”, empregada na LACP e no ECA, deve ser interpretada no mesmo sentido de “entes públicos”, mais adequada por abarcar não apenas órgãos (que, a rigor, não detêm personalidade jurídica, e são parte de uma pessoa jurídica ou instituição pública) como também as instituições (p. ex., Ministério Público) e pessoas jurídicas de direito público (p. ex., entes políticos, autarquias). Diferentemente, associações, sindicatos e fundações privadas não podem fazê-lo, por possuírem personalidade jurídica de direito privado. (Andrade et al, 2020, p. 271)

Sendo as agências reguladoras autarquias, elas detêm legitimidade para firmar o TAC, cujo objeto será limitado, porém, à sua área de competência, dado o princípio da especialidade. Calha destacar, ainda, ser despicienda a participação dos demais legitimados, inclusive do Ministério Público, para a celebração do TAC, conforme ensina Ana Luiza de Andrade Nery:

Quando a Lei de Ação Civil Pública conferiu legitimidade aos órgãos públicos para a celebração do compromisso de ajustamento de conduta, o legislador não atribuiu qualquer especificidade com relação à atuação do Ministério Público. Pelo contrário, a lei sequer exigiu a participação tampouco o referendo da instituição ministerial nos compromissos de ajustamento que fossem firmados pelos outros órgãos! A legitimidade concorrente e disjuntiva para a propositura da ação civil pública [...] atribuiu legitimidade indistinta aos órgãos públicos para a celebração do ajustamento de conduta, e os colocou no mesmo patamar jurídico, com os mesmos direitos e deveres. (Nery, 2012, p. 285)

Nada impede, ainda, que a própria administração pública figure como compromissária do TAC (Tonin, 2019, p. 211). Discussão interessante se dá, porém, a respeito da natureza jurídica do instituto. Hugo Nigro Mazzilli, por exemplo, defende que os legitimados a propor a ação civil pública o fazem em defesa de terceiros, de modo que não são eles os titulares dos direitos postulados, tornando-os indisponíveis pelos legitimados quanto ao conteúdo material da controvérsia (Mazzilli, 2015, p. 455). Todavia, como pontua Ana Luiza de Andrade Nery:

[...] a possibilidade de transação envolvendo direitos transindividuais decorre da permissão legal contida na LACP 5º § 6º, consentânea com a Constituição Federal, bem como da legitimidade concorrente disjuntiva legalmente conferida aos órgãos insertos no rol do mesmo dispositivo legal para a defesa dos direitos transindividuais. Como exposto, o fato de a própria administração pública estar legalmente autorizada [...] a celebrar compromisso de ajustamento de conduta nos permite concluir que a Lei de Ação Civil Pública conferiu margem de liberalidade aos órgãos públicos legitimados para a defesa dos direitos metaindividuais, porquanto autoriza expressamente a negociação do compromisso, conferindo-lhe capacidade para celebrar o negócio jurídico transacional. (Nery, 2012, p. 154)

Portanto, conclui a autora que:

Compromisso de ajustamento de conduta é transação híbrida, lavrado por instrumento público ou privado, celebrado entre o interessado e o poder público, por seus órgãos públicos, ou por seus agentes políticos, legitimados à propositura da ação civil pública, por cuja forma se encontra a melhor solução para evitar-se ou para pôr fim à demanda judicial, que verse sobre ameaça ou lesão a bem de natureza metaindividual (Nery, 2012, p. 216-217)

Complementam Fredie Didier Jr. e Hermes Zaneti Jr. que “quer se adote esta ou aquela concepção, o certo é que se trata de modalidade de acordo, com nítida finalidade conciliatória” (Didier Jr., Zaneti Jr., 2016, p. 66). Assim, ainda que haja controvérsia doutrinária quanto à natureza jurídica do TAC, é inequívoco seu papel conciliatório e sua aptidão para viabilizar soluções consensuais a conflitos que envolvam direitos de natureza transindividual. A autocomposição, nesse cenário, não implica renúncia ou disposição sobre o direito material, mas sim a definição de medidas concretas para a cessação de práticas lesivas e sua reparação.

A possibilidade de atuação das agências reguladoras nesse contexto revela-se particularmente importante, sobretudo em virtude de sua elevada especialização técnica. Dotadas de conhecimento acumulado a partir da atuação contínua em setores específicos e do diálogo constante com os agentes regulados, essas entidades possuem uma expertise institucional que supera, em muitos casos, a capacidade individual de juízes ou árbitros, por mais experientes que sejam. Nesse sentido, ensina Marcello Portes da Silveira Lobo:

A agência reguladora possui uma capacidade técnica que deriva da coletividade de seus integrantes, que não está e dificilmente poderia estar presente no Judiciário, ou mesmo na expertise individual de árbitros experientes no setor. Isto porque a agência reguladora consolida o conhecimento desenvolvido internamente e aquele adquirido por meio da análise de demandas manifestadas pelos agentes em processos administrativos e em consultas e audiências públicas. Não é tarefa fácil, ou até mesmo possível, que esse conhecimento acumulado possa ser igualado por qualquer indivíduo, por mais dedicado que seja no estudo do tema. (Lobo, 2024, p. 72)

No exercício de seu poder de polícia, as agências reguladoras têm o poder de iniciar processos administrativos com vistas a apurar eventuais irregularidades praticadas pelos regulados. Todavia, o TAC pode ser utilizado como alternativa à substituição da sanção, encerrando-se o processo administrativo ou mesmo impedindo sua instauração (Tonin, 2019, p. 218).

Exemplo ilustrativo é o Termo de Compromisso de Ajuste de Conduta nº 015/2010 celebrado pela ANS e a Associação Serviços Odontológicos da Indústria de Minas Gerais – Odontovida. Durante a tramitação de processo administrativo instaurado visando apurar eventual comercialização irregular de planos de saúde, consistente na ausência de autorização

de funcionamento, a operadora, embora não tenha reconhecido a ilicitude da conduta em apuração, optou por formalizar o compromisso com a agência reguladora.

No instrumento, a operadora declarou ter cessado a comercialização sem autorização e obteve o registro junto à ANS, comprometendo-se, ainda, a comunicar os beneficiários a respeito da regularização e a devolver valores cobrados a maior dos beneficiários. Estipulou-se prazo de 90 dias para o cumprimento integral das obrigações e, com seu cumprimento, o consequente arquivamento do processo administrativo.

De igual modo, o Termo de Ajustamento de Conduta nº 01/2020, celebrado no bojo do processo administrativo nº 53500.026485/2016-62 entre a ANATEL e a empresa telefônica TIM S.A., também se deu por iniciativa da compromissária e abrangeu diversos processos administrativos. O ajuste teve como objeto a conversão de sanções aplicadas em obrigações de fazer, mediante compromissos voltados à melhoria da prestação de seus serviços de telefonia e da transparência na relação com os consumidores. O instrumento previu, entre outras obrigações, a ampliação da cobertura de rede em áreas deficitárias, a implantação de funcionalidades adicionais nos canais de atendimento, a melhoria dos mecanismos de controle e tratamento das reclamações, além do desenvolvimento de soluções voltadas à inclusão digital. Além disso, o compromisso previu um plano de reparação pela cobrança indevida a usuários, com acréscimo de juros e correção monetária.

Essas experiências demonstram que a celebração de compromissos de ajustamento de conduta por agências reguladoras constitui estratégia eficaz na tutela dos direitos da personalidade dos consumidores, à medida que impõe obrigações de cessação e reparação de condutas lesivas e, simultaneamente, favorece a recomposição de padrões de legalidade e confiança nos setores regulados. Nota-se, ademais, que os próprios fornecedores, diante da previsibilidade e dos benefícios negociais, frequentemente demonstram interesse na adoção desse instrumento.

Nesse mesmo sentido, pode-se destacar ainda o Provimento nº 162/2024 da Corregedoria Nacional de Justiça do CNJ, que regulamenta a celebração de TAC envolvendo a Corregedoria Nacional de Justiça e magistrados, servidores e serventuários do Poder Judiciário ou delegatários de serventias extrajudiciais. Em sua exposição de motivos, a Corregedoria expressamente reconhece no TAC uma forma de fomento de adoção de mecanismos de mediação e conciliação de conflitos, em conformidade com a Recomendação nº 21/2015 da Corregedoria Nacional de Justiça.

O Provimento não somente reforça a legitimidade do TAC como mecanismo de resolução consensual de conflitos, mas também evidencia uma tendência à valorização de instrumentos consensuais no âmbito administrativo. Ao reconhecer expressamente o potencial do TAC para prevenir a instauração de procedimentos disciplinares ou minimizar seus efeitos, o CNJ contribui para a consolidação de uma cultura voltada aos princípios da celeridade, economia processual e eficiência administrativa.

Em suma, as agências reguladoras, dotadas de expertise técnica e autonomia funcional, podem se valer dos TACs – como efetivamente já o fazem – para promover ajustes comportamentais envolvendo os fornecedores regulados, visando à conformidade com as normas legais. O instituto proporciona respostas céleres, negociadas e estruturantes frente às práticas lesivas identificadas nos setores regulados. Trata-se, assim, de uma alternativa que transcende a simples solução de litígios, promovendo um modelo de governança regulatória mais responsivo, transparente e comprometido com a tutela dos direitos transindividuais, podendo-se destacar a tendência em sua adoção inclusive por outros entes públicos, como o CNJ.

5 CONCLUSÕES

A efetivação dos direitos da personalidade no contexto das relações de consumo reguladas por agências públicas demanda instrumentos que não apenas reprimam condutas lesivas, mas que também sejam capazes de prevenir sua reiteração, com soluções céleres, técnicas e adequadas à complexidade dos serviços regulados. Nesse cenário, o presente artigo buscou demonstrar como o Compromisso de Ajustamento de Conduta (TAC) pode se afirmar como importante mecanismo alternativo de solução de conflitos coletivos, especialmente quando articulado à atuação das agências reguladoras.

Partiu-se do reconhecimento de que os direitos dos consumidores, sobretudo nos setores regulados, constituem expressão contemporânea dos direitos da personalidade, diante da vulnerabilidade estrutural dos consumidores frente a fornecedores tecnicamente mais capacitados e economicamente dominantes. Como demonstrado, o Código de Defesa do Consumidor incorporou tais direitos ao microsistema de tutela coletiva, permitindo sua proteção por meio de instrumentos processuais e extraprocessuais próprios, dentre os quais se destaca o TAC.

As agências reguladoras, por sua vez, exercem papel institucional relevante nesse processo. Dotadas de autonomia funcional e elevada capacidade técnica, tais entidades não apenas regulam e fiscalizam a prestação de serviços de interesse coletivo, como também colaboram com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor na formulação de soluções extrajudiciais, dentre elas os compromissos de ajustamento de conduta. A possibilidade de celebração de TACs pelas próprias agências permite respostas mais eficientes e tecnicamente embasadas, voltadas não apenas à reparação de danos, mas à transformação estrutural de práticas inadequadas no setor regulado.

Para além disso, aponta-se a possibilidade de substituição do procedimento administrativo para apuração da infração pelo compromisso de ajustamento de conduta. Embora não necessariamente o compromissário precise assumir a ilicitude de sua conduta, ele pode substituir eventuais sanções ou mesmo evitar a instauração do procedimento administrativo por meio do ajustamento de conduta.

Em síntese, o TAC desponta como instrumento importante na tutela efetiva de direitos da personalidade em contextos de alta litigiosidade e complexidade técnica. Ao fomentar soluções negociadas, reforça-se uma cultura jurídica orientada ao consenso, à prevenção e à efetivação concreta dos direitos da personalidade no domínio das relações de consumo reguladas, podendo-se acrescentar, ainda, que o próprio CNJ reconheceu a efetividade do TAC como mecanismo alternativo de solução de conflito ao regulamentá-lo no Provimento nº 162/2024, evidenciando uma tendência para a adoção de instrumentos consensuais em substituição ao processo administrativo sancionatório.

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR. **Termo de Compromisso de Ajuste de Conduta nº 015/2010**. Celebrado com a Associação Serviços Odontológicos da Indústria de Minas Gerais – Odontovida. Rio de Janeiro, 13 dez. 2010. Disponível em:

<https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/operadoras/compromissos-e-interacoes-com-a-ans-1/termos-de-compromisso/termo-de-compromisso-de-ajuste-de-conduta>. Acesso em: 29 mai. 2025.

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES. **Termo de Ajustamento de Conduta – SEI nº 5679225**. Brasília: ANATEL, [s.d.]. Disponível em:

<https://sistemas.anatel.gov.br/anexar->

api/publico/anexos/download/e8c161f81ce9a1afe2620368c3759d85. Acesso em: 29 mai. 2025.

ANDRADE, Adriano; MASSON, Cleber; ANDRADE, Landolfo. **Interesses difusos e coletivos**. 10. ed. São Paulo: Método, 2020.

ARAUJO, Edmir Netto de. A aparente autonomia das agências reguladoras. In: MORAES, Alexandre de (org.). **Agências Reguladoras**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

AZEVEDO, Eurico de Andrade. Agências reguladoras. *Revista de Direito Administrativo*, v. 213, p. 141-148, 1998.

BARROSO, Luís Roberto. Apontamentos sobre as agências reguladoras. In: MORAES, Alexandre de (org.). **Agências Reguladoras**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

BITTAR, Carlos Alberto. **Os direitos da personalidade**. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2015. E-book.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Promulgada em 05 de outubro de 1988. Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 15 abr. 2025.

BRASIL. **Conselho Nacional de Justiça**. Corregedoria Nacional de Justiça. Provimento nº 162, de 11 de março de 2024. Regulamenta o art. 47-A do Regimento Interno do Conselho Nacional de Justiça (RICNJ), acerca da celebração de Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) entre a Corregedoria Nacional de Justiça e magistrados, servidores e serventuários do Poder Judiciário ou delegatários de serventias extrajudiciais, e dá outras providências. *Diário da Justiça Eletrônico do CNJ*, Brasília, DF, n. 49, p. 21-23, 14 mar. 2024. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/5489>. Acesso em: 30 mai. 2025.

BRASIL. **Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985**. Disciplina a ação civil pública de responsabilidade por danos causados ao meio-ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico e dá outras providências. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, 25 jul. 1985. Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7347orig.htm. Acesso em: 25 mai. 2025.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, 12 set. 1990.

Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 29 mai. 2025.

BRASIL. **Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967**. Dispõe sobre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa e dá outras

providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 27 fev. 1967. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del0200.htm. Acesso em: 27 mai. 2025.

BRASIL. **Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019**. Dispõe sobre a gestão, a organização, o processo decisório e o controle social das agências reguladoras. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 26 jun. 2019. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/lei/113848.htm. Acesso em: 27 mai. 2025.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Provimento nº 162, de 17 de abril de 2024**. [Verificar ementa antes da submissão]. Diário da Justiça Eletrônico, Brasília, DF, 18 abr. 2024. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/5567>. Acesso em: 30 mai. 2025.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito Administrativo**. 35. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2025.

DIDIER JR., Fredie; ZANETI JR., Hermes. **Justiça multiportas e tutela constitucional adequada: autocomposição em direitos coletivos**. Civil Procedure Review, [S. l.], v. 7, n. 3, p. 59–99, 2016. Disponível em:

<https://www.civilprocedurereview.com/revista/article/view/132>. Acesso em: 27 mai. 2025.

GOMES, Fábio Guedes. Conflito social e welfare state: Estado e desenvolvimento social no Brasil. Revista de Administração Pública, v. 40, p. 201-234, 2006.

LE MOS JUNIOR, Eloy Pereira; LACERDA, Luana de Castro. Instrumentos de acesso à justiça: negócios processuais no contexto da tutela coletiva. **Revista Thesis Juris**, [S. l.], v. 13, n. 2, p. 212–228, 2024. DOI: 10.5585/13.2024.25796. Disponível em:

<https://uninove.emnuvens.com.br/thesisjuris/article/view/25796>. Acesso em: 21 mai. 2025.

MARADEI JÚNIOR, João Carlos. O papel das agências reguladoras na tutela dos direitos do consumidor. **Revista Digital de Direito Administrativo**, [S. l.], v. 10, n. 1, p. 241–260, 2023. DOI: 10.11606/issn.2319-0558.v10i1p241-260. Disponível em:

<https://revistas.usp.br/rdda/article/view/196367>. Acesso em: 29 mai. 2025.

MAZZILLI, Hugo Nigri. **A defesa dos interesses difusos em juízo: meio ambiente, consumidor, patrimônio cultural, patrimônio público e outros interesses**. 28. ed. São Paulo: Saraiva, 2015.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro**. 42. ed. São Paulo: Malheiros, 2016.

MIRANDA, Felipe Arady. O direito fundamental ao livre desenvolvimento da personalidade. **Revista do Instituto do Direito Brasileiro**, Lisboa, v. 2, p. 11175–11211, 2013.

MORAES, Alexandre de. Agências Reguladoras. In: MORAES, Alexandre de (org.).

Agências Reguladoras. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

NERY, Ana Luiza de Andrade. **Compromisso de ajustamento de conduta: teoria e análise de casos práticos**. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012.

PACHECO, Danilo Sanchez. O termo de ajustamento de conduta como meio alternativo de solução de controvérsias no âmbito do mercado de capitais. [S. l.], v. 7, n. 1, p. 7292–7307, 2021. DOI: 10.34117/bjdv7n1-493. Disponível em:

<https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BRJD/article/view/23438>. Acesso em: 22 mai. 2025.

SOUSA, Rabindranath Capelo de. **O direito geral de personalidade**. 1. ed. Coimbra: Coimbra Editora, 1993.

SZANIAWSKI, Elimar. **Direitos de personalidade e sua tutela**. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2005.

TOJAL, Sebastião Botto de Barros. Controle judicial da atividade normativa das agências reguladoras. In: MORAES, Alexandre de (org.). **Agências Reguladoras**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

TONIN, Mauricio Moraes. **Arbitragem, Mediação e Outros Métodos de Solução de Conflitos Envolvendo o Poder Público**. São Paulo: Almedina Brasil, 2019. E-book. ISBN 9788584934720. Disponível em:

<https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788584934720/>. Acesso em: 29 mai. 2025.