**[notícia de retomada]**

**[QUEM É VOCÊ?]**

**TODOS**

**[DE ONDE VOCÊ É?]**

DE QUALQUER LUGAR NO BRASIL (PROGRAMA NACIONAL)

**[SUGESTÃO DE IMAGEM]**

<https://www.shutterstock.com/pt/image-photo/businesswoman-pressing-smiley-on-keyboard-laptop-1116947918>

**[Título/CHAMADA]**

**Consumidor.gov.br  
Plataforma que facilita a resolução de conflitos entre consumidores e empresas completa seis anos***Durante a crise da Covid-19, ferramenta fortaleceu boas práticas de consumo*

[CORPO]

Com mais de 900 empresas cadastradas e centenas em processo de ingresso, a plataforma Consumidor.gov.br já recebeu mais de três milhões de registros de reclamações, com o índice de solução em torno de 81%. O prazo médio de resposta é de 6,5 dias e a ferramenta, criada há seis anos pela Secretaria Nacional do Consumidor, do Ministério da Justiça, coloca em prática medidas do Código de Defesa do Consumidor, que completou 30 anos em setembro.

Para a secretária Nacional do Consumidor, do Ministério da Justiça e Segurança Pública, Juliana Domingues, facilitar a resolução de conflitos entre consumidores e empresas reforça o cumprimento dos direitos dos consumidores. “Os fornecedores procuram, cada vez, mais melhorar a qualidade da informação e o consumidor entende que ele tem direitos e busca a concretização desses direitos promovendo um ambiente muito mais harmônico nessas relações de consumo”, afirmou.

O portal é um espaço virtual de intermediação simples e sem a necessidade da instauração de processo administrativo ou judicial. Em um período com maior número de compras online e a necessidade de ampliação da defesa do consumidor, a plataforma teve um papel fundamental. “Você pode ter a oportunidade de resolver a sua demanda sem sair de casa, sem custos, e em um período de tempo que jamais seria possível se tivesse que acionar o Poder Judiciário”, explicou a secretária.

A servidora pública Vanessa de Souza Vieira já usou o Consumidor.gov.br mais de uma vez. A última foi após comprar uma mochila, pela internet, que chegou com defeito. Ela entrou em contato com o serviço de atendimento ao cliente da empresa, por telefone e por e-mail, mas não conseguiu chegar a um acordo que considerasse justo.

“Depois de várias trocas de e-mail e telefonemas com a empresa, não consegui resolver a situação. Foi quando entrei no Consumidor.gov.br, registrei minha reclamação e logo a empresa entrou em contato comigo e resolveu meu problema devolvendo o valor completo que eu tinha pago, tanto pela mochila quanto pelo frete. É uma política pública que eu indico e que vale a pena para tentar solucionar um conflito de consumo”, defendeu Vieira.

**Desburocratização**O processo é simples. Basta acessar a plataforma Consumidor.gov.br e verificar se a empresa contra a qual se quer reclamar já está cadastrada no site. Em caso positivo, basta registrar a reclamação. A empresa tem até 10 dias para analisar e responder. Nesse período, a empresa pode interagir com o consumidor pelo portal antes da postagem de sua resposta final.

O consumidor tem até 20 dias para comentar e classificar a resposta da empresa. É preciso informar se a reclamação foi resolvida ou não. E indicar o nível de satisfação com o atendimento recebido.

“A plataforma já é referência no Brasil e no Mercosul. Estamos incentivando e dando suporte técnico a países do Mercosul que querem criar uma plataforma semelhante a nossa do Consumidor.gov.br ”, disse Juliana Domingues.

Para se cadastrar no Consumidor.gov.br, é só clicar no link “Cadastrar”, disponível no canto superior direito da tela, e preencher seus dados. Os campos de "CPF", "Login" e "E-mail" são únicos na plataforma, ou seja, não existe a possibilidade de mais de um consumidor ter o mesmo CPF, login ou e-mail. A documentação em comum para todos os casos é: CPF, dados pessoais, de residência e de contato, além dos documentos relacionados à relação de consumo (nota fiscal, contrato, comprovantes de pagamento, boletos, entre outros).

As empresas devem aderir formalmente à ferramenta, ocasião em que aceitam uma série de compromissos, entre eles, a obrigação de conhecer, analisar e investir todos os esforços possíveis para solucionar os problemas relatados pelo consumidor. As empresas são organizadas por segmento de mercado e a lista das cadastradas está disponível no site: <https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/empresas-participantes>

O serviço prestado pelos órgãos de defesa do consumidor continua atendendo os consumidores por meio de seus canais tradicionais de atendimento. Sendo assim, caso a empresa não esteja cadastrada na plataforma, é importante buscar o atendimento dos Procons, Defensorias Públicas, Juizados Especiais Cíveis, entre outros órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, que poderão orientá-lo e auxiliá-lo na resolução de seu problema de consumo.

**Canais de prestação:**

O serviço está disponível no endereço eletrônico: <https://www.consumidor.gov.br>

Ou pode ser baixado, em forma de aplicativo, em dispositivos eletrônicos com Android (<https://play.google.com/store/apps/details?id=br.com.consumidor>) e IOS (<https://apps.apple.com/us/app/id1492523966>).

Outras informações podem ser obtidas no site: <https://www.consumidor.gov.br/pages/faleconosco/externo/novo>

Fonte: Ministério da Justiça e Segurança Pública

Fontes de pesquisa:

<https://www.gov.br/pt-br/noticias/financas-impostos-e-gestao-publica/2020/09/plataforma-ja-recebeu-mais-de-tres-milhoes-de-reclamacoes-em-seis-anos>

<https://consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/3>

<https://www.gov.br/pt-br/servicos/reclamar-contra-servico-ou-produto-de-empresas-privadas>

<https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/1>

<https://www.consumidor.gov.br/pages/faleconosco/externo/novo>