**(Site ajuda consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo pela internet)**

**[TÍTULO/SERVIÇO]**

**Consumidor.Gov.Br – site para resolver conflitos de consumo**

**[QUEM É VOCÊ?]**

**TODOS**

**CONSUMIDORES**

**EMPRESAS**

**EMPRESÁRIOS**

**[DE ONDE VOCÊ É?]**

DE QUALQUER LUGAR NO BRASIL (PROGRAMA NACIONAL)

**[SUGESTÃO DE IMAGEM]**

<https://www.shutterstock.com/pt/image-photo/cropped-image-young-man-sitting-table-262335101>

<https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1552683177285>

[CORPO]

**O que é?**

Site de mediação de conflitos de consumo pela Internet.

A plataforma Consumidor.gov.br é um serviço público que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas solucionando problemas de forma rápida e desburocratizada.

Monitorada pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) do Ministério da Justiça, Procons, Defensorias, Ministérios Públicos e também por toda a sociedade, que participa dando feedbacks das empresas, a ferramenta reduz a necessidade de processos judiciais por problemas de consumo.

**Quem pode utilizar esta plataforma?**  
Consumidores, empresas, empreendedores, Procons, Defensorias, Ministérios Públicos e toda a sociedade.

**Como funciona o serviço?**

A plataforma online é o portal oficial da administração pública para a interlocução, sob a administração do Ministério da Justiça e Segurança Pública, entre consumidores e empresas quando ocorrem problemas. Basta acessar o portal e procurar a empresa que deseja ter informações ou fazer reclamações. A plataforma permite ter suporte na intermediação do conflito ou contatar diretamente a empresa, de maneira rápida e eficiente.

A plataforma faz o meio de campo entre o consumidor e a empresa reclamada e resolve, sem burocracia, cerca de 80% dos casos em até 10 dias úteis. Os Procons locais também podem ser acionados por seus canais digitais.

**É preciso fazer cadastro no site?**

Sim. Para formalizar uma reclamação, o consumidor precisa se identificar adequadamente e comprometer-se a apresentar todos os dados e informações relativas à reclamação relatada.

**Como registrar uma reclamação no portal?**

A primeira coisa a ser feita é verificar se a empresa contra a qual se quer reclamar já está cadastrada no sistema. Em caso positivo, basta cadastrar a sua reclamação no site e, a partir daí, inicia-se a contagem do prazo de 10 dias para manifestação da empresa.

Durante esse período, a empresa tem a oportunidade de interagir com o consumidor antes da postagem de sua resposta final. Após a manifestação da empresa, é garantida ao consumidor a chance de comentar a resposta recebida, classificar a demanda como resolvida ou não resolvida, e indicar o grau de satisfação com o atendimento recebido.

**O serviço ganhou força durante a pandemia do Covid-19?**

Sim. O portal está na lista da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon/MJSP) como uma das medidas que podem ajudar a evitar prejuízos ao consumidor e minimizar os impactos na economia causados pela pandemia.

Segundo o Ministério da Justiça, a prioridade durante esse período foi incentivar acordos com as empresas para garantir os direitos dos consumidores e, ao mesmo tempo, a manutenção dos serviços essenciais.

**Como acessar?**

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

Ou por aplicativo disponível para download em aparelhos com o sistema operacional ~~da~~ Android: <https://play.google.com/store/apps/details?id=br.com.consumidor&hl=en_US>

Fonte: Ministério da Justiça

Fontes de pesquisa:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=br.com.consumidor&hl=en_US>

<https://www.gov.br/pt-br/noticias/justica-e-seguranca/2020/01/consumidor-gov-br-a-plataforma-oficial-para-reclamacoes>

<https://www.justica.gov.br/news/collective-nitf-content-1552426609.41>

<https://www.novo.justica.gov.br/news/coronavirus-confira-as-recomendacoes-da-senacon-para-os-consumidores>

<https://consumidor.gov.br/pages/conteudo/sobre-servico>