

ARTIGO

por ANDRÉ MUSZKAT e CAMILA GABRIELE P. DE FARIA

WWW.CSMV.COM.BR

10 anos

CSMV ADVOGADOS

PORTAL *CONSUMIDOR.GOV.BR* DO MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA PASSA A SER PLATAFORMA OFICIAL PARA SOLUÇÃO DE CONFLITOS DE CONSUMO NO PAÍS

Por meio do Decreto Federal nº 10.197/2020, publicado em 3.1.2020, promoveu-se alterações no Decreto Federal nº 8.573/2015, que lançou o site "*consumidor.gov.br*", a fim de estabelecer tal canal como plataforma oficial da administração pública federal direta, autárquica e fundacional para a autocomposição nas controvérsias em relações de consumo.

A plataforma "*consumidor.gov.br*" foi lançada em 2014 pela Secretaria Nacional do Consumidor – SENACON, ligada ao Ministério da Justiça e Segurança Pública, com o objetivo de ser um serviço público e gratuito para solução alternativa de conflitos envolvendo questões de consumo, promovendo uma interação direta entre os consumidores e as empresas, a fim de se evitar que tais problemas se transformem em litígios administrativos ou até mesmo judiciais.

Considerando que se trata de um serviço provido e mantido pelo Estado, voltado para autocomposição de questões consumeristas, busca-se também, por meio da referida plataforma, o fornecimento de informações essenciais para a elaboração e implementação de políticas públicas em auxílio aos consumidores, bem como pretende incentivar a competitividade no mercado e, conseqüentemente, impulsionar a melhoria na qualidade e no atendimento ao consumidor.

Até o presente momento, somente integram o "*consumidor.gov.br*" empresas que aderiram formalmente a plataforma junto ao SENACON, mediante assinatura de termo de comprometimento, no qual se pactuava o conhecimento, análise e empenho para a solução dos problemas levados ao portal.

Este cenário irá se alterar neste ano, pois, conforme dispõe o Decreto recentemente publicado, as empresas e entidades que possuam canais próprios para autocomposição de controvérsias em relações de consumo terão até o dia 31.12.2020 para migrar para a plataforma oficial "*consumidor.gov.br*".

Nos casos em que a escala e a especificidade justifiquem a existência de plataformas próprias, está prevista uma exceção, para que as empresas e entidades que se encaixem nessa hipótese possam manter seus próprios canais de solução de avenças de consumo, desde que estes sigam aos parâmetros de experiência do usuário e de interoperabilidade de dados com o "*consumidor.gov.br*".

Por fim, o Decreto que entrará em vigor em 1.3.2020, também prevê que o Ministério da Justiça e Segurança Pública deverá, até 31.12.2020, integrar o portal "*consumidor.gov.br*" ao portal único "*gov.br*".