

***Plataforma do governo federal facilita resolução de problemas entre clientes e empresas***

Pela primeira vez consumidores podem registrar reclamações sobre o Facebook e o Instagram na plataforma oficial de resolução de conflitos do Ministério da Justiça e Segurança Pública, o Consumidor.gov.br. A medida decorre da Portaria 12/2021, que determina que todas as plataformas digitais e marketplaces que realizem promoção, oferta, venda ou intermediação de produtos devem se cadastrar na plataforma.

A entrada das redes sociais, que ganharam espaço como e-commerce, reforça o foco da Secretaria Nacional do Consumidor no combate às fraudes eletrônicas e anúncios que colocam em risco os dados pessoais e bancários dos consumidores brasileiros, criando mecanismos mais céleres e eficientes para resolução de conflitos.

A medida também representa benefícios para a empresa, já que a solução alternativa é simples, rápida e econômica. A plataforma Consumidor.gov.br tem sido considerada como exemplo nos fóruns internacionais, por promover um mecanismo eficiente de resolução de conflitos de consumo, sem custos ao consumidor, e evita a judicialização.

Dados do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (Sindec), que reúne as reclamações dos mais de 600 Procons de todo o País, mostram, por exemplo, que de janeiro a julho de 2021 houve um crescimento de 295% das reclamações ao grupo Facebook em comparação ao mesmo período de 2020. As reclamações giram em torno do compartilhamento não autorizado de dados e posterior envio e cobrança por produtos e serviços não solicitados, vazamento de dados para a criação de perfis falsos e queixas questionando os novos Termos de Uso e Privacidade do Instagram.

**Sobre a Plataforma**

A plataforma consumidor.gov.br é um serviço público, federal e gratuito que coloca o consumidor em contato direto com empresas, facilitando a resolução de conflitos e evitando a judicialização. Já conta com 1106 empresas cadastradas e quase 4,5 milhões de reclamações registradas, com o índice médio de solução de 78%. Somente em 2021, mais de 800 mil reclamações foram finalizadas, em um prazo médio de 8 dias, conforme dados atualizados em julho.

A plataforma conta com a parceria do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, agências reguladoras, tribunais de justiça, Procons, ministérios públicos, entre outros. É importante destacar que o site não constitui um procedimento administrativo e não se confunde com o atendimento tradicional prestado pelos Órgãos de Defesa do Consumidor.

**Fonte:** Ministério da Justiça e Segurança Pública, em 02.09.2021