

A partir de hoje (27), os consumidores brasileiros contam com um novo site para tentar resolver impasses criados pela má prestação de serviços. Criado para permitir que reclamantes e empresas reclamadas cheguem a um acordo sem a intervenção do Poder Judiciário, o portal consumidor.gov.br é diferente de outros sites de reclamações existentes na internet porque permite que o Poder Público elabore e implemente políticas de defesa do consumidor a partir das principais informações disponibilizadas pelos usuários do serviço.

A plataforma foi desenvolvida e será administrada pela Secretaria Nacional do Consumidor, do Ministério da Justiça. O serviço já pode ser consultado por consumidores de doze unidades da federação: Acre, Amazonas, Distrito Federal, Espírito Santo, Maranhão, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Minas Gerais, Paraná, Pernambuco, Rio de Janeiro e São Paulo.

“A soma da população desses 12 estados representa quase 60% da população brasileira”, disse a secretária nacional do Consumidor, Juliana Pereira. A expectativa do governo é que o serviço esteja disponível aos consumidores de todo o país a partir de 1º de setembro deste ano, quando, segundo Juliana, as equipes dos Procons estaduais que ainda não contam com o serviço já terão sido treinadas.

Ao apresentar o site, junto com o ministro da Justiça, José Eduardo Cardozo, a secretária disse que a nova ferramenta vai estender o alcance do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, já que, das 5.570 cidades brasileiras, apenas 800 contam com um escritório do Procon. “Temos um imenso número de brasileiros que não têm onde reclamar, onde se manifestar. Com isso, o Estado segue não sabendo o que acontece em relação ao atendimento a esses consumidores”.

Por se tratar de um serviço mantido pelo Estado, só será possível apresentar queixas contra as empresas que aderirem voluntária e formalmente ao site. De acordo com a secretária nacional, mais de cem empresas já manifestaram o interesse em se associar ao consumidor.gov.br, entre elas Banco do Brasil, Bradesco, Itaú, Caixa, Santander, Embratel, Vivo, Claro, Oi, Tim, Amil, Avianca e várias outras.

“Buscamos uma solução alternativa para os conflitos de consumo. Com ele, o país vai ganhar mais transparência nas relações de consumo. Para as empresas, isso é bom porque elas passarão a ter um diagnóstico preciso. O Brasil como um todo ganha, pois uma ação judiciária, hoje, custa muito. Inclusive socialmente, já que gera descrença e desconfiança”, acrescentou a secretária, explicando que, ao apresentar sua reclamação, o consumidor terá que se identificar e apresentar todos os dados e informações que subsidiem sua queixa.

Já o ministro da Justiça, José Eduardo Cardozo, afirmou que a intenção do governo não é criar um “muro das lamentações”, onde as queixas sejam registradas sem solução. “Estamos criando um muro de soluções, onde as próprias empresas que respeitam a cidadania de seus consumidores dêem as soluções necessárias. Vamos criar um ambiente de respeito e proximidade entre as empresas e os consumidores, dando um importante passo para desafogar o Poder Judiciário”.

O site servirá para estimular a conciliação, mas quando o consumidor não se sentir satisfeito com a resposta ou providências adotadas pelas empresas, deverá procurar o Procon ou o Poder Judiciário. “Àquelas empresas que reiteradamente descumprem o direito do consumidor cabem as sanções administrativas, as multas e demais punições”, explicou.

Fonte: Agência Brasil, em 27.06.2014.