

Portal traz informações sobre quantidade de reclamações, índice de resolução, prazo de resposta, entre outros

Nesta terça-feira (12), a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça (Senacon) apresenta a segunda etapa do serviço público www.consumidor.gov.br, que consiste em tornar público o perfil das empresas participantes. Antes mesmo de registrar a reclamação, o consumidor poderá verificar várias informações sobre o comportamento da empresa na plataforma.

Estarão disponíveis a quantidade de reclamações finalizadas por empresa, o índice de resolução, a satisfação do consumidor com o atendimento dado e o prazo médio de resposta.

“Por ser um serviço público para solução alternativa de conflitos de consumo é muito importante que toda a sociedade acompanhe o comportamento do mercado”, afirma a secretária Nacional do Consumidor, Juliana Pereira.

A plataforma foi lançada em 27 de junho e já conta com a adesão de 127 empresas. Outras 52 estão em fase de credenciamento. Cerca de 19 mil consumidores estão cadastrados e mais de 9 mil já registraram suas reclamações.

“Um dos principais objetivos do consumidor.gov é aproximar o consumidor dos fornecedores para solução de problemas. Para isso, criamos um espaço público de conciliação, para que as empresas valorizem muito essa oportunidade e contribuam para a diminuição de litígios judiciais e nos Procons”, completa a secretária.

A plataforma já pode ser acessada pelos consumidores de 16 unidades da federação: AC, AL, AM, BA, DF, ES, GO, MA, MT, MS, MG, PR, PE, RO, RJ e SP. Até 1º de setembro estará disponível para todo o Brasil.

Fonte: Ascom do [MJ](#), em 12.08.2014.