

***Uma década de inovação e acessibilidade na defesa dos direitos dos consumidores***

Em 13 de setembro de 2014, o Brasil viu nascer a plataforma consumidor.gov.br, um marco significativo na defesa dos direitos dos consumidores. Criada pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), vinculada ao Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP), a ferramenta on-line surgiu para atender à crescente necessidade de um canal mais direto, acessível e eficiente entre consumidores e empresas.

“A plataforma democratizou o acesso à resolução de conflitos ao oferecer um espaço em que o diálogo e a transparência prevalecem, sem as barreiras burocráticas que, muitas vezes, afastam o cidadão. Esse é um exemplo claro de como a tecnologia pode ser utilizada para aproximar consumidores e empresas e promover um mercado mais justo e equilibrado”, afirma o secretário Nacional do Consumidor, Wadih Damous.

Às vésperas de completar 10 anos, o site transformou a forma como os brasileiros lidam com problemas de consumo: o registro das reclamações passou a ser feito de forma prática, sem sair de casa, sem enfrentar filas, sem ter que passar horas ao telefone. Com apenas um computador, ou smartphone, é possível resolver questões que vão desde falhas em serviços de internet e eletrodomésticos defeituosos até cobranças indevidas em contas, tudo sem burocracia.

Projetada para ser acessível, transparente e eficiente, a consumidor.gov.br se consolidou como um espaço de diálogo que favorece a resolução pacífica de conflitos e garante ao cidadão a possibilidade de ele ser ouvido e de ter seus direitos respeitados. “Desde o lançamento da plataforma, avançamos na proteção dos direitos dos consumidores ao oferecer um canal direto e eficiente de diálogo com as empresas. Simplificamos, assim, a vida dos brasileiros”, destaca o diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, Vitor Hugo do Amaral.

Ao longo desses 10 anos, a consumidor.gov.br se destacou pelo seu caráter inovador e pela adesão de grandes empresas de diversos setores, que passaram a utilizar o canal como uma ferramenta estratégica para melhorar a relação com seus clientes. Hoje, o site é mais do que um canal de atendimento, é um dos principais instrumentos de proteção ao consumidor no Brasil, que fortaleceu a confiança dos cidadãos de que seus direitos podem ser efetivamente respeitados.

**Fonte:** Ministério da Justiça e Segurança Pública, em 10.09.2024