

Objetivo é evitar a judicialização em conflitos de consumo e proporcionar maior acesso, à população carente por meio do consumidor.gov.br

Promover ações conjuntas voltadas à redução e prevenção dos conflitos através do uso da plataforma consumidor.gov.br. Esse é o teor da parceria assinada, nesta quinta-feira (14), entre a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça (Senacon/MJ) e a Defensoria Pública do Estado de São Paulo. O termo de cooperação técnica tem o objetivo de evitar a judicialização desnecessária em conflitos de consumo e proporcionar maior acesso, à população carente, ao exercício da cidadania por meio do consumidor.gov.br.

O site é disponibilizado pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, e permite que o consumidor se comunique diretamente com as empresas participantes que se comprometem a receber, analisar e responder as reclamações em até 10 dias. Além disso, a base de dados composta a partir dos registros é monitorada por toda sociedade com o apoio dos órgãos de defesa do consumidor.

Com a cooperação, os órgãos comprometem-se a atuar de forma colaborativa, visando objetivos como o incentivo da participação das empresas no Consumidor.gov.br, o acompanhamento continuado dos indicadores e informações produzidas a partir dos atendimentos realizados na plataforma, com vistas a monitorar e avaliar a efetividade da participação das empresas na plataforma.

Lançado em 27 de junho de 2014, o Consumidor.gov.br conta hoje com 100 mil consumidores cadastrados, 243 empresas credenciadas e 95 mil reclamações finalizadas.

Para conhecer os números do Consumidor.gov.br basta clicar em [Indicadores](#), já a lista de empresas credenciadas está disponível também no site através do link [Empresas Participantes](#).

Fonte: [Ministério da Justiça](#), em 15.05.2015.