

Plataforma desenvolvida pela Senaçon, em parceria com os Procons, é finalista na categoria Prêmio Especial. O resultado será divulgado no dia 1º de dezembro

A plataforma [Consumidor.gov.br](#) foi indicada como finalista do prêmio Innovare, a mais importante premiação da Justiça brasileira. Desenvolvido pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça (Senaçon/MJ), em parceria com os Procons do Brasil, o Consumidor.gov.br concorre na categoria Prêmio Especial, que elegerá a melhor prática em 'Redução das ações judiciais do Estado: menos processos e mais agilidade'. Foram inscritas 64 práticas na categoria de premiação especial.

O Consumidor.gov.br é um serviço público para solução de conflitos de consumo pela internet. Nele o consumidor registra a reclamação e a empresa reclamada tem até 10 dias para apresentar resposta, tudo monitorado pela Senaçon, Procons, Defensoria Pública e pelo Ministério Público. A ferramenta possibilita a resolução de conflitos de consumo de forma rápida e desburocratizada: atualmente 78% das reclamações registradas no Consumidor.gov.br são solucionadas pelas empresas em um prazo médio de 7 dias.

Para a Secretaria Nacional do Consumidor, Juliana Pereira, o [consumidor.gov.br](#) é um novo conceito nas relações de consumo. "Ele reúne todos os envolvidos em um único objetivo: a solução rápida e efetiva para o consumidor", avalia Juliana. "Ele coloca o Estado, o mercado e a tecnologia a favor do cidadão!".

Lançado oficialmente em 27 de junho de 2014, o Consumidor.gov já registrou mais de 164 mil reclamações e possui 279 empresas participantes. Conta também com o apoio e a cooperação dos Tribunais de Justiça do Rio Grande do Sul, São Paulo, Santa Catarina, Distrito Federal e Rio Grande do Norte nas ações estratégicas voltadas ao incentivo e aperfeiçoamento de métodos autocompositivos de solução de conflitos de consumo com foco na redução e prevenção dos litígios judicializados.

O Prêmio Innovare foi criado em 2004 com cerca de cinco mil práticas inscritas e mais 150 dessas premiadas e é a mais importante premiação da Justiça brasileira. Uma realização do Instituto Innovare, da Secretaria de Reforma do Judiciário do Ministério da Justiça, da Associação de Magistrados Brasileiros, da Associação Nacional dos Membros do Ministério Público (Conamp), da Associação Nacional dos Defensores Públicos (Anadep), da Associação dos Juízes Federais do Brasil (Ajufe), do Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), da Associação Nacional dos Procuradores da República e da Associação Nacional dos magistrados da Justiça do Trabalho (Anamatra), com o apoio do Grupo Globo.

Cooperação com o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul

Em outubro de 2014 foi firmada cooperação pioneira com o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, parceiro desta prática, que passou a viabilizar acesso à plataforma por meio da página eletrônica mantida na internet, implementando assim, o projeto chamado "Solução Direta Consumidor".

O projeto tem como objetivo utilizar a internet como ferramenta de autocomposição, disponibilizando ao usuário uma via fácil, rápida, direta e sem custos para registrar suas reclamações e obter do fornecedor, no prazo de 10 dias, solução ou resposta ao seu pedido. Caso as partes cheguem a um acordo, o conflito estará resolvido. Do contrário, o consumidor poderá utilizar o histórico da reclamação em um futuro processo judicial, demonstrando, assim, ter havido pretensão resistida a legitimar a atuação da Justiça.

Fonte: [Ministério da Justiça](#), em 06.10.2015