

Será assinado um pacto que visa a ampliação do acesso do consumidor aos instrumentos extrajudiciais para solução de conflitos de consumo, nesta quarta-feira (4) no Palácio da Justiça, em São Paulo. Além disso, será lançado o apoio oficial do TJSP à plataforma Consumidor.gov.br

A Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça (Senacon/MJ) e o Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP) assinam nesta quarta-feira (4), em São Paulo, o **‘Pacto pela Solução e Prevenção de Conflitos de Consumo’**, que entre outros propósitos, visa a ampliação do acesso do consumidor aos instrumentos extrajudiciais para solução de conflitos de consumo, o fortalecimento dos Procons e a redução dos impactos sociais e econômicos causados pela judicialização das relações de consumo. Na ocasião será lançado o apoio oficial do TJSP à plataforma Consumidor.gov.br.

Além da Senacon e do TJSP, o pacto será assinado pela Defensoria Pública de São Paulo, o Fórum Nacional dos Juizados Especiais – FONAJE, as Prefeituras de Campinas, Sorocaba, São José dos Campos, a Federação Brasileira de Bancos – Febraban, e já conta com a adesão e participação de 15 grandes empresas: Amil, Banco do Brasil, Bradesco, Bradesco Seguros, Carrefour, Itaú-Unibanco, Magazine Luiza, Oi, Samsung, Santander, Serasa Experian, Sky, TAM, Vivo, Whirlpool.

“Esse é um presente importante aos consumidores no ano em que comemoramos os 25 anos do Código de Defesa do Consumidor. Todos juntos para prevenir problemas e quando não for possível prevenir, solucionar com rapidez e efetividade. Trata-se de um grande passo em direção a pacificação social”, afirma a secretária Nacional do Consumidor, Juliana Pereira.

O pacto visa promover a ampliação do acesso do consumidor aos instrumentos extrajudiciais para solução de conflitos; fortalecer a tutela administrativa exercida pelos órgãos públicos de defesa do consumidor; evitar a judicialização dos conflitos de consumo e reduzir impactos sociais e econômicos causados pelos conflitos. É com esse objetivo que o Consumidor.gov.br chega ao Tribunal de Justiça de São Paulo, para oferecer mais agilidade e harmonia para as relações de consumo, priorizando a prevenção e redução de conflitos.

O Consumidor.gov.br é uma plataforma pública, disponível na internet, que permite comunicação direta entre consumidores e fornecedores em prol da solução consensual de conflitos de consumo. A participação das empresas é voluntária e só permitida àquelas que aderem formalmente ao serviço, mediante assinatura de termo no qual se comprometem a conhecer, analisar e investir todos os esforços disponíveis para a solução dos problemas apresentados, em, no máximo, 10 dias.

Os dados e informações de atendimento dos consumidores compõem uma base pública que permite o monitoramento coletivo do desempenho e da conduta dos fornecedores. Lançado em junho de 2014, o serviço conta com mais de 178 mil atendimentos finalizados e 282 empresas participantes. O índice médio de solução é de 80%, a nota média de satisfação é 3,1 e o tempo médio para resposta é de 7 dias.

Serviço

Lançamento do Consumidor.gov.br com assinatura do ‘Pacto pela Solução de Conflitos de Consumo’
Data / horário: 04/11, às 11h.

Local: Palácio da Justiça. Praça da Sé, s/nº, Salão do Júri, 2º andar, Centro, São Paulo/SP.

Fonte: Ministério da Justiça, em 03.11.2015.