

A Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça lançou, nesta sexta-feira (20), o aplicativo para dispositivos móveis

O [Consumidor.gov.br](#) acaba de ganhar versão mobile para acesso em dispositivos móveis. A partir daí, os consumidores poderão baixar, gratuitamente, o aplicativo nas lojas virtuais e acessar o mesmo conteúdo já disponível na plataforma online. A versão mobile já está disponível para o sistema operacional Android e, até dia 15 de dezembro, estará disponível para o sistema IOS.

Segundo a secretária Nacional do Consumidor, Juliana Pereira, entre as várias possibilidades, o aplicativo permite que o consumidor faça consultas sobre o comportamento das empresas. “Isso é muito importante porque na hora de fazer uma compra ou contratar um serviço é importante que o consumidor saiba quem é a empresa do ponto de vista do atendimento”, disse. “Com o aplicativo em mãos, o consumidor poderá comparar empresas na hora de escolher melhor um serviço ou um produto”.

De acordo com Juliana Pereira, esse é mais um passo na ampliação do acesso do consumidor ao canal oficial de solução de conflitos de consumo. “Há algum tempo, isso era apenas uma ideia, hoje é uma realidade. Temos, até o momento, 187 mil reclamações registradas e um índice de 80,9% de reclamações respondidas”, pontuou.

São 286 empresas cadastradas que se comprometeram a conhecer, analisar e investir todos os esforços disponíveis para a solução dos problemas em, no máximo, 10 dias. “Além disso, a plataforma permite que o consumidor dê uma nota de satisfação em relação ao atendimento da empresa em uma escala de 1 a 5. Hoje temos a nota média 3”, explicou a secretária Juliana.

Segundo ela, as empresas participantes têm uma oportunidade na defesa do consumidor que é participar de um ranking gerado a partir de dados positivos. “Aqui nasce um novo conceito, que estimula a empresa a se posicionar diante o cliente”, ressaltou. “O ranking que temos no Consumidor.gov.br é de incentivo a boas práticas, ao diálogo mais efetivo com os consumidores”, completou.

O Consumidor.gov.br é uma plataforma pública para solução de conflitos de consumo que permite o diálogo direto e efetivo entre consumidores e fornecedores. A participação das empresas é voluntária e somente permitida àquelas que aderem formalmente ao serviço. Entre as participantes estão as grandes empresas de telecomunicações, bancos, varejistas, empresas de comércio eletrônico, companhias aéreas etc. A plataforma é monitorada pelos órgãos de defesa do consumidor e pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, com o apoio da sociedade.

Fonte: [Ministério da Justiça](#), em 20.11.2015.