

Por Felipe Pontes

Das 261 mil reclamações registradas na plataforma *online* consumidor.gov.br entre janeiro de 2015 e fevereiro deste ano, cerca de 80% tiveram soluções satisfatórias entre clientes e empresas, informou hoje (11) a Secretaria Nacional do Consumidor, durante a cerimônia de posse do comitê gestor da ferramenta, em Brasília.

Ativa desde 2014, a plataforma é composta por um site e um aplicativo para smartphones pelos quais os consumidores podem dirigir reclamações diretamente a qualquer uma das 305 empresas cadastradas na ferramenta. O prazo médio para a solução de problemas tem sido de 6,5 dias, de acordo com dados do Ministério da Justiça.

A ideia é evitar a judicialização de casos que teriam simples resolução, uma vez que entre as empresas cadastradas encontram-se grandes campeãs de reclamações dos consumidores, como bancos, provedores de serviços de telefonia móvel e companhias aéreas, que correspondem a cerca de 60% dos litígios nos tribunais, disse a secretária nacional do Consumidor, Juliana Pereira da Silva.

“São 240 mil ações que não foram propostas na Justiça”, calculou Juliana. Até o momento, oito tribunais estaduais reconheceram o consumidor.gov.br como instância pré-processual para a solução de contenciosos. Os Ministérios Públicos estaduais também participam da gestão da plataforma, conferindo segurança jurídica à ferramenta.

Para as empresas, é uma oportunidade de evitar os custos financeiros de disputas judiciais e “olhar para o dado que o consumidoralaria na Justiça,alaria num órgão de defesa do consumidor”, disse Juliana. “Nem tudo precisa de um advogado para dizer o que está certo e o que está errado.”

Além de representantes de órgãos de defesa do consumidor e do Ministério da Justiça, que garantem o aspecto oficial da plataforma, diferenciando-a de outras ferramentas comerciais semelhantes, entidades que representam as empresas foram convidadas a participar do comitê gestor da plataforma. Entre as empresas convidadas estão as federações Brasileira dos Bancos (Febraban) e Nacional de Saúde Suplementar. Um dos objetivos é atrair maior adesão do setor privado.

“O que os consumidores mais reclamam quando usam a plataforma é: 'divulguem mais'. Agora, com o comitê instalado, o que esperamos é fazer uma divulgação maior”, disse Juliana Pereira da Silva.

Fonte: Agência Brasil, em 11.03.2016.