

A plataforma permite a comunicação direta entre consumidores e empresas em prol da solução de conflitos, por meio da Internet

Cerca de 80% das reclamações solucionadas pelas empresas em 6,5 dias e mais de 340 mil registros feitos pelos consumidores. Assim a plataforma do Ministério da Justiça e Cidadania (MJC) completa 2 anos, com resultados expressivos para as soluções de conflitos de consumo em todo o Brasil. A plataforma conta atualmente com 325 empresas cadastradas e a ampliação desse número é agenda prioritária da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon).

O Consumidor.gov.br é um instrumento de transparência e emancipação nas relações de consumo, de empoderamento do cidadão e de competitividade pelo melhor desempenho no atendimento das empresas. “O Consumidor.gov.br é considerado dentro e fora do Brasil um caso de sucesso e de boas práticas governamentais e empresariais para a proteção do consumidor”, avalia o secretário nacional do Consumidor, Armando Luiz Rovai.

A plataforma permite a comunicação direta entre consumidores e empresas em prol da solução de conflitos de consumo, por meio da internet, de forma simples, célere e não onerosa para os consumidores. Parcerias institucionais com o Poder Judiciário, em todas as regiões, vêm conferindo alcance e efetividade ainda maior à plataforma, cuja operação é também acompanhada regularmente pelo Ministério Público, Defensoria Pública, Tribunais de Justiça e Procons em todo o país.

Em novembro de 2015, o Governo Federal instituiu o Decreto nº 8.573 que dispõe sobre o Consumidor.gov.br. Em março deste ano, a plataforma ganhou um Comitê Gestor que apoia a Senacon/MJC na coordenação, manutenção e evolução da plataforma. O comitê é composto por representantes do MJC, do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e de empresas participantes da plataforma.

Veja [aqui](#) o tutorial sobre como utilizar o Consumidor.gov.br

Fonte: [Ministério da Justiça e Cidadania](#), em 12.07.2016.