

De 470 mil reclamações, 80% foram resolvidas

O site consumidor.gov.br, plataforma que facilita o contato entre clientes que possuem alguma reclamação e empresas que forneceram serviços ou produtos, obteve um crescimento de 63% em 2017. O total de reclamações registradas no ano alcançou 470.748, contra 288.603 em 2016. Desde junho de 2014, mês de lançamento do site, até dezembro de 2017, mais de 980 mil reclamações já foram registradas na plataforma. No mesmo período, 839.215 pessoas se cadastraram e 422 empresas foram credenciadas. Confira a íntegra do [balanço do ano](#).

Monitorado pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) do Ministério da Justiça, o projeto oferece aos cidadãos a oportunidade de resolver conflitos de consumo de forma consensual, transparente e rápida. O índice médio de solução atingiu 80,8% em 2017, sendo que 99,5% das reclamações foram respondidas. O prazo médio de resposta foi de seis dias.

Para utilizar a ferramenta, primeiro o consumidor deve verificar se a empresa contra a qual tem alguma reclamação está cadastrada no sistema e, em seguida, registrar sua insatisfação no site. A partir daí, a companhia tem 10 dias para se manifestar. Durante esse prazo, tem a oportunidade de interagir com o cliente antes de postar sua resposta final. Após a manifestação da empresa, é garantida ao consumidor a chance de comentar a resposta recebida, classificar a demanda como “Resolvida” ou “Não Resolvida” e, ainda, indicar o grau de satisfação com o atendimento. As empresas cadastradas devem acompanhar diariamente as reclamações recebidas por meio do site e respondê-las em até 10 dias.

O Tribunal de Justiça de São Paulo disponibiliza em seu site um link para a plataforma. Os dados e informações de atendimento dos consumidores compõem uma base pública que permite o monitoramento coletivo do desempenho e da conduta das empresas participantes.

As operadoras de telecomunicações representaram em 2017 43,3% do total de reclamações, seguidas por bancos, financeiras e operadores de cartão (20,4% do total). Os problemas que mais geraram reclamações foram relacionados a contestação de cobranças, que representaram 39,9% do total. Já o assunto mais demandado foi o relacionado a bancos de dados e cadastro de consumidores (16,1%).

Fonte: TJSP, em 26.03.2018.