

A medida foi bem vista por especialistas, que acreditam que ela pode evitar que reclamações de clientes cheguem ao Poder Judiciário

Governo dará selo a empresas que aderirem à plataforma "[consumidor.gov.br](https://www.consumidor.gov.br)", plataforma de solução de conflitos através da interlocução direta entre consumidores e empresas. Medida foi bem vista pelos especialistas **Fabíola Meira** e **Rodrigo Nholla**, do escritório [Braga Nascimento e Zilio Advogados Associados](#), que acreditam que ela pode evitar que reclamações de clientes cheguem ao Poder Judiciário.

Instituído pela [portaria 24/19](#), o "Selo Participação" será entregue a empresas que estejam na plataforma há mais de um ano e que atendam as exigências previstas como, por exemplo, ao entrar, elas precisam se comprometer, por meio de termo de adesão, a receber e responder as reclamações dos consumidores em até dez dias.

Segundo dados da Senacon, a plataforma, criada em 2014, conta com mais de 478 empresas participantes e soluciona oito em cada dez casos, no período previsto e é aprovada por 96% de seus usuários.

Segundo Fabíola Meira, coordenadora do departamento de Relações de Consumo, "o selo é mais um incentivo para que os fornecedores participem da plataforma e mais um estímulo à solução do conflito evitando a judicialização".

Já para Rodrigo Nholla, advogado especialista em Relações de Consumo, "a medida visa facilitar ao consumidor o reconhecimento das empresas que estão comprometidas com o Governo na solução célere da reclamação".

Fonte: Migalhas, em 09.11.2019