

Publicado nesta sexta-feira, o Decreto 10.197 fixa a plataforma como o canal da administração pública para atuar na solução de problemas em relações de consumo

A relação entre consumidores e empresas tem apresentado soluções cada vez mais dinâmicas. Criado em 2015, a plataforma digital consumidor.gov.br busca promover essa interação e dar agilidade a resolução de conflitos. Nesta sexta-feira (3/1), foi publicado no Diário Oficial da União o [Decreto 10.197](#), estabelecendo o canal como a plataforma oficial da administração pública para essa interlocução, sob a administração do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Segundo previsto no decreto, órgãos e entidades têm até 31 de dezembro para migrarem suas plataformas para o portal, exceto nos casos em que, por motivo específico, seja necessária a manutenção do atendimento via canal próprio. Nessa segunda hipótese, a norma prevê a adequação da ferramenta aos mesmos parâmetros de qualidade do consumidor.gov.br

Por meio do site, é possível se informar sobre empresas, produtos e serviços antes de optar pela compra. Atualmente, o consumidor.gov.br conta com 1.755.392 milhão de usuários e 611 empresas cadastrados e 80% das reclamações apresentadas têm solução direto com as empresas.

O prazo médio para resposta ao consumidor é de sete dias. O Sudeste é o estado que lidera em reclamações, com 49,1% dos 2.379.976 milhões de registros. Apenas em São Paulo foram 676.319 pedidos.

Para participar, é preciso acessar a plataforma e preencher o cadastro. Empresas devem formalizar o registro mediante assinatura de termo no qual se comprometem em conhecer, analisar e investir todos os esforços disponíveis para a solução dos problemas apresentados. Já o consumidor deve se identificar adequadamente e se comprometer a apresentar todos os dados e informações relativas à reclamação relatada. Os dados cadastrais fornecidos não serão divulgados.

Fonte: MJSP, em 03.01.2020