

## **Medida apoia ação da Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor (Senacon) para viabilizar a negociação dos conflitos de consumo notificados eletronicamente**

**Rio de Janeiro, 15 de abril de 2020** - A Superintendência de Seguros Privados (Susep) oficiou duas empresas sob sua supervisão para que atendam aos preceitos da Portaria nº 15, de 27 de março de 2020, da Secretaria Nacional do Consumidor – Senacon do Ministério da Justiça, que determina o cadastro de empresas na plataforma Consumidor.gov para viabilizar a negociação direta entre consumidor e fornecedor, via internet, para solucionar conflitos de consumo notificados eletronicamente. A iniciativa foi motivada pelo aumento de demandas e necessidade de isolamento social devido ao coronavírus. Embora a medida seja inicialmente obrigatória apenas para as empresas oficiadas, a orientação da Susep é para que todas as empresas sob sua supervisão iniciem a adesão à plataforma.

A portaria da Senacon determina que devem se cadastrar na plataforma: empresas com atuação nacional ou regional em setores que envolvam serviços públicos e atividades essenciais; plataformas digitais de atendimento pela internet dedicadas ao transporte individual ou coletivo de passageiros ou à entrega de alimentos, ou, ainda, à promoção, oferta ou venda de produtos próprios ou de terceiros ao consumidor final; além de agentes econômicos listados entre as 200 empresas mais reclamadas no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec) da Senacon no ano de 2019.

A obrigação somente se aplica às empresas ou seus respectivos grupos econômicos caso: tenham faturamento bruto de no mínimo R\$ 100 milhões no último ano fiscal; tenham alcançado uma média mensal igual ou superior a mil reclamações em seus canais de atendimento ao consumidor no último ano fiscal; ou sejam reclamados em mais de 500 processos judiciais que discutam relações de consumo.

A Susep orienta que suas supervisionadas tenham atenção aos preceitos das normas emitidas pela Senacon e que realizem o cadastro no Consumidor.gov, uma vez que a ferramenta contribui para soluções de conflitos de consumo de forma simples e objetiva, reduzindo custos e melhorando a relação entre seguradoras e segurados. Além disso, a plataforma contribui para a elaboração e execução de políticas públicas de defesa dos consumidores, além de incentivar a competição no mercado pela melhoria da qualidade de produtos, serviços e do atendimento ao consumidor.

### **O Consumidor.gov**

O Consumidor.gov.br é um serviço público e gratuito que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução alternativa de conflitos de consumo pela internet. Ele não constitui um procedimento administrativo e não se confunde com o atendimento tradicional prestado pelos Órgãos de Defesa do Consumidor.

Sendo assim, a utilização desse serviço pelos consumidores se dá sem prejuízo ao atendimento realizado pelos canais tradicionais de atendimento do Estado providos pelos Procons Estaduais e Municipais, Defensorias Públicas, Ministério Público e Juizados Especiais Cíveis.

A principal inovação do Consumidor.gov.br está em possibilitar um contato direto entre consumidores e empresas, em um ambiente totalmente público e transparente, dispensada a intervenção do Poder Público na tratativa individual.

[\*\*Acesse a íntegra da Portaria.\*\*](#)

**Fonte:** SUSEP, em 15.04.2020.