Material esclarece dúvidas sobre a publicação da Portaria nº 15

Confira abaixo um Perguntas e Respostas sobre a Portaria nº 15 que trata da obrigatoriedade de cadastro de empresas na plataforma Consumidor.gov.br

1 - O que muda no Consumidor.gov.br **com a edição da** Portaria nº 15, de 27 de março de 2020 **?**

Em decorrência da pandemia do Covid-19 e com foco na prevenção do agravamento dos conflitos de consumo que eventualmente não possam ser superados adequadamente em razão da necessidade da imposição do isolamento social, foi editada a Portaria nº 15, de 27 de março de 2020, que torna obrigatória a participação de alguns grupos de empresas no **Consumidor.gov.br**.

Devem obrigatoriamente se cadastrar no **Consumidor.gov.br**, empresas que necessariamente atuem em algum dos grupos listados abaixo:

- empresas com atuação nacional ou regional em setores que envolvam serviços públicos e atividades essenciais; ou

- 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; ou

- agentes econômicos listados entre as duzentas empresas mais reclamadas no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública (Sindec), no ano de 2019. (Clique **aqui** e acesse a lista das 200 empresas mais reclamadas).

Caso a empresa se enquadre em um dos grupos acima, a obrigatoriedade só acontece desde que necessariamente a empresa ou respectivo grupo econômico apresente, cumulativamente, os seguintes requisitos:

- tenha faturamento bruto de no mínimo cem milhões de reais no último ano fiscal;

- tenha alcançado uma média mensal igual ou superior a mil reclamações em seus canais de atendimento ao consumidor no último ano fiscal;

- seja reclamado em mais de quinhentos processos judiciais que discutam relações de consumo.

Importante: Os requisitos apresentados acerca do faturamento, volume de reclamações e processos judiciais são os que determinam a obrigatoriedade da participação. Ou seja, caso a empresa encontre-se em algum dos grupos apresentados, mas não cumpra todos os requisitos listados, sua participação no Consumidor.gov.br continua sendo voluntária.

2 - A participação das empresas no Consumidor.gov.br **é obrigatória?**

Não. A participação de empresas no Consumidor.gov.br somente é obrigatória para as empresas ou grupos econômicos listados nos incisos I, II e III artigo 2º do Portaria 15/2020, e que necessariamente cumpram todos os requisitos previstos nos incisos I, II e III do § 1º.

Em regra, a participação das empresas no **Consumidor.gov.br** é voluntária e se materializa com assinatura de termo de adesão, no qual as empresas interessadas se comprometem a conhecer, analisar e investir todos os esforços possíveis para a solução dos problemas apresentados, como uma alternativa para resolução de conflitos que não puderam ser superadas em seus canais próprios, funcionando como uma alternativa de ingresso ao Poder Judiciário.

A iniciativa voltada ao cadastramento obrigatório de alguns grupos na plataforma se dá pelo contexto atual relacionado à pandemia do Coronavírus e pela necessidade de isolamento social imposto pelas autoridades federais, estaduais, municipais e distrital, em razão da rápida propagação do vírus. Neste momento de pandemia, mais do que nunca, se fazem necessários mecanismos que possibilitem aos consumidores endereçar seus problemas de consumo de forma remota, sem sair de suas casas, evitando não só a propagação da doença, mas também que pequenas controvérsias de consumo compreensíveis do momento acabem mais tarde se tornando foco de judicialização.

A sociedade neste momento clama por instrumentos diferenciados de acesso aos serviços, e o mesmo se aplica à assistência estatal dedicada aos cidadãos com problemas de consumo e que não tenham obtido êxito em resolvê-los diretamente nos canais internos da empresa.

3 - Minha empresa se enquadra na obrigatoriedade de cadastramento na plataforma, conforme estabelecido na Portaria nº 15/2020. Mesmo assim é possível solicitar a dispensa?

É possível à empresa, mesmo se enquadrando nos requisitos determinados pela Portaria, mediante prévia provocação, solicitar a dispensa do cadastramento na plataforma à Senacon, por meio da Coordenação-Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - CGSINDEC - que poderá, a seu critério, dispensá-lo do cadastramento, em razão do baixo volume das demandas nos Órgãos de Defesa do Consumidor ou quando verificado que o cadastramento não venha a facilitar a resolução de conflitos com o consumidor.

Para tanto, é necessário que a empresa nos envie sua solicitação de dispensa por meio do link Suporte, clicando na opção “Solicitação de Dispensa de Cadastramento – Portaria nº 15, de 27 de março de 2020”, e apresente as justificativas para a dispensa, por meio de documento assinado pelo representante legal da empresa. Em seguida, deverá aguardar a análise da Senacon.

A responsabilidade pela veracidade das informações prestadas é exclusivamente da empresa, de modo que, na hipótese de falsidade ou enganosidade no preenchimento dos requisitos do art. 1º, o fornecedor poderá ser investigado por infração contra as normas de proteção e defesa do consumidor.

Importante: As empresas que não se enquadrarem na Portaria nº 15/2020 não necessitam solicitar dispensa, já que, como orientando acima, sua participação na plataforma continua sendo voluntária.

4 - Como realizo o cadastramento de minha empresa no Consumidor.gov.br?

É necessário que a empresa tenha seu cadastro efetivado no site para receber reclamações de consumidores.

Por se tratar de ferramenta oferecida pelo Estado, é preciso que o cidadão consiga de fato ser ouvido e tenha a possibilidade de ser atendido pela empresa.

Nesse sentido, a empresa interessada deve aderir formalmente à ferramenta, ocasião em que aceita uma série de compromissos, entre eles, a obrigação de conhecer, analisar e investir todos os esforços possíveis para solucionar os problemas relatados pelo consumidor.

As empresas interessadas em aderir ao **Consumidor.gov.br** devem se comprometer a acompanhar diariamente as reclamações recebidas por meio do site, analisá-las e respondê-las em até 10 (dez) dias, bem como concordar com as demais condições previstas no Termo de Adesão e Compromisso.

Clique aqui para visualizar o Termo de Adesão e Compromisso.

Clique aqui para visualizar os Termos de Uso.

Clique aqui para preencher o formulário de proposta de adesão.

Importante: Ao preencher o formulário de adesão, caso seja exibida a mensagem "CNPJ já cadastrado", favor nos contatar via "**Suporte**" ou via link "Fale Conosco" (para usuários logados), e clicar na opção “Cadastro de empresas (Dificuldade com o cadastro da empresa, orientações quanto a realização do cadastro da empresa, etc)”. É necessário informar o nome da empresa, CNPJ e e-mail. Em seguida, deverá aguardar o contato da Senacon.

5 - Quando a empresa deve se cadastrar no Consumidor.gov.br?

Considerando que o **Consumidor.gov.br** está inserido no centro de uma política pública na qual o maior objetivo é possibilitar que o consumidor resolva seus problemas de consumo não superados diretamente com a empresa, de forma simples e dispensando a necessidade da instauração de processo administrativo ou judicial, os esforços para a manutenção e sustentação da plataforma se direcionam prioritariamente para suportar a resolução de reclamações que envolvam setores considerados essenciais como por exemplo, fornecimento de água e energia, àqueles com alto volume de distribuição e venda de produtos ou transações de serviços, ou ainda aqueles fornecedores que figurem nos rankings publicados pelos órgãos de defesa do consumidor, pelas Agências Reguladoras ou pelo Poder Judiciário.

A participação no **Consumidor.gov.br** é voluntária, exceto para os casos descritos na Portaria nº 15, de 27 de março de 2020 (saiba mais clicando aqui). Em todos os casos, o que se pretende é que a plataforma funcione como uma alternativa aos canais clássicos estatais, sobretudo ao já abarrotado Poder Judiciário.

Sendo assim, devem participar do **Consumidor.gov.br** empresas que, de forma responsável e atenta, observando os critérios acima explanados, assumam a responsabilidade por assistir seus consumidores que não puderam resolver suas demandas diretamente nos canais internos de atendimento, evitando que seja imposto a estes consumidores o ônus de ter de recorrer aos órgãos de defesa do consumidor ou ainda, ao Poder Judiciário.

6 - O que é importante observar ao cadastrar minha empresa no Consumidor.gov.br?

O **Consumidor.gov.br** é uma plataforma voltada ao diálogo e que permite a interlocução entre consumidor e fornecedor, por meio da internet, para resolver problemas de consumo. A plataforma possibilita um contato direto entre consumidores e empresas, dispensada a intervenção individual do Poder Público na reclamação.

Ele não visa substituir o SAC das empresas. Seu objetivo é ampliar o acesso dos consumidores à busca pela solução de conflitos de consumo, não resolvidos pelos canais de atendimento dos próprios fornecedores, evitando a judicialização desses conflitos de consumo.

Ao assinar o termo de adesão, a empresa participante se compromete a acessar diariamente o site para acompanhar as reclamações recebidas, analisá-las e respondê-las em até 10 (dez) dias, independentemente de qualquer aviso ou notificação. A empresa deve ainda gerenciar os prazos da plataforma (de resposta em até 10 dias, e de avaliação do consumidor em até 20 dias), postando informações relativas ao tratamento dado à reclamação e aos contatos realizados com o consumidor, bem como responder às interações dos consumidores.

A dinâmica de funcionamento do serviço é voltada ao diálogo, portanto, não é um ambiente sancionador. Os indicadores apresentados na plataforma são positivos, buscando a melhoria contínua dos canais de atendimento.

As alternativas consensuais e que não utilizem a interação presencial podem ser aliadas na gestão e prevenção de prejuízos e impactos para as empresas, principalmente, neste período de crise e de

restrição social.

Fonte: MJSP, em 23.04.2020