Plataforma digital do governo promove a interação direta entre consumidor e empresa e simplifica a resolução de conflitos

A partir de amanhã, 1º de janeiro de 2021, consumidores dos mercados supervisionados pela Superintendência de Seguros Privados (Susep) deverão registrar suas reclamações diretamente no site Consumidor.gov.br, plataforma oficial da administração pública federal para a autocomposição nas controvérsias em relações de consumo.

A migração foi estabelecida pelo Decreto nº 10.197/2020, que estipulou até 31 de dezembro de 2020 como prazo para que órgãos e entidades que possuem páginas próprias para a solução de conflitos transferissem seus serviços para a plataforma. Desde setembro, os consumidores de seguradoras, entidades de previdência complementar aberta e sociedades de capitalização já podiam registrar suas reclamações no Consumidor.gov.br e as empresas supervisionadas pela Autarquia se cadastraram no portal até o dia 31 de outubro, conforme determinou a Circular nº 613/2020. Das 153 companhias supervisionadas, apenas 9 ainda não aderiram à plataforma. A Susep já notificou as empresas para que entrem em conformidade com a determinação.

O Consumidor.gov.br é um serviço público digital que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para a solução de conflitos de consumo pela internet. Monitorada pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), esta ferramenta possibilita a resolução de conflitos de consumo de forma rápida e desburocratizada, contribuindo para a redução da judicialização do consumo e custos relacionados.

A Susep irá monitorar e analisar periodicamente os registros realizados na plataforma. O foco da Autarquia será na qualidade das informações produzidas e na gestão dos dados e informações. O objetivo é garantir a efetividade da plataforma, melhorar a regulação e a supervisão do mercado e divulgar informações sobre o setor para o público, induzindo um melhor atendimento dos consumidores.

A principal inovação do Consumidor.gov.br está em possibilitar um contato direto entre consumidores e empresas, em um ambiente totalmente público e transparente, sem a intervenção do Poder Público na tratativa individual. Entretanto, o serviço não constitui um procedimento administrativo e não se confunde com o atendimento tradicional prestado pelos órgãos de defesa do consumidor.

Fonte: Susep, em 31.12.2020