

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](https://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](https://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](https://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](https://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