

Governo usa plataforma digital para conciliar disputas e diminuir processos

- By ND (<https://www.negociosdisruptivos.com/autor/fabby/>) in Internet das Coisas/ Internet of things/ (IoT)/5G (<https://www.negociosdisruptivos.com/categoria/internet-das-coisas/>)

A plataforma Consumidor.gov conta com mais de 1,5 milhões de reclamações atendidas pela internet e 514 empresas cadastradas



Closeup shot of an unrecognizable woman using a laptop while working from home

“Em 2016, 80 milhões de processos tramitaram no Brasil. Hoje, gastamos mais com soluções de disputas do que com educação básica”, afirmou **Luciano Benetti**, Secretário Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, durante a **Lawtech Conference** realizada pela StartSe. Segundo ele, os consumidores estão mais informados graças à internet, o que facilitou que o governo pudesse utilizá-la como ferramenta para diminuição do número de processos.

Foi assim que nasceu o **Consumidor.gov.br** (<https://www.startse.com/noticia/nova-economia/64909/Consumidor.gov.br>), plataforma que usa tecnologia para fazer a ponte entre o consumidor e companhias participantes. “[A internet] reduz a assimetria de informações a baixo custo. Dessa forma, o governo percebeu que estava na hora de fazer alguma coisa”, disse Benetti.

Na prática, o cliente verifica se a empresa da qual deseja se queixar está cadastrada no site e registra sua reclamação. A companhia tem até 10 dias para analisar e responder. Em seguida, o consumidor tem até 20 dias para comentar e classificar a resposta da empresa, informando se sua disputa foi resolvida ou não, indicando seu nível de satisfação com o atendimento recebido.

Com a Consumidor.gov.br (<https://www.startse.com/noticia/nova-economia/64909/Consumidor.gov.br>), o objetivo do governo é aumentar os mecanismos de “desjudicialização”, sem prejudicar o consumidor. Se mesmo assim a reclamação não for resolvida, o cliente pode recorrer aos canais de atendimento do Procon ou à Defensoria Pública, Ministério Público e outros órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Porém, segundo Luciano, grande parte dos problemas são solucionados online. “É uma plataforma pública, então há uma transparência. Até 2018, foram 1,5 milhões de reclamações e 478 empresas cadastradas”, disse o executivo. A plataforma é utilizada pelo **Mercado Livre** (http://conteudo.startse.com.br/noticia/nova-economia/64894/mercado-livre-odr-resolucao-conflito?__hstc=245832795.dcc16f31a132abe85e2f95df5a0933c0.1553261072016.1558962188314.1558977347229.77&__hssc=245832795.1.1558977347229&__hsfp=586768557) para a conciliação de disputas de usuários. Além desta, já são 514 companhias registradas na plataforma, entre elas **Centauro, Americanas, Submarino Viagens, Bradesco e Magazine Luiza**.

Além desta, já são 514 companhias registradas na plataforma, entre elas **Centauro, Americanas, Submarino Viagens, Bradesco e Magazine Luiza**.

O grau de satisfação dos consumidores na plataforma digital é de 81%. “O prazo médio de resposta das empresas é sete dias. Já um processo, pode durar anos”, ressalta Benetti. Para o futuro, o objetivo é expandir ainda mais a ferramenta, trazendo novas companhias. “Vamos conceder um selo consumidor.gov (<https://www.startse.com/noticia/nova-economia/64909/consumidor.gov>) para as empresas que estiverem na plataforma”, disse Luciano.