



## Governo lança site voltado para reclamações de consumidores

A Secretaria Nacional do Consumidor lançou na última sexta-feira (27/6) o portal [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br), idealizado para ser uma plataforma alternativa de solução de impasses criados pela má prestação de serviços. Reclamantes e empresas poderão chegar a um acordo sem a intervenção do Judiciário. O serviço está disponível para consumidores de 12 estados: Acre, Amazonas, Distrito Federal, Espírito Santo, Maranhão, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Minas Gerais, Paraná, Pernambuco, Rio de Janeiro e São Paulo.

“A soma da população desses 12 estados representa quase 60% da população brasileira”, disse a secretária nacional do Consumidor, Juliana Pereira. A expectativa do governo é que o serviço esteja disponível aos consumidores de todo o país a partir de 1º de setembro, quando, segundo Juliana, as equipes dos Procons estaduais que ainda não contam com o serviço já terão sido treinadas.

Ao apresentar o portal, a secretária afirmou que a nova ferramenta vai estender o alcance do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, já que, das 5.570 cidades brasileiras, apenas 800 contam com um escritório do Procon. “Temos um imenso número de brasileiros que não têm onde reclamar, onde se manifestar. Com isso, o Estado segue não sabendo o que acontece em relação ao atendimento a esses consumidores”.

Por se tratar de um serviço mantido pelo Estado, só será possível apresentar queixas contra as companhias que aderirem voluntária e formalmente. De acordo com a secretária nacional, mais de 100 empresas já manifestaram o interesse em se associar, incluindo Banco do Brasil, Bradesco, Itaú, Caixa, Santander, Embratel, Vivo, Claro, Oi, Tim, Amil e Avianca.

“Buscamos uma solução alternativa para os conflitos de consumo. Com ele, o país vai ganhar mais transparência nas relações de consumo. Para as empresas, isso é bom porque elas passarão a ter um diagnóstico preciso. O Brasil como um todo ganha, pois uma ação judiciária, hoje, custa muito. Inclusive socialmente, já que gera descrença e desconfiança”, acrescentou Juliana. Para Cardozo, a iniciativa é um “importante passo para desafogar o Judiciário”.

### Repercussão

Na visão do advogado **Francisco Antonio Fragata Jr.**, especialista em Direito das Relações de Consumo e sócio do escritório Fragata e Antunes, a iniciativa é “paternalista”. Ele sustenta que já existem portais privados similares, com credibilidade junto à população.

“À União caberia dedicar seu tempo aferindo a qualidade desses sites particulares. Porém, a tutela do Estado deve ser reduzida quando os próprios consumidores por suas associações, ou empresas, passam a cuidar bem do assunto. Assim, apesar de não se poder ser contra um site como esse, não é possível deixar de comentar a postura paternalista do governo central”, afirmou.

Segundo **Letícia Zuccolo Paschoal da Costa**, da banca Edgard Leite, o portal vem para somar. “Trata-se de mais um serviço para auxiliar os consumidores a obter respostas efetivas dos fornecedores”, diz.



Para ela, no entanto, é preciso que, depois de resolvidas, as reclamações sejam retiradas do ar. Caso contrário, sustenta, a imagem da companhia continuaria sendo prejudica.

Louvável foi a palavra usada pelo advogado **Francisco David Veras Rocha**, do escritório Rocha, Marinho e Sales, para definir o portal. “Espera-se que, mais do que um centro aglutinador de reclamações e avaliações, o site torne-se verdadeiro canal de comunicação, permitindo, inclusive, que as empresas respondam às considerações que lhes forem direcionadas, possibilitando, a partir do diálogo, que os conflitos sejam solucionados extrajudicialmente e, portanto, de forma mais célere.”

**Date Created**

30/06/2014