

Conheça o Consumidor.gov.br

Aqui, no Consumidor.gov.br, você pode se comunicar diretamente com as empresas participantes, que se comprometem a receber, analisar e responder as reclamações de seus consumidores em até 10 dias.

É simples e fácil!

Primeiro, o consumidor verifica se a empresa contra a qual quer reclamar está cadastrada no site.

O consumidor registra sua reclamação e a empresa tem até 10 dias para analisar e responder.

Em seguida, o consumidor tem até 20 dias para comentar e avaliar a resposta da empresa, informando se sua reclamação foi *Resolvida* ou *Não Resolvida*, e ainda indicar seu nível de satisfação com o atendimento recebido.

É importante saber que o Consumidor.gov.br não substitui o serviço prestado pelos Órgãos de Defesa do Consumidor, que continuam atendendo os consumidores normalmente por meio de seus canais tradicionais de atendimento.

Caso não seja possível resolver sua reclamação por meio do Consumidor.gov.br, recomendamos que você busque o atendimento dos Procons, Defensorias Públicas, Juizados Especiais Cíveis, entre outros órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, que poderão orientá-lo e auxiliá-lo na resolução de seu problema de consumo.



Assista um vídeo sobre como funciona o Consumidor.gov.br.

Assista também os vídeos sobre como realizar seu cadastro no site, como registrar sua reclamação e como acompanhar sua reclamação.

E para consultar um passo a passo ilustrado sobre o uso da plataforma, acesse o *Guia Usuário - Consumidor*, disponível em Publicações.

1. O que é Consumidor.gov.br?

O Consumidor.gov.br é um serviço público e gratuito que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução alternativa de conflitos de consumo pela internet.

Ele não constitui um procedimento administrativo e não se confunde com o atendimento tradicional prestado pelos Órgãos de Defesa do Consumidor. Sendo assim, a utilização desse serviço pelos consumidores se dá sem prejuízo ao atendimento realizado pelos canais tradicionais de atendimento do Estado providos pelos Procons Estaduais e Municipais, Defensorias Públicas, Ministério Público e Juizados Especiais Cíveis.

A principal inovação do Consumidor.gov.br está em possibilitar um contato direto entre consumidores e empresas, em um ambiente totalmente público e transparente, dispensada a intervenção do Poder Público na tratativa individual.

Por se tratar de um serviço provido e mantido pelo Estado, com ênfase na interatividade entre consumidores e fornecedores para redução de conflitos de consumo, a participação de empresas é voluntária e só é permitida àquelas que aderem formalmente ao serviço, mediante assinatura de termo no qual se comprometem a conhecer, analisar e investir todos os esforços possíveis para a solução dos problemas apresentados. O consumidor, por sua vez, deve se identificar adequadamente e comprometer-se a apresentar todos os dados e informações relativas à reclamação relatada.

Os dados das reclamações registradas no Consumidor.gov.br alimentam uma base de dados pública, com informações sobre as empresas que obtiveram os melhores índices de solução e satisfação no tratamento das reclamações, sobre aquelas que responderam as demandas nos menores prazos, entre outras informações. O desempenho das empresas participantes pode ser monitorado a partir do link Indicadores.

Por meio da aba Relato do Consumidor, é possível ler o conteúdo das reclamações, respostas das empresas e comentário final dos consumidores, sendo inclusive possível realizar pesquisas por: palavras chave, segmento de mercado, fornecedor, dados geográficos, área, assunto, problema, período, classificação (*resolvida / não resolvida / não avaliada*) e/ou nota de satisfação, entre outros filtros.

E clicando em Dados Abertos, é possível obter os dados atualizados que alimentam os indicadores da plataforma, em formato aberto, o que permite a qualquer interessado promover a elaboração de inúmeras análises e cruzamentos eventualmente não contemplados pelas consultas disponíveis na plataforma.

O Consumidor.gov.br fornece informações essenciais à elaboração e execução de políticas públicas de defesa dos consumidores, bem como incentiva a competitividade no mercado pela melhoria da qualidade de produtos, serviços e do atendimento ao consumidor. Esse serviço é monitorado pela Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon - do Ministério da Justiça, Procons, Defensorias Públicas, Ministérios Públicos, Agências Reguladoras, entre outros órgãos, e também por toda a sociedade.



2. Quais são os objetivos do Consumidor.gov.br?

O Consumidor.gov.br tem entre seus principais objetivos:

- Ampliar o atendimento aos consumidores
- Incentivar a competitividade pela melhoria da qualidade de produtos, serviços e do relacionamento entre consumidores e empresas
- Aprimorar as políticas de prevenção de condutas que violem os direitos do consumidor
- Fortalecer a promoção da transparência nas relações de consumo

3. O que o consumidor ganha com essa plataforma?

O consumidor ganha um instrumento público, acessível de qualquer lugar por meio da internet, para buscar a solução dos seus problemas de consumo, de forma rápida e desburocratizada.

Além disso, ele poderá acessar dados e informações sobre o comportamento das empresas, permitindo-lhe uma comparação e ampliando seu poder de escolha.

4. Este serviço substitui o SAC das empresas?

Não. A intenção é ampliar o acesso dos consumidores à busca de solução de conflitos de consumo não resolvidos pelos canais de atendimento das empresas. As reclamações registradas alimentam uma base de dados qualificada, que permite o monitoramento da efetividade desses canais das empresas e oferece insumos para o seu aprimoramento.

5. O Consumidor.gov.br substitui o atendimento realizado pelos Procons?

Não. O serviço disponibilizado na plataforma não se confunde com o atendimento tradicional prestado pelos Procons.

O Consumidor.gov.br consiste em uma alternativa para o consumidor resolver seu problema diretamente com as empresas cadastradas. Ele não substitui o serviço prestado pelos Órgãos de Defesa do Consumidor, que continuam atendendo os consumidores por meio de seus canais tradicionais de atendimento.

Sendo assim, os canais tradicionais de atendimento do Estado providos pelos Procons Estaduais e Municipais, Defensorias Públicas, Juizados Especiais Cíveis e Ministério Público permanecem à disposição do cidadão como sempre estiveram, e isso em nada muda com o funcionamento do Consumidor.gov.br.

6. Qual o papel do Procon no Consumidor.gov.br?

Os Procons, bem como os demais órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, atuam em conjunto com a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) na gestão operacional do Consumidor.gov.br e também na análise estratégica de sua base de dados.

As reclamações são acompanhadas de forma coletiva, pois o foco desse monitoramento é aprimorar as políticas de defesa dos consumidores que possam beneficiar toda a sociedade.

7. Como funciona o Consumidor.gov.br?

Em síntese, funciona da seguinte forma:



Primeiro, o consumidor deve verificar se a empresa contra a qual quer reclamar está cadastrada no sistema.

O consumidor registra sua reclamação no site e, a partir daí, inicia-se a contagem do prazo para manifestação da empresa. Durante esse prazo, a empresa tem a oportunidade de interagir com o consumidor antes da postagem de sua resposta final.

Após a manifestação da empresa, é garantida ao consumidor a chance de comentar a resposta recebida, classificar a demanda como *Resolvida* ou *Não Resolvida*, e ainda indicar seu nível de satisfação com o atendimento recebido.

Assista um vídeo sobre como funciona o Consumidor.gov.br.

Assista também os vídeos sobre como registrar sua reclamação e como acompanhar sua reclamação.

8. Terei que comparecer ao Procon em algum momento?

Do registro à finalização da reclamação, todo procedimento é feito exclusivamente pela internet.

9. É possível reclamar de qualquer empresa?

Não. É necessário que a empresa esteja cadastrada no site para receber uma reclamação.

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.

Caso a empresa que o consumidor procura não esteja cadastrada no Consumidor.gov.br, é possível sugerir sua participação, por meio do link disponível ao final da página Empresas Participantes. Destaca-se que, como a adesão é voluntária, é necessário que a empresa tenha interesse em participar.

10. Se a empresa não estiver cadastrada, como posso resolver meu problema?

É importante lembrar que o Consumidor.gov.br não substitui o serviço prestado pelos Órgãos de Defesa do Consumidor, que continuam atendendo os consumidores por meio de seus canais tradicionais de atendimento.

Sendo assim, recomendamos que você busque o atendimento dos Procons, Defensorias Públicas, Juizados Especiais Cíveis, entre outros órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, que poderão orientá-lo e auxiliá-lo na resolução de seu problema de consumo.

Encontre um órgão de defesa consumidor mais próximo de você.

11. Qual o prazo de resposta das empresas?

A empresa deverá acompanhar diariamente as reclamações recebidas por meio do site e respondê-las em até 10 dias. O tempo de resposta será contado a partir do registro da reclamação.

Durante este período, é possível que a empresa solicite informações complementares. Isso pode ocorrer nos casos em que algum dado relevante para o tratamento da reclamação não houver sido prestado.



12. Como é feita a avaliação da resposta da empresa?

De acordo com a resposta registrada pela empresa, o consumidor tem até 20 dias para avaliar se a sua reclamação foi *Resolvida* ou *Não Resolvida*. Além disso, também tem a possibilidade de indicar o grau de satisfação com o atendimento prestado pela empresa, atribuindo a este uma nota entre 1 e 5, sendo 1 o nível mais baixo de satisfação e 5 o mais alto. Por fim, é possível inserir um comentário final. Após a avaliação, a reclamação será *Finalizada*, ou seja, após esse momento não será mais possível interagir ou alterar a avaliação registrada.

13. E se a reclamação não for resolvida?

Caso a reclamação não seja resolvida nesta plataforma, o consumidor poderá recorrer diretamente aos canais tradicionais de atendimento presencial do Procon, ou ainda à Defensoria Pública, Ministério Público, Juizado Especial Cível, entre outros órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

De forma individual, não está prevista nenhuma medida ou sanção direta à empresa que não resolver a reclamação do consumidor. Contudo, as informações registradas no banco de dados do sistema poderão subsidiar a adoção, em âmbito coletivo, de medidas necessárias à prevenção e repressão de condutas desleais e abusivas adotadas no mercado de consumo.

14. Posso reclamar anonimamente?

Não. Para registrar uma reclamação é necessário que o consumidor se cadastre e aceite as condições previstas nos Termos de Uso.

Seus dados pessoais estarão protegidos, sendo conhecidos apenas pela empresa reclamada e pelos órgãos gestores do sistema.

15. O sigilo das informações será resguardado?

É importante destacar que todos os dados pessoais dos consumidores estarão protegidos, sendo públicas apenas as informações relacionadas ao relato de sua reclamação, a resposta da empresa e o comentário final do consumidor. As demais informações poderão ser utilizadas somente para análises estatísticas.

As informações complementares solicitadas durante a interação entre consumidor e empresa, bem como os anexos e os campos específicos disponíveis no sistema não são de conteúdo público, sendo visíveis apenas à empresa reclamada e ao órgão gestor, de acordo com os termos das Políticas de Uso de Dados Pessoais.

16. Como uma empresa adere ao serviço?

A empresa interessada em aderir ao Consumidor.gov.br deve clicar no link Como Aderir - Empresas, preencher o Formulário de Proposta de Adesão, que será submetido à análise da Senacon, e concordar com as regras e condições previstas no Termo de Adesão e Compromisso.

Em caso de dúvidas, a empresa interessada pode nos contatar por meio do link Suporte.

17. Por que é importante para a empresa fazer parte do Consumidor.gov.br?

À empresa é oferecido acesso, de forma direta e gratuita, a um sistema que viabiliza o recebimento e o tratamento das reclamações de seus consumidores que eventualmente não foram resolvidas por meio dos seus canais tradicionais de atendimento, evitando que se transformem em litígios administrativos e/ou judiciais.



Além disso, a empresa ganha mais uma oportunidade de demonstrar seu empenho na resolução dos conflitos de consumo, por meio dos rankings divulgados nesta plataforma.

Por fim, as informações contidas na base de dados possibilitarão uma análise detalhada dos problemas relativos a seus produtos e serviços, desde a produção, comunicação e distribuição, permitindo a adoção de medidas de aprimoramento e adequação.

18. Como são calculados os indicadores das empresas?

Os indicadores do Consumidor.gov.br têm o objetivo de apresentar o desempenho das empresas em relação às reclamações registradas na plataforma.

Essa avaliação se baseia no comportamento das próprias empresas, bem como nas avaliações de seus consumidores, que têm um prazo de até 20 dias para avaliar sua reclamação como *Resolvida* ou *Não resolvida* e ainda atribuir uma nota de satisfação ao atendimento da empresa.

Consideram-se apenas as reclamações finalizadas, ou seja, aquelas que já tiveram os prazos de resposta da empresa (máximo de 10 dias) e de avaliação do consumidor (máximo de 20 dias) transcorridos. Não são computadas as reclamações *Canceladas* ou *Encerradas*.

A seleção de período considera a data de finalização das reclamações (ex: 30 dias – consideram-se as reclamações finalizadas nos últimos 30 dias).

Os índices são calculados da seguinte forma:

Total de Reclamações Finalizadas: Corresponde ao total de reclamações que já tiveram os prazos de resposta da empresa e de avaliação do consumidor finalizados.

Índice de Solução: Corresponde à soma das reclamações avaliadas como resolvidas pelos consumidores mais as reclamações finalizadas não avaliadas pelos consumidores, dividida pelo total de reclamações finalizadas (Resolvidas, Não Resolvidas e Não Avaliadas).

$$(\text{Reclamações Finalizadas Resolvidas} + \text{Reclamações Finalizadas Não Avaliadas}) / \text{Total de Reclamações Finalizadas}$$

Satisfação com o atendimento: Corresponde à média das notas de satisfação dos consumidores com o atendimento prestado pela empresa. Esse índice considera apenas as reclamações avaliadas pelos consumidores (notas de 1 a 5).

$$\text{Soma das notas de avaliação de satisfação} / \text{Total de Reclamações Avaliadas}$$

Reclamações Respondidas: Corresponde ao total de reclamações respondidas pela empresa, dividido pela quantidade de reclamações finalizadas (Finalizadas Avaliadas e Finalizadas Não Avaliadas).

$$\text{Soma das Reclamações Respondidas Finalizadas} / \text{Reclamações Finalizadas}$$

Prazo Médio de Resposta: Corresponde à média do prazo de resposta da empresa, ou seja, à soma dos dias transcorridos entre a data de abertura pelo consumidor e a data de resposta pela empresa de todas as Reclamações Finalizadas Respondidas, dividida pelo total de Reclamações Finalizadas Respondidas.

$$\text{Soma dos prazos de resposta} / \text{Total de Reclamações Finalizadas Respondidas}$$



Obs: Nos rankings apresentados no link "Indicadores" – aba "Gerais", caso duas ou mais empresas apresentem indicadores iguais, será exibida primeiro a empresa que possui mais reclamações no período. Se a quantidade de reclamações também for igual, as empresas serão apresentadas em ordem alfabética.