

consumidor.gov – DECRETO N.º 10.197 de 02 de janeiro de 2020.

O Decreto n.º 10.197, de 02 de janeiro de 2020, alterou o Decreto n.º 8.573, de 19 de novembro de 2015, para estabelecer o **consumidor.gov** como plataforma oficial da administração pública federal direta, autárquica e funcional para a autocomposição nas controvérsias em relações de consumo.

A plataforma digital **consumidor.gov** é um serviço público e gratuito que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução alternativa de conflitos de consumo pela internet.¹ Não substitui o atendimento nos órgãos de defesa do consumidor como Procons e Defensoria Pública, mas permite que os consumidores que quiserem ser atendidos pela internet possam fazer isso.

Na plataforma digital o consumidor relata o problema que teve com o fornecedor de produtos e serviços. Em seguida, o fornecedor terá 10 (dez) dias de prazo para responder ao consumidor. Esse diálogo pode resultar em composição entre as partes sem que o Estado tenha necessidade de intervir.

O papel da Secretaria Nacional de Direito do Consumidor – SENACON foi criar o ambiente virtual em que empresas e consumidores podem se encontrar para solucionar problemas, sem custo e com grandes possibilidades de êxito.

A empresa fornecedora de produtos e serviços deve estar cadastrado na plataforma para que o consumidor possa acessá-la. As empresas não são obrigadas a se cadastrar, por isso caso ela não esteja o consumidor não poderá utilizar essa ferramenta.

¹ Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/1>. Acesso em: 01 de fevereiro de 2020.

A tendência é que as empresas se cadastrem e utilizem essa ferramenta de solução de conflitos porque é de baixo custo e, a eficiência tem sido comprovada ano a ano.

A SENACON informou que realizou uma pesquisa de satisfação com os usuários da plataforma **consumidor.gov** e que 88% das mais de duas mil pessoas que responderam à pesquisa, avaliaram a experiência como positiva.

Em março de 2019 a SENACON divulgou dados segundo os quais a plataforma **consumidor.gov** tinha um índice médio de 81% de solução de conflitos e, os PROCONs 76,5% de índice médio de solução de conflitos. Os índices são excelentes e paritários, porém, é inegável que solucionar problemas pela internet, sem ter que perder tempo e recursos com deslocamento é muito importante no mundo contemporâneo.²

O objetivo da SENACON é contribuir para a *desjudicialização* das relações de consumo que, no Brasil, apresentam um número muito alto. Existem cerca de 80 milhões de processos judiciais em tramitação no Brasil na atualidade e, muitos deles tem origem em problemas de consumo de produtos ou serviços.

Esse alto número de demandas judiciais implica em custos para o governo e para os cidadãos e, em grande decurso de tempo para que a solução dos problemas seja efetivada. Não é difícil encontrarmos no Brasil processos judiciais que duram mais de 10 anos até que a solução final seja proferida. Depois de tanto tempo, é certo que a decisão já não produz os efeitos desejados para o consumidor.

A SENACON pretende ampliar a divulgação da plataforma de solução de conflitos, de forma que ela seja mais conhecida dos consumidores

² Disponível em: <https://www.novo.justica.gov.br/news/consumidor-gov-br-96-dos-consumidores-recomendam-o-uso-da-plataforma>. Acesso em 01.02.2020

brasileiros e, por isso mesmo, muito mais utilizada. A tendência é que cada vez mais empresas se cadastrem no **consumidor.gov** para atender diretamente os consumidores e ampliar as possibilidades de solução rápida, sem custo e que permita preservar a credibilidade junto aos consumidores.

Para os consumidores de planos e seguros saúde a plataforma **consumidor.gov** pode ser uma ótima forma de solução de conflitos. As principais operadoras do setor estão cadastradas e apresentam excelentes índices de solução de problemas. Os dados podem ser conferidos na própria plataforma, que fornece índices de solução por empresa, de forma bastante transparente.

Após contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) e Ouvidoria das empresas, o usuário de operadoras de saúde que precisar solucionar um conflito pode utilizar a plataforma **consumidor.gov**, explicar o problema enfrentado e anexar documentos. A operadora de saúde terá 10 (dez) dias para responder e poderá solicitar explicações complementares e novos documentos. Ao final, o consumidor informará se o problema foi solucionado e atribui uma nota ao atendimento recebido. Esses dados serão computados juntamente com outros e, ao final, aparecerão como resultado global da empresa no ano.

O sistema é simples, autoexplicativo e bastante funcional, por isso a plataforma **consumidor.gov** está se consolidando como uma excelente alternativa para solução de conflitos.

O usuário de operadoras de saúde tem, portanto, um leque de possibilidades para solucionar problemas sem necessidade de ir ao Poder Judiciário. O SAC funciona 24 horas por dia, 07 dias na semana para atender o usuário e prestar as informações que ele necessitar.

Além disso, o usuário de operadoras de saúde dispõe dos serviços da Ouvidoria, órgão de funcionamento obrigatório para as empresas do setor e que tem autonomia, o que significa que pode rever decisões que a empresa havia adotado anteriormente.

Esses dois canais de contato – SAC e Ouvidoria – devem ser utilizados pelos usuários todas as vezes que surgirem dúvidas, controvérsias ou problemas na utilização dos serviços de saúde. Para isso, é importante que o consumidor tenha sempre cópia do contrato, a carteira de usuário e outros documentos que possam facilitar a identificação de seu tipo contrato e dos serviços que ele viabiliza.

Esses serviços e a plataforma **consumidor.gov** estão disponíveis para tornar a experiência do usuário de saúde suplementar mais positiva. Use sempre, não há contra-indicação!