



*consumidor.gov.br*

**CONSUMIDOR.GOV.BR:  
10 ANOS FORTALECENDO A CIDADANIA E  
AS RELAÇÕES DE CONSUMO NO BRASIL**

**SENAÇON**



2024

## **MJSP – Ministério da Justiça e Segurança Pública**

### **Ministro da Justiça e Segurança Pública**

Ricardo Lewandowski

### **Secretário Nacional do Consumidor**

Wadih Damous

### **Chefe de Gabinete**

Ricardo Haacke Suppion

### **Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**

Vitor Hugo do Amaral Ferreira

### **Coordenador Geral**

Alexandre Yamanaka Shiozaki

## **Realização**

**Secretaria Nacional do Consumidor – Senacon**

**Instituto de Estudos e Pesquisas da Sociedade de Consumo – IPSConsumo**

## **Ficha Técnica**

### **Coordenação Editorial:**

Juliana Pereira da Silva

Vitor Hugo do Amaral Ferreira

**Texto:** Angela Crespo

**Projeto Gráfico e Diagramação:** Camille Paixão

**Imagens:** Ministério da Justiça e Segurança Pública, fotos de Tom Costa, fotos de Isaac Amorim, Freepik, Flaticon e arquivo pessoal

**Dados:** Alexandre Yamanaka Shiozaki

**Apoio:** Ana Claudia Menezes, Érica Werneck, Esther de Fatima Andrade Lucas, Luciene Lima Nazaro, Vitor Moraes de Andrade e Yanna da Silva Moreira Francelino

## **MJSP – Ministério da Justiça e Segurança Pública**

[www.gov.br/mj](http://www.gov.br/mj)

## **IPSConsumo**

[ipsconsumo.com.br](http://ipsconsumo.com.br)

[www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br)

342.51  
C758

Consumidor.gov.br : 10 anos fortalecendo a cidadania e as relações de consumo no Brasil / coordenação editorial Juliana Pereira da Silva, Vitor Hugo do Amaral Ferreira. – Brasília : Secretaria Nacional do Consumidor, 2024.  
70 p.

Trabalho em parceria da Secretaria Nacional do Consumidor com o Instituto de Estudos e Pesquisas da Sociedade de Consumo – IPSConsumo.

ISBN digital 978-85-5506-235-3

1. Consumidor, inovação tecnológica, Brasil - 2. Relação de consumo, Brasil - 3. Reclamação (direito do consumidor), Brasil - 4. Resolução de conflitos (direito do consumidor), Brasil. I. Silva, Juliana Pereira da. II. Ferreira, Vitor Hugo do Amaral. III. Brasil. Secretaria Nacional do Consumidor. VI. Título.

CDD

Elaborada por Luciene Maria Sousa CRB1-1655



**CONSUMIDOR.GOV.BR:  
10 ANOS FORTALECENDO A CIDADANIA E  
AS RELAÇÕES DE CONSUMO NO BRASIL**

## Agradecimentos

Agradecemos, de forma especial, aos profissionais e associações que gentilmente aceitaram o nosso convite e, voluntariamente, compartilharam suas experiências, opiniões e contribuições sobre o consumidor.gov.br:

Claudia Silvano, Daniel Rocha Elias, Daniele Correa Cardoso, Lorena Tamanini Rocha, Ricardo Morishita Wada, Teresa Moreira, Associação Brasileira de Planos de Saúde – ABRAMGE, Associação Brasileira das Empresas Aéreas – ABEAR, Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida Saúde Suplementar e Capitalização – CNseg, Conexis Brasil Digital – Conexis, Federação Brasileira de Bancos – FEBRABAN e Instituto para Desenvolvimento do Varejo – IDV

*Cerimônia de Lançamento da Plataforma consumidor.gov.br no Ministério da Justiça*



**Índice**

<b>Apresentação</b> _____	<b>06</b>
<b>O Papel do consumidor.gov.br na Resolução de Conflito de Consumo</b> Ricardo Lewandowski, Ministro da Justiça e Segurança Pública _____	<b>09</b>
<b>Ferramenta Essencial para a Composição de Conflitos</b> Wadih Damous, Secretário Nacional do Consumidor _____	<b>12</b>
<b>Uma Revolução na Resolução de Conflitos de Consumo no Brasil</b> _____	<b>14</b>
<b>O Início do consumidor.gov.br</b> _____	<b>16</b>
<b>Passado – Inovação e Eficiência na Resolução de Conflitos de Consumo</b>	<b>25</b>
<b>Presente – O Hoje e os Desafios da Plataforma</b> _____	<b>34</b>
<b>Futuro – O Futuro: Perspectivas, Desafios e Compromissos</b> _____	<b>40</b>
<b>Primeiro Consumidor a usar o consumidor.gov.br: Uma História de Confiança e Resolução</b> _____	<b>53</b>
<b>Perspectivas de Especialistas em Direito do Consumidor</b> _____	<b>56</b>
<b>Uma Década em Números e Transformação nas Relações de Consumo</b>	<b>61</b>
<b>Base Normativa do consumidor.gov.br</b> _____	<b>68</b>



## Apresentação

No espírito de comemoração, destes dois entusiastas que aqui escrevem, nasceu a ideia de construirmos um registro público sobre a criação e evolução da plataforma consumidor.gov.br. É com alegria que a sociedade brasileira pode celebrar, junto aos 34 anos do Código de Defesa do Consumidor, os 10 anos do consumidor.gov.br. A plataforma é testemunho do compromisso contínuo com a proteção dos direitos dos consumidores.

Além de resgatar a sua trajetória, propomos um convite à reflexão sobre o futuro e a importância do seu fortalecimento em uma sociedade de consumo cada vez mais complexa. Firmes no propósito de contribuir com a perenidade do serviço público, altamente relevante que o consumidor.gov.br presta, buscamos depoimentos dos profissionais envolvidos na idealização e criação da plataforma, dos atuais gestores e representantes de setores econômicos, que generosamente compartilharam suas reflexões.

Em tempos de transformações digitais, é fundamental valorizar um sistema que possibilita a resolução de milhões de conflitos de consumo de maneira gratuita e eficaz. Ao falarmos em judicialização, perceber o papel do consumidor.gov.br como essencial na construção de uma cultura de harmonização e entendimento nas relações de consumo passa a ser compromisso com o interesse público.

O presente registro celebra os avanços alcançados, reforça a necessidade da manutenção das conquistas e o compromisso contínuo de evolução. Foi uma tarefa difícil eleger os representantes para os depoimentos que compõem o nosso livro. Depois de muita reflexão, optamos por selecionar aqueles que vivenciaram, fizeram e continuam fazendo parte dessa história. São depoimentos que representam e dão voz a muitos outros que contribuíram e contribuem para o sucesso da plataforma.

A intenção desta publicação é oferecer uma amostra transparente sobre uma política de Estado que sobrevive a governos e continua fiel à sua essência. Uma política pública de resultados. A mais bem-sucedida política pública de proteção e defesa do consumidor deste país.

Hoje, 10 anos depois, o consumidor.gov.br é uma ferramenta de cidadania que permite diálogo responsável entre empresas e consumidores, promove solução aos problemas de consumo e garante, a partir de evidências, a criação de políticas públicas. É o registro da história de uma década, demonstrando a importância social dessa plataforma, com diversos atores comprometidos, com os Procons, Defensorias, Poder Judiciário, Ministério Público, Empresas, Associações e milhões de consumidores.

Ao futuro? Vamos juntos construí-lo! Em respeito à essência e aos valores civilizatórios do seu nascimento, à eficácia que seus milhões de registros comprovam e com perseverança na inovação, no

equilíbrio entre o desenvolvimento econômico, tecnológico e na defesa dos consumidores. Seguimos fortes no compromisso republicano que o consumidor brasileiro merece.

Temos aqui um resgate histórico, um documento de reflexão da defesa do consumidor no Brasil e o desafio de continuarmos. Felizes em apresentar este momento e certos de vida longa à defesa do consumidor!

### **Juliana Pereira**

**Presidente do Instituto de Pesquisas e Estudos da Sociedade e Consumo – IPSConsumo**

### **Vitor Hugo do Amaral Ferreira**

**Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor | DPDC – Senacon – MJSP**



## O Papel do consumidor.gov.br na Resolução de Conflito de Consumo

*Ministro Ricardo Lewandowski celebra os 10 anos do consumidor.gov.br, destacando a plataforma como essencial para promover a resolução de conflitos de forma ágil e pacífica, contribuindo para a redução da judicialização*

**Ricardo Lewandowski, Ministro da Justiça e Segurança Pública**

Não é de hoje que defendo o uso de métodos alternativos para a solução de conflitos objetivando enfrentar o desafio de oferecer um sistema judicial acessível e ao mesmo tempo célere à sociedade brasileira. Nos mais de 30 anos como juiz, pautei minha atuação no entendimento de que é preciso sair de uma cultura de litigiosidade e caminhar para uma cultura de pacificação.

Por isso, celebro com entusiasmo os 10 anos do consumidor.gov.br, um serviço público e gratuito, de alcance nacional, que permite comunicação direta entre consumidores e empresas para a solução de problemas de consumo.

A plataforma foi lançada em junho de 2014 com a finalidade de estimular a autocomposição entre consumidores e fornecedores. Naquele ano de estreia, 216 empresas se cadastraram no sistema. Hoje, uma década depois, já são 1.450 companhias credenciadas.

Em agosto daquele ano de 2014, fui eleito presidente do Supremo Tribunal Federal - STF. Disse, então, em entrevista a jornalistas que, à frente daquela Corte, queria também implementar formas alternativas de solução de controvérsias, para evitar que todo e qualquer litígio entre as pessoas fosse judicializado. Eu me referia à conciliação, à mediação e à arbitragem. Ou seja, nem tudo precisa ser, necessariamente, levado ao Judiciário, pois muitos conflitos podem ser resolvidos pela própria sociedade.

O consumidor.gov.br, gestado pela Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon, do Ministério da Justiça e Segurança Pública, representa a concretização dessa ideia. E os números mostram o sucesso desse serviço público. Em uma década, mais de 8 milhões de reclamações foram protocolizadas. Hoje, 78% das reclamações registradas no consumidor.gov.br são solucionadas pelas empresas participantes, que respondem às demandas dos consumidores em um prazo médio de 7 dias. São 5,7 milhões de usuários cadastrados.

O serviço não parou por aí. Para reduzir a judicialização dos conflitos entre consumidores e empresas, o Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio da Senacon e o Conselho Nacional de Justiça - CNJ fizeram a integração da plataforma consumidor.gov.br ao Processo Judicial Eletrônico - PJe.

A medida tem como objetivo facilitar a conciliação e a mediação de acordos, sem que as partes precisem recorrer ao Poder Judiciário.

A partir desse sistema, o usuário que ingressar com uma ação judicial contra uma das empresas cadastradas na plataforma poderá tentar uma negociação online, sem que isso atrase ou interfira no andamento do processo judicial.

Considerado o inegável sucesso dessa metodologia, manifesto a certeza de que o consumidor.gov.br continuará a avançar ainda mais e, nas próximas décadas, novas empresas se cadastrarão e, conseqüentemente, um maior número de conflitos serão solucionados, sem a interferência do Judiciário, contribuindo, assim, para a almejada e crescentemente necessária pacificação social.

*Ricardo Lewandowski*



## Ferramenta Essencial para a Composição de Conflitos

*O consumidor.gov.br é essencial para a resolução de conflitos de consumo, promovendo diálogo entre consumidores e empresas. Wadih Damous destaca sua importância como política pública e ferramenta de pacificação*

**Wadih Damous, Secretário Nacional do Consumidor**

A plataforma do consumidor.gov.br, desde sua criação, impacta significativamente não somente os consumidores, mas a sociedade de consumo de forma geral ao se considerar que é a principal ferramenta de composição de conflitos em matéria de consumo do país.

Na medida em que a plataforma se consolida, a interação entre consumidores e fornecedores se torna mais intensa e há um espaço maior de diálogo com a intenção de promover a harmonização das relações de consumo. Isso permite que as empresas fiquem atentas aos índices de reclamações de consumidores, bem como ao percentual de satisfação com as respostas emitidas.

Aos setores mais reclamados, como serviços bancários, telecomunicação, planos de saúde e transporte aéreo, percebe-se, por parte destes fornecedores, maior atenção aos dados publicados. São

dados que passam a evidenciar não só reclamações, mas também a adoção de medidas de atendimento aos consumidores e políticas de boas práticas com o intuito de reduzir reclamações.

O fortalecimento da plataforma como instrumento de composição de conflitos se deve ao grande número de convênios, acordos de cooperação técnica e parcerias com membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, como Procons, Defensorias Públicas, Tribunais de Justiça, associações e instituições de defesa do consumidor.

É oportuno que a plataforma seja amplamente divulgada, reconhecida entre os consumidores e utilizada pelos fornecedores como referência. Trata-se de uma medida de Estado, uma política pública, observada positivamente por diversos países.

Ao futuro, é essencial que continue a impactar a sociedade brasileira. Para tanto, é necessário investimento e cooperação para construirmos uma cultura de composição de conflitos mais eficiente e resolutiva, sem custo aos consumidores.

*Wadih Damous*



## Uma Revolução na Resolução de Conflitos de Consumo no Brasil

***Saiba como a plataforma consumidor.gov.br tem revolucionado a resolução de conflitos de consumo no Brasil, proporcionando soluções rápidas e eficazes para os consumidores***

Desde seu lançamento em 2014, a plataforma consumidor.gov.br, que agora completa 10 anos, transformou a maneira como os consumidores brasileiros resolvem conflitos com empresas. Oficializada pelo Decreto 8.573/2015, a plataforma foi criada para oferecer um caminho mais acessível, ágil e eficiente na resolução de pendências de consumo. Hoje, ela se consolidou como uma ferramenta indispensável para milhões de consumidores brasileiros.

A Portaria 24/2013, da Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon, que estabeleceu o grupo de trabalho para a criação da plataforma, foi resultado de um esforço conjunto coordenado pela própria Senacon, do Ministério da Justiça e Segurança Pública. Esse grupo reuniu técnicos de órgãos de defesa do consumidor de cada uma das cinco regiões do Brasil - Procons e outras entidades - para desenvolver um serviço que ampliasse o atendimento ao consumidor de forma digital, com foco na conciliação direta entre consumidores e empresas. A cooperação técnica do Ministério da Justiça com o Banco do Brasil foi fundamental para construção e desenvolvimento da tecnologia da plataforma.

Para marcar uma década de existência, o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC/Senacon em parceria com o Instituto de Pesquisas e Estudos da Sociedade e Consumo - IPSConsumo, organizou este e-book, com o objetivo de documentar a história, criação, impacto atual e perspectivas futuras da plataforma. Para garantir que o conteúdo fosse abrangente e rico em detalhes, o DPDC/Senacon e o IPSConsumo convidaram pessoas e instituições que desempenharam e continuam a desempenhar papéis cruciais no desenvolvimento e fortalecimento do consumidor.gov.br. Os convidados, com certeza, trouxeram informações relevantes que enriqueceram os textos e ofereceram uma visão completa e precisa sobre a história e o impacto da plataforma.

Assim, a produção desse e-book, além de celebrar os 10 anos da plataforma consumidor.gov.br, também pretende inspirar e informar todos os leitores sobre a importância e a eficácia dessa ferramenta e convida a reflexão sobre o futuro.

MINISTÉRIO DA  
JUSTIÇA E  
SEGURANÇA PÚBLICA



APOIO



## O Início do consumidor.gov.br

Lançado pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública, via a Senacon, o consumidor.gov.br surgiu da necessidade de modernizar e desburocratizar o processo de resolução de conflitos entre consumidores e empresas.



Juliana Pereira

Segundo **Juliana Pereira**, que esteve à frente da Senacon na época, “o que nos moveu inicialmente foi ampliar a capacidade de atender a população”. Ela explica que a dimensão continental do Brasil, associada à dificuldade de criar e manter Procons em todos os municípios, especialmente os menores, motivou a criação de uma solução digital capaz de alcançar mais cidadãos.

Além disso, a crescente digitalização da população e os desafios logísticos, como deslocamento e custos, especialmente em grandes centros urbanos, reforçaram a necessidade de uma plataforma virtual. “Queríamos levar para o mundo virtual a experiência bem-sucedida dos Procons, aproveitando a alta taxa de resolução de conflitos registrada por esses órgãos”, detalha. Assim, a ideia de um “Procon Federal Digital” começou a tomar forma, com a construção do projeto sendo realizada em colaboração com diversos Procons.

Antes do seu lançamento, os consumidores dependiam quase

exclusivamente dos Procons e do Poder Judiciário para resolver suas queixas. “Foi um grande desafio convencer todos os envolvidos de que estávamos criando uma ferramenta que colocaria o consumidor no centro do processo”, relembra **Lorena Tamanini Rocha**, que esteve diretamente envolvida na criação do consumidor.gov.br.



*Lorena Tamanini Rocha*

### **Desenvolvimento e Implementação: Superando Desafios**

A criação do consumidor.gov.br não foi um processo simples. Juliana Pereira relembra alguns desafios enfrentados: a programação e o desenvolvimento da plataforma tecnológica, a definição de como seriam tratadas as inúmeras reclamações e o engajamento das empresas no projeto. “A cooperação técnica entre o Banco do Brasil e o Ministério da Justiça foi essencial para superar as limitações tecnológicas”, destaca.

Outro grande desafio foi a criação de um novo conceito de solução de conflitos, em que a conciliação entre as partes (consumidor e fornecedor) ocorre sem a intervenção direta de um agente público. Juliana lembra que foi crucial comprometer imediatamente os fornecedores, que seriam os responsáveis por atender e solucionar as demandas registradas na plataforma.

Engajar as empresas também foi desafiador. “Dediquei-me

pessoalmente a essa missão, realizando inúmeras reuniões com setores como financeiro, aéreo, varejo e telecomunicações. A adesão das primeiras empresas foi fundamental para o sucesso do projeto”, afirma.

### Desempenho e Impacto da Plataforma

O desempenho do consumidor.gov.br ao longo dos anos é impressionante. Já foram registradas mais de 8 milhões de reclamações, com uma taxa de resolução de 77,94% (dados de 2023). Com 1.450 empresas cadastradas, que incluem grandes nomes dos setores de telecomunicações, bancos, aviação e saúde suplementar, a plataforma oferece aos consumidores um acesso direto a quem realmente pode resolver suas pendências.

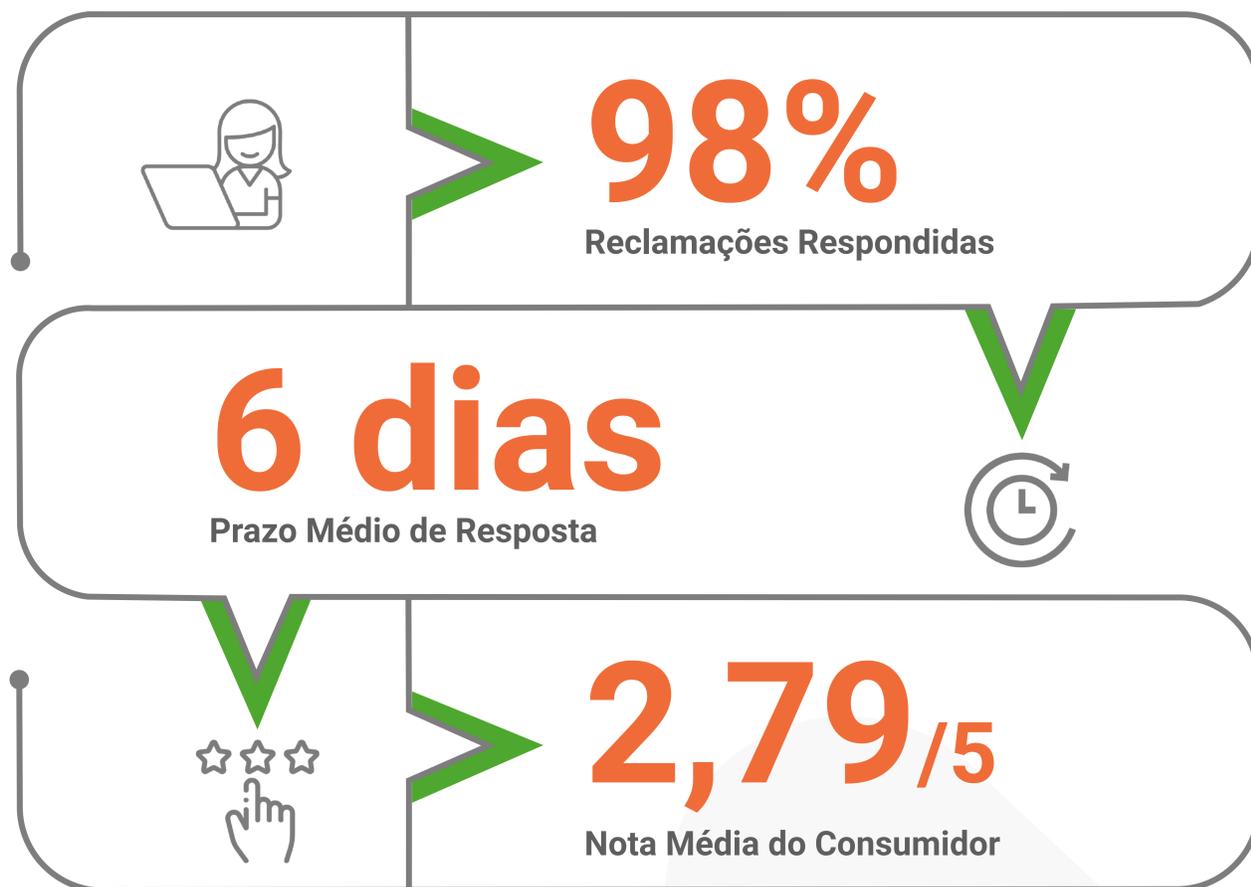


**8M**  
RECLAMAÇÕES

**77.94%**  
TAXA DE RESOLUÇÃO

Um dos maiores atrativos do consumidor.gov.br é a rapidez com que as empresas respondem às reclamações. Em média, as respostas são fornecidas em até 6 dias úteis, com 98% das demandas sendo respondidas dentro do prazo estipulado de 10 dias úteis. A nota média do consumidor é de 2,79, de um total de 5.

Essa eficiência é particularmente importante para os consumidores que buscam soluções rápidas e evitam processos judiciais demorados.



Para se ter uma ideia, normalmente, o prazo para a solução de um conflito nos Juizados Especiais Cíveis pode variar de 6 meses a 2 anos. Isso considerando o tempo para a audiência de conciliação, a audiência de instrução e julgamento e a eventual interposição de recursos. Contudo, esse prazo pode ser mais curto em casos em que as partes conseguem chegar a um acordo logo na audiência de conciliação.

Além disso, a plataforma foi reconhecida por importantes prêmios, como o Innovare em 2015 e obteve a sexta colocação no Prêmio ENAP - Escola Nacional de Administração Pública, pela inovação e eficácia na resolução de conflitos de consumo.

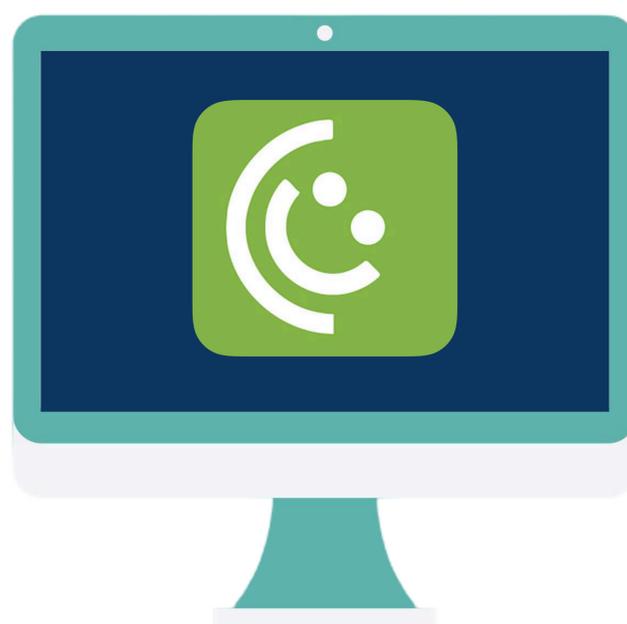
Em 2016, o [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br) foi destaque no Congresso da Consumers International como um case exemplar de sucesso em

soluções digitais para a proteção do consumidor. O evento reconheceu a plataforma como uma inovação significativa por seu impacto na resolução de conflitos de consumo de forma rápida e acessível. A apresentação do case focou em como a plataforma facilita a interação entre consumidores e empresas, promovendo a autocomposição e reduzindo a judicialização, além de seu papel crucial em um país com dimensões continentais.



*Vitor Hugo do  
Amaral Ferreira*

**Vitor Hugo do Amaral Ferreira**, atual diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC/Senacon, destaca que "a organização de mecanismos extrajudiciais de reparação e solução de conflitos é tema debatido de forma reiterada. A defesa do consumidor deve celebrar a iniciativa que serve de exemplo a outras áreas ao permitir que setores como saúde privada, telecomunicação e serviços regulados deem respostas às demandas dos consumidores brasileiros de forma rápida e efetiva, contribuindo significativamente para a redução da judicialização das relações de consumo".



## Por que a Plataforma é Essencial para os Consumidores

São várias as razões pelas quais o consumidor.gov.br se destaca como uma ferramenta essencial para os consumidores:



### Acesso Fácil e Gratuito

Qualquer consumidor pode acessar a plataforma, registrar sua reclamação e acompanhar o progresso de sua demanda de forma gratuita.



### Resolução Rápida

A agilidade no atendimento e na solução das demandas é um dos pontos mais fortes da plataforma. Com empresas comprometidas a responder em até 10 dias, os consumidores evitam longos períodos de espera.



### Transparência e Confiança

A plataforma oferece transparência ao permitir que os consumidores avaliem as respostas das empresas e vejam o histórico de resolução de conflitos de outras pessoas.



### Redução da Judicialização

Ao oferecer uma solução eficaz fora do sistema judicial, a plataforma contribui para a redução do número de processos nos tribunais, poupando tempo e recursos para todos os envolvidos.

Wadih Damous, Secretário Nacional do Consumidor, enfatiza que "a plataforma do consumidor.gov.br, desde sua criação, impacta significativamente não somente os consumidores, mas a sociedade de consumo de forma geral, ao se considerar que é a principal ferramenta de composição de conflitos em matéria de consumo do país".

### O Futuro da Plataforma

Olhando para o futuro, o consumidor.gov.br continua a evoluir para atender às necessidades dos consumidores e das empresas. A plataforma está incorporando novas tecnologias, como a integração com a Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD para lidar com questões relacionadas à privacidade e ao compartilhamento de dados. Além disso, a tendência é expandir o número de empresas participantes, especialmente em setores emergentes, como plataformas digitais e marketplaces.

Juliana Pereira sugere estratégias para aumentar o alcance da plataforma: "Uma ideia é que o aplicativo já venha instalado nos smartphones vendidos no Brasil, e que os sites e aplicativos de venda divulguem amplamente a plataforma". Além disso, ela propõe a criação de um ranking oficial, destacando os melhores indicadores por setor de mercado, como uma forma de incentivar a participação.

Outro aspecto promissor para o futuro da plataforma é o contínuo fortalecimento das parcerias com órgãos de defesa do consumidor,

como os Procons e as Defensorias Públicas. Essas parcerias são fundamentais para garantir que a plataforma continue a ser um canal confiável e eficiente para a resolução de conflitos de consumo. Lorena ressalta que, para ela, “o mais importante na camada de visão de futuro é o fortalecimento da governança da plataforma. Esse ambiente de governança precisa contar com a presença dos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, das empresas e da sociedade civil. A partir dessa base, podemos não só pensar nas funcionalidades futuras e nos desafios, mas também na sustentação financeira da plataforma, que é um desafio constante para o Estado.”

Wadih Damous, por sua vez, destaca que “o fortalecimento da plataforma como instrumento de composição de conflitos se deve ao grande número de convênios, acordos de cooperação técnica e parcerias com membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor”.

### Ferramenta Indispensável

O consumidor.gov.br se consolidou como uma ferramenta indispensável para os consumidores brasileiros, oferecendo uma solução rápida, transparente e eficaz para resolver conflitos com

empresas. “O fato de a plataforma continuar a ser uma ferramenta resolutiva e eficiente é a prova de que acertamos no modelo”, afirma Lorena Tamanini Rocha, que esteve diretamente envolvida na criação da plataforma.



Com uma história marcada por sucesso e inovação, a plataforma continua a evoluir, mirando um futuro em que ainda mais consumidores possam resolver suas demandas sem complicações e com total confiança. "Ao futuro, é essencial que continue a impactar a sociedade brasileira. Para tanto, é necessário investimento e cooperação para construirmos uma cultura de composição de conflitos mais eficiente, sem custo aos consumidores e resolutiva", conclui Wadih Damous.

*Cerimônia de Lançamento da Plataforma consumidor.gov.br  
Juliana Pereira, Ex-Secretária Nacional do Consumidor e  
Walter Malieni, Ex-Vice-Presidente do Banco do Brasil (in memorian)*



## Inovação e Eficiência na Resolução de Conflitos de Consumo

*Conheça a história da criação do consumidor.gov.br, seus desafios, evolução e impacto e como revolucionou a defesa do consumidor no Brasil nos últimos 10 anos, promovendo soluções rápidas e eficazes para conflitos de consumo*

Há uma década, o Brasil deu um passo decisivo na defesa dos direitos do consumidor com o lançamento do consumidor.gov.br. Essa plataforma não só transformou a forma como os consumidores resolvem suas pendências, mas também serviu como um modelo inovador de conciliação entre empresas e consumidores.

Com o objetivo de resolver conflitos de forma rápida e eficiente, o consumidor.gov.br se consolidou como uma ferramenta essencial para milhões de brasileiros. Neste texto, apresentamos a história da sua criação, os desafios enfrentados, a recepção inicial, e as expectativas para o futuro dessa plataforma que mudou a relação entre consumidores e fornecedores no país.

### A História e a Criação

A ideia de criar o consumidor.gov.br surgiu em um momento em que as demandas dos consumidores estavam reprimidas e a tecnologia

começava a oferecer novas possibilidades para a resolução de conflitos.

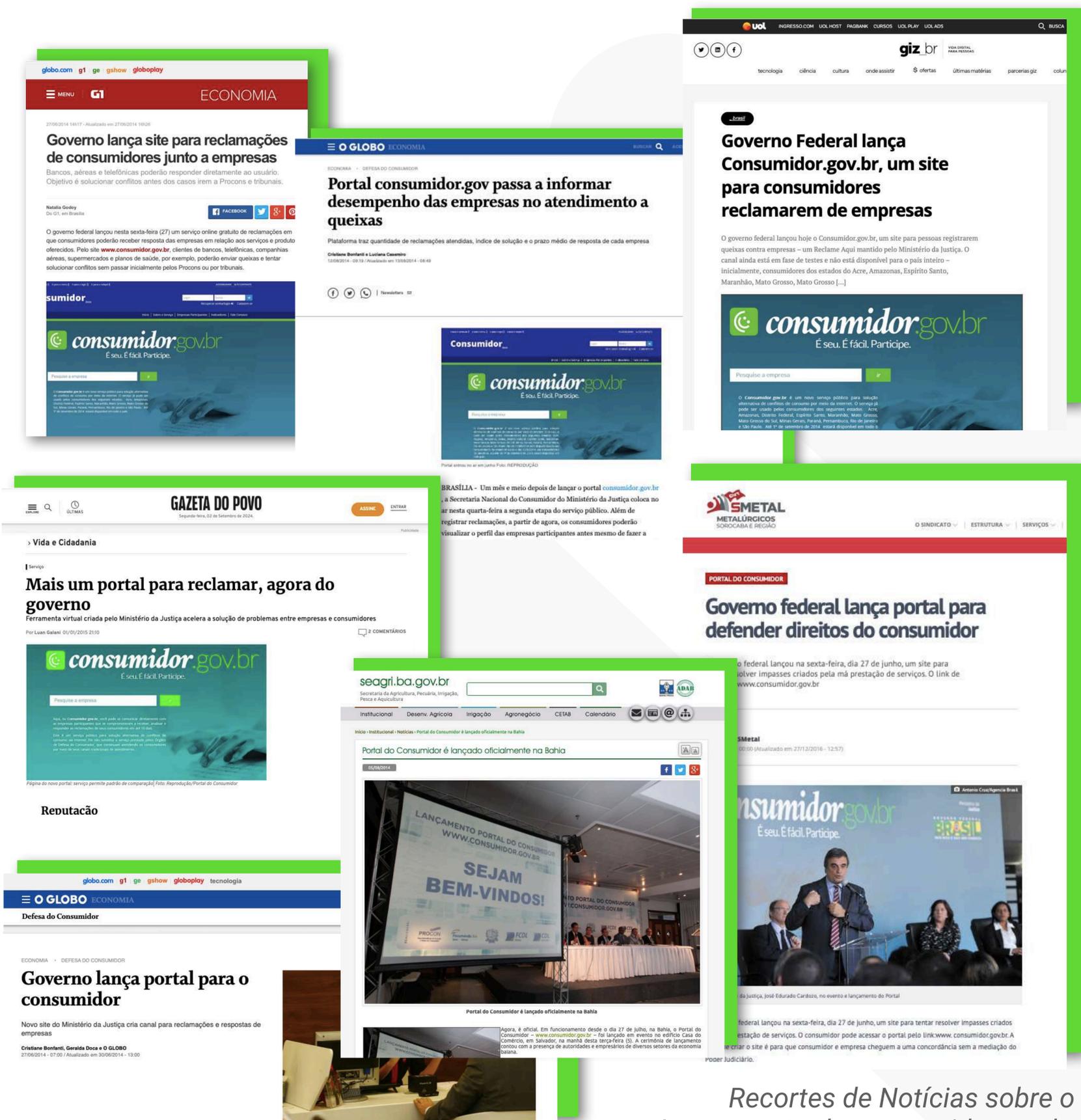
Segundo Juliana Pereira, que liderou a Senacon durante a concepção da plataforma, a criação da ferramenta foi motivada pela necessidade de ampliar a capacidade de atendimento aos consumidores em todo o Brasil. "Desde o advento do Código de Defesa do Consumidor, um dos maiores desafios para o Estado brasileiro foi a criação e manutenção de órgãos para o atendimento aos consumidores. Nosso país possui dimensão continental, realidade econômica e social bastante diversa e alguns municípios têm dificuldade em investir na criação e manutenção de um órgão de defesa do consumidor", explica.

Já para Lorena Tamanini Rocha, uma das figuras centrais no desenvolvimento da plataforma, "a motivação inicial foi criar um canal resolutivo que pudesse atender às necessidades dos consumidores de forma escalável, sem sobrecarregar os órgãos de defesa do consumidor, como os Procons".

Na época, havia uma crescente insatisfação com os canais tradicionais, e as manifestações de 2013 deixaram claro que a população exigia soluções mais ágeis e eficazes.

Diante desse cenário e da crescente digitalização da população, a ideia foi levar para o mundo virtual a experiência bem-sucedida dos

Procons. Juliana acrescenta: "Tudo nos levava para a criação de um Procon Federal Digital/Virtual. A ideia foi compartilhada numa das reuniões ordinárias do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, onde tivemos o apoio das lideranças e começamos a construção do projeto." Entre os apoiadores, Juliana destaca o Ministro da Justiça José Eduardo Cardozo e o então vice-presidente do Banco do Brasil Walter Malieni (*in memoriam*).



Recortes de Notícias sobre o Lançamento do consumidor.gov.br

## Desenvolvimento e Implementação: Superando Desafios

A plataforma foi concebida com base em três pilares fundamentais: transparência, controle social e competitividade. **Daniele Correa Cardoso**, que também participou do desenvolvimento, destaca que "a principal inovação trazida pelo consumidor.gov.br foi a possibilidade do contato direto entre o consumidor e o fornecedor na tratativa individual do conflito, afastando o Estado dessa intermediação". Essa mudança de paradigma só foi possível devido à promoção da transparência e da participação social, reconhecendo o cidadão-consumidor como protagonista.



*Daniele Correa Cardoso*

A implementação do consumidor.gov.br enfrentou vários desafios, desde a defesa do modelo entre os próprios desenvolvedores até a captação de recursos e apoio das empresas. A parceria com o Banco do Brasil foi crucial para o sucesso do projeto. "Trabalhar com o time do Banco do Brasil foi uma das experiências mais extraordinárias da minha vida profissional", relembra Lorena. O banco, junto com a Caixa Econômica Federal, trouxe expertise técnica e visão de negócios que ajudaram a moldar a plataforma.

Outro grande marco foi a adesão das empresas. No início, convencer

as empresas a participar não foi fácil, mas a abordagem direta e determinada de Juliana Pereira foi fundamental. "Dediquei-me pessoalmente a essa missão. Foram inúmeras reuniões com o setor financeiro, aéreo, varejo, telecomunicações, entre outros. Felizmente houve desde o primeiro momento o comprometimento e o apoio de importantes lideranças do mercado, o que facilitou a adesão das primeiras empresas", relembra. Ela destaca que, apesar de algumas resistências, o comprometimento inicial foi suficiente para garantir o sucesso do projeto.

### **A Recepção de Consumidores e Empresas**

A recepção da plataforma pelos consumidores foi positiva, embora não tenha atingido a escala desejada. "Ainda há muitos consumidores que desconhecem o consumidor.gov.br, mas aqueles que a utilizam ficam surpresos com a eficiência", comenta Lorena.

Para as empresas, o consumidor.gov.br rapidamente se tornou uma ferramenta essencial para lidar com as demandas dos clientes de forma estruturada e transparente.

Daniele Correa Cardoso aponta que o sucesso da plataforma se deve, em grande parte, ao perfil do cidadão-consumidor moderno, que está cada vez mais conectado e informado. Além disso, o compromisso formal das empresas em ouvir e atender os consumidores pela ferramenta garantiu que o serviço pudesse se consolidar como uma solução confiável e eficaz.

## O Papel das Parcerias e a Sustentabilidade

As parcerias com outras entidades, como agências reguladoras e órgãos de defesa do consumidor, foram e continuam sendo fundamentais para o sucesso da plataforma. "Um exemplo é a parceria com a ANAC, que utiliza os dados do consumidor.gov.br para melhorar o atendimento ao cliente nas companhias aéreas", destaca Lorena. Fortalecer essas parcerias e formar novas alianças será essencial para garantir a sustentabilidade e o crescimento contínuo da plataforma.

Daniele também ressalta a importância das alianças estratégicas formadas ao longo dos anos com Procons, Ministérios Públicos, Defensorias Públicas e Tribunais de Justiça. Essas parcerias não só ampliaram o alcance da plataforma, mas também consolidaram sua posição como uma ferramenta essencial para a defesa do consumidor.

## Inovações e Desafios Futuros

Olhando para o futuro, o consumidor.gov.br tem grandes desafios e oportunidades pela frente. Com o avanço da tecnologia, a plataforma pode incorporar novas funcionalidades, como inteligência artificial, para analisar automaticamente as demandas e sugerir soluções. "As inovações tecnológicas podem melhorar ainda mais a experiência do consumidor e a eficiência na resolução dos conflitos", sugere Lorena.

No entanto, há também desafios significativos, como aumentar o alcance da plataforma entre os consumidores e garantir que mais empresas se cadastrem. “A divulgação ainda é um ponto crítico. Muitas pessoas desconhecem a plataforma e isso limita seu potencial”, alerta Lorena. Além disso, a privacidade e o uso ético dos dados dos consumidores se tornam cada vez mais importantes à medida que a plataforma cresce.

Juliana Pereira sugere que o aplicativo do consumidor.gov.br já venha instalado nos smartphones vendidos no Brasil, e que os sites e aplicativos de venda de app divulguem a plataforma de forma mais ampla. “A transparência, o caráter público e a credibilidade são atributos que colocam o consumidor.gov.br num patamar diferenciado das demais plataformas existentes”, destaca.

### **Visão para o Futuro: Evolução e Expansão**

Para os próximos 10 a 20 anos, a visão é clara: o consumidor.gov.br deve continuar a evoluir para se manter relevante e eficaz. “A continuidade da efetividade da plataforma depende de um modelo de governança participativa que envolva todos os atores relevantes”, explica Lorena. Juliana complementa que o grande acervo de informações sobre as relações de consumo da última década deve ser transformado em indicadores para medir o comportamento do mercado e avaliar a efetividade da regulação. Na sequência, serem usados para elaborar políticas públicas e avaliar o impacto e a efetividade da regulação. “Creio que há inúmeras oportunidades

a serem exploradas. A ‘fala’ do consumidor que está na plataforma diz muito sobre o que acontece ‘na vida real’ das relações de consumo. Compreender essa realidade é um passo importante para aprimorar o seu desenvolvimento.”

Daniele, por sua vez, acrescenta que, apesar das dificuldades enfrentadas, como a limitação de recursos tecnológicos e humanos, o consumidor.gov.br conseguiu se estabelecer como um canal importante para a resolução de conflitos de consumo. "Os desafios futuros incluem aumentar a visibilidade da plataforma e aprimorar o uso de recursos tecnológicos para uma evolução contínua", enfatiza.

As expectativas de Juliana Pereira para a plataforma são as melhores possíveis. Ela destaca que desde a pandemia da Covid a sociedade está mais virtual, portanto, uma boa oportunidade para “desburocratizar” ainda mais a solução de conflitos. “O consumidor está cada dia mais conectado e muito menos tolerante com problemas de consumo. Nesse sentido a ferramenta pode ser um instrumento extraordinário para agilizar soluções e evitar maiores custos a todos os envolvidos, consumidores, empresas e Estado.”

### **Modelo de Eficiência e Inovação**

O consumidor.gov.br completa 10 anos como uma ferramenta essencial para a defesa do consumidor no Brasil. Desde sua criação, a plataforma superou desafios, ganhou a confiança de empresas e consumidores, e se tornou um modelo de eficiência e inovação. Com

um futuro promissor, baseado em parcerias fortes e tecnologias emergentes, o consumidor.gov.br está preparado para continuar a transformar a experiência de consumo no Brasil. “Mas para continuar sendo essencial é necessário manter-se atualizada tecnologicamente, evoluir na usabilidade para os consumidores e seguir sendo tempestiva e eficaz na solução das reclamações ali apresentadas”, finaliza Juliana Pereira.



Eventos públicos do consumidor.gov.br

PRESENTE ▶

## O Hoje e os Desafios da Plataforma

*Entenda o impacto atual e as perspectivas futuras da plataforma consumidor.gov.br, uma ferramenta essencial na defesa dos direitos do consumidor no Brasil*

A plataforma consumidor.gov.br, lançada há 10 anos, tem se firmado como uma ferramenta essencial para a resolução de conflitos entre consumidores e empresas no Brasil. Desde sua criação, ela revolucionou a forma como as reclamações dos consumidores são tratadas, permitindo um diálogo direto entre as partes envolvidas, sem a necessidade de intervenção judicial.

Segundo Wadih Damous, secretário Nacional do Consumidor, a plataforma representa uma medida de Estado e uma política pública que impacta significativamente não apenas os consumidores, mas toda a sociedade de consumo ao se consolidar como a principal ferramenta de composição de conflitos em matéria de consumo no país. Para ele, a interação crescente entre consumidores e fornecedores na plataforma tem promovido uma harmonização das relações de consumo, obrigando as empresas a estarem mais atentas aos índices de reclamações e ao nível de satisfação dos consumidores com as soluções oferecidas.

“A plataforma é uma verdadeira ferramenta de cidadania, beneficiando milhões de consumidores ao facilitar o diálogo com as

empresas para a composição de conflitos”, acrescenta Vitor Hugo do Amaral Ferreira, diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC/Senacon. Para ele, o consumidor.gov.br alicerça a presença do Estado no mercado de consumo, instrumentalizando a harmonização e coibindo práticas abusivas, além de gerar dados valiosos para o estudo e monitoramento do mercado.

Vitor Hugo enfatiza a importância de políticas públicas que protejam efetivamente os consumidores, especialmente os mais vulneráveis, e vê na plataforma um alicerce fundamental para a presença do Estado no mercado de consumo. Além disso, ele defende a ampliação do uso da plataforma como uma política de qualificação, garantindo o acesso à Justiça e promovendo a democratização desse acesso, ao mesmo tempo em que combate retrocessos que possam obrigar o uso da plataforma como pré-requisito para ações judiciais.

### Plataforma tem Desjudicializado os Conflitos de Consumo

O impacto atual da plataforma é notável. De acordo com **Alexandre Yamanaka Shiozaki**, coordenador-geral do Sindec, o consumidor.gov.br se apresenta como uma opção acessível e eficaz para os consumidores, permitindo o registro de reclamações de qualquer lugar do mundo,



Alexandre  
Yamanaka Shiozaki

desde que haja acesso à internet. Ele ressalta que a plataforma tem sido crucial para a desjudicialização de conflitos de consumo e para o atendimento de demandas reprimidas. Contudo, acrescenta, “ainda há um longo caminho a percorrer para atingir um número maior de consumidores”. Para ele, o envolvimento das empresas na plataforma é essencial, pois sem a participação ativa delas o sistema não passaria de um grande muro de lamentações sem resolutividades. “Essa é a grande diferença do consumidor.gov.br. Uma plataforma governamental, imparcial, que busca fazer a ligação entre consumidores e empresas parceiras.”

### Ferramenta ainda não chegou a todos os Consumidores



*Cláudia Silvano*

A relevância do consumidor.gov.br é destacada por **Cláudia Silvano**, diretora do Procon Paraná, que cita como impressionante o número de reclamações. Contudo, ela aponta que ainda há o desafio de levar a ferramenta a conhecimento de toda a população, mesmo após 10 anos de existência. “Apesar da facilidade de uso e do potencial de resolver conflitos de maneira rápida e eficiente, muitos consumidores brasileiros ainda desconhecem essa plataforma.” Acrescenta que tal fato é inacreditável, porque é uma política pública de Defesa do Consumidor superacessível.

Cláudia Silvano acredita que a chave para tornar a plataforma ainda mais relevante é quando todos os consumidores a conhecerem e entenderem como ela pode simplificar suas vidas e resolver suas demandas de forma rápida. Ela também menciona que setores como telecomunicações e serviços financeiros, que lideram as reclamações na plataforma, demonstram altos índices de resolutividade, o que evidencia a eficácia do consumidor.gov.br na mediação entre consumidores e fornecedores.

Sobre esse ponto, Alexandre Shiozaki acrescenta que esses setores, por lidarem com um grande volume de clientes e serem serviços utilizados diariamente, naturalmente concentram o maior número de reclamações. No entanto, ele ressalta que os índices de resolutividade nesses segmentos são satisfatórios, evidenciando a eficácia da plataforma.

### **Parcerias Facilitam a Vida do Consumidor**

As parcerias com outros órgãos de defesa do consumidor, como Procons, Defensorias Públicas, e agências reguladoras, têm sido fundamentais para o sucesso da plataforma. Alexandre menciona a importância dessas colaborações para o monitoramento e estudo das reclamações, o que contribui para a melhoria contínua das relações de consumo. “A ANAC, por exemplo, utiliza o consumidor.gov.br como sua ferramenta oficial para resolver demandas entre consumidores e empresas aéreas, o que demonstra a confiança depositada na plataforma por órgãos reguladores.”

Cláudia cita que antes de se buscar novas parcerias é fundamental que se olhe para dentro de casa. Ou seja, sensibilizar os Procons sobre a importância do consumidor.gov.br. “Há um entendimento equivocado de que a plataforma tira o consumidor do Procon. Ela soma, pois atinge quem não iria até o órgão público de defesa do consumidor registrar uma demanda.”

### Visibilidade e Valorização

Para o futuro, os desafios incluem ampliar a visibilidade e o alcance da plataforma, garantindo que ela seja devidamente valorizada e utilizada por um número crescente de consumidores e empresas. Cláudia Silvano alerta que, sem o reconhecimento e a valorização da plataforma por parte das autoridades, há o risco de ela não alcançar todo o seu potencial.

Wadih Damous e Vitor Hugo também apontam a necessidade de investimentos contínuos e cooperação para que a plataforma continue a impactar positivamente a sociedade brasileira, promovendo uma cultura de resolução de conflitos mais eficiente e justa.

Em termos de inovação, os entrevistados acreditam que a incorporação de novas tecnologias, como inteligência artificial, poderia melhorar ainda mais a experiência dos consumidores e a eficiência na resolução de conflitos.

Com uma visão de longo prazo, todos concordam que a plataforma deve continuar evoluindo para se manter relevante e eficaz, cumprindo seu papel de facilitar a resolução de conflitos de consumo de maneira acessível, rápida e eficiente. Para isso, é essencial que o consumidor.gov.br continue a ser divulgado, reconhecido e utilizado como uma ferramenta de cidadania e defesa dos direitos do consumidor.



Painel Estatístico público do consumidor.gov.br. Acesse pela imagem.

## O Futuro: Perspectivas, Desafios e Compromissos

*Analizamos o futuro do consumidor.gov.br sob a perspectiva de líderes do mercado, abordando desafios, compromissos e inovações. Com depoimentos de diversos setores, o texto explora como a plataforma continuará a evoluir para garantir a resolução eficaz de conflitos de consumo no Brasil*

Olhando para a próxima década, o consumidor.gov.br, que completa 10 anos de existência, terá ainda pela frente desafios e oportunidades significativos para se consolidar como uma ferramenta indispensável na resolução de conflitos de consumo. Para entender melhor esses aspectos, ouvimos diversos líderes de entidades do mercado que compartilharam suas visões sobre o futuro da plataforma e seu impacto na sociedade e no mercado.

As expectativas para o futuro dessa ferramenta, para os entrevistados, se mostram promissoras. As entidades que utilizam e promovem a plataforma estão atentas às mudanças e demandas futuras e dizem se preparar para garantir que ela continue a ser um recurso eficaz para a resolução de conflitos de consumo.

### Comprometimento com a Plataforma

A ABRAMGE, que representa 140 operadoras de planos de saúde, tem se comprometido ativamente com a resolução de conflitos

apresentados pelo consumidor.gov.br. Segundo **Gustavo Ribeiro**, presidente, a associação não só monitora as demandas registradas na plataforma, mas também compartilha periodicamente informações detalhadas com suas associadas, via boletins e análises mensais. "Nosso objetivo é garantir que as operadoras estejam bem-informadas e preparadas para lidar com as demandas de seus beneficiários de forma clara e eficiente", afirma.



*Gustavo Ribeiro*

Além disso, a ABRAMGE tem incentivado a qualificação técnica das equipes de atendimento das operadoras, buscando maior clareza na solução das demandas dos consumidores.

A Conexis Brasil Digital, por sua vez, representando as principais operadoras de telecomunicações do país, aderiu à plataforma desde o início, assegurando que suas associadas tenham equipes dedicadas à resolução de demandas registradas pelos consumidores.

Conforme **Eliza Mac Culloch**, coordenadora de Regulação e Autorregulação, a adesão ao consumidor.gov.br foi um grande diferencial para a melhoria da experiência do consumidor e resolução de conflitos. "A plataforma oferece uma interface acessível e eficiente



*Eliza Mac Culloch*

que não só facilita a resolução de problemas, mas possibilita a prévia identificação de falhas nos processos internos das empresas, agilizando a sua resolução e resultando na diminuição das reclamações, proporcionando um benefício mútuo para empresas e consumidores", comenta.



Jurema Monteiro

Para o setor aéreo, a relação entre as companhias e os consumidores é um aspecto central da operação do setor. Nesse sentido, a utilização do consumidor.gov.br é uma prova do compromisso das empresas aéreas em melhorar continuamente essa relação. "Estamos sempre em busca do aperfeiçoamento das relações de consumo e a plataforma tem sido um aliado fundamental nesse processo", destaca **Jurema Monteiro**, presidente da ABEAR.

A ABEAR, conforme a presidente, continuará a promover o uso da plataforma como uma forma de fortalecer a confiança dos consumidores e assegurar que suas demandas sejam atendidas de maneira rápida e eficaz. "Nosso objetivo é continuar aprimorando os serviços prestados pelas companhias aéreas, utilizando a plataforma como um meio eficaz de comunicação e resolução de conflitos. Até porque, fomos o primeiro setor a aderir integralmente à plataforma, em 2015."

Desde que a plataforma consumidor.gov.br foi lançada, a FEBRABAN, junto com as principais instituições financeiras do Brasil, tem trabalhado de forma contínua para melhorar a experiência do consumidor e garantir a eficácia da resolução de conflitos.

**Amaury Oliva**, diretor de Sustentabilidade, Cidadania Financeira, Relações com o Consumidor e Autorregulação, destaca que a

FEBRABAN participa ativamente do Comitê Gestor da plataforma, propondo ações para aprimorar o sistema e contribuir para sua gestão. "O Consumidor.gov.br conta com o apoio do setor financeiro desde o início. Os bancos, além de terem contribuído para sua criação, estão comprometidos em manter elevados índices de solução. A plataforma também contribui para a melhoria contínua dos produtos e serviços bancários, subsidia ações da autorregulação e é uma importante ferramenta para a negociação de dívidas dos consumidores", afirma.

Uma das iniciativas mais significativas foi o Acordo de Cooperação Técnica firmado em 2017 entre o Ministério da Justiça e Segurança Pública e a FEBRABAN, que direcionou as demandas relacionadas a produtos e serviços bancários para a plataforma. Além disso, a entidade desenvolveu o Projeto de Fortalecimento da Plataforma, que resultou na instalação de "Ilhas de Atendimento" em Procons de várias regiões do Brasil, ampliando o acesso dos consumidores ao sistema.



*Amaury Oliva*



*Jorge Gonçalves Filho*

O comprometimento do IDV com a ferramenta foi demonstrado por meio de diversas iniciativas para promover a adesão de suas empresas associadas.

**Jorge Gonçalves Filho**, presidente, afirma que o instituto realizou várias reuniões com seus membros para destacar as vantagens de utilizar a plataforma, enfatizando como ela facilita o contato

entre as partes envolvidas e oferece soluções rápidas para os problemas apresentados. "Fizemos diversas reuniões com nossos associados para incentivá-los à adesão, pois a plataforma facilita o contato, trazendo rapidez às soluções", destaca.

A CNseg, desde o lançamento da plataforma, em 2014, tem apoiado e acompanhado de perto sua evolução. Para **Dyogo Oliveira**, presidente, o consumidor.gov.br não só facilita o diálogo entre consumidores e empresas, mas também promove a desburocratização na resolução de conflitos. Ele ressalta que a CNseg foi uma das primeiras a estimular a adesão das empresas do setor à plataforma, enfatizando a importância desse compromisso para melhorar a experiência do consumidor.



*Dyogo Oliveira*

"Não há exagero em dizer que a CNseg e, por extensão, o mercado segurador têm uma longa trajetória dedicada ao aperfeiçoamento das relações com os seus consumidores no Brasil", afirma.

### **Resultados Positivos e Redução da Judicialização**

A utilização da plataforma consumidor.gov.br tem gerado resultados positivos para as operadoras de planos de saúde, conforme observado por Gustavo Ribeiro, presidente da ABRAMGE. Ele destaca que a plataforma tem ajudado a identificar pontos críticos nas operações das operadoras, permitindo ajustes que tornam a jornada do paciente mais humana e eficiente. "Graças ao feedback dos beneficiários, conseguimos realizar avanços significativos no atendimento", afirma.

A ferramenta também tem desempenhado um papel crucial na redução da judicialização de conflitos no setor de saúde. Segundo Ribeiro, a proximidade proporcionada pela plataforma entre o consumidor e a operadora de plano de saúde permite a detecção e solução de pequenas falhas operacionais, evitando que esses problemas se transformem em processos judiciais. Para ele, a redução da judicialização é essencial para garantir a sustentabilidade dos planos de saúde e um atendimento equânime e de qualidade a todos os beneficiários.

Um dos aspectos mais valorizados por Eliza Mac Culloch, da Conexis Brasil Digital, é a capacidade da plataforma de reduzir a judicialização de conflitos de consumo. Com um prazo médio de resposta de apenas seis dias, ela oferece uma opção rápida e acessível ao sistema Judiciário. "A agilidade na resolução de demandas pela plataforma beneficia os consumidores de forma significativa e possibilita ao setor a identificação de eventuais falhas nos seus processos internos, com a sua resolução de forma proativa, evitando novas reclamações, explica.

Olhando para o futuro, a porta-voz da Conexis Brasil Digital acredita que a continuidade na queda das reclamações e a melhoria na percepção dos serviços são os principais objetivos a serem perseguidos. Ela espera que a plataforma seja cada vez menos procurada, não por falta de confiança, mas porque eventuais falhas nos processos internos das empresas serão identificadas antes de se tornarem reclamações.

Para alcançar essa meta, a Conexis planeja continuar investindo em melhorias na prestação de serviços e no atendimento ao consumidor, além de fomentar a inovação no consumidor.gov.br. Entre as sugestões de aprimoramento, Eliza Mac Culloch menciona o desenvolvimento de ferramentas avançadas de análise de dados, como a inteligência artificial, que podem ajudar as empresas a identificar padrões nas reclamações e implementar estratégias preventivas.

Outro ponto destacado por Jurema Monteiro, da ABEAR, é o incentivo constante por parte da entidade e suas associadas ao uso da plataforma como meio de evitar a judicialização de conflitos que podem ser resolvidos diretamente pelas companhias. "Nosso setor está sempre atento aos indicadores da plataforma e mantém um diálogo frequente com a Senacon, o que demonstra a relevância desse tema para a aviação comercial brasileira."

Para o setor financeiro, ao longo dos anos o consumidor.gov.br tem mostrado resultados expressivos. Entre eles, o da desjudicialização dos processos, com a redução de custos e de tempo envolvidos na resolução de litígios. Com a melhoria na prestação de serviços aos consumidores, o resultado são relações de consumo mais harmoniosas e a mitigação de práticas de litigância predatória, que prejudicam tanto as empresas quanto os consumidores. "A plataforma é um dos métodos alternativos importantes para redução da judicialização, pois estimula o diálogo direto, busca a solução justa para todas as partes envolvidas, e reduz os custos do conflito que não interessam a ninguém", afirma Amaury Oliva, da FEBRABAN.

Os resultados positivos do uso da plataforma são evidentes para o setor de seguro, ressalta Dyogo Oliveira, presidente da CNseg. Ele menciona que o setor segurador não aparece no ranking das empresas mais demandadas da Senacon, o que considera uma demonstração do caminho certo que o mercado tem trilhado. "A construção dessa relação de confiança é fruto de várias ações de aproximação do setor com as entidades de defesa do consumidor", observa.

A plataforma também tem sido eficaz em evitar a judicialização de conflitos de consumo, o que, segundo Oliveira, é benéfico tanto para os consumidores quanto para as empresas. A possibilidade de resolver os problemas diretamente pela internet, com prazos claros, reduz os custos e os desgastes associados aos processos judiciais.

O presidente da CNseg destaca que o índice de efetividade das Ouvidorias, que reflete o percentual de demandas tratadas que não deram origem a procedimentos administrativos ou ações judiciais, é um indicador importante da eficácia da plataforma. "O consumidor.gov.br, ao permitir o contato direto e pela internet, fixando prazo de resolução do conflito entre seguradora e clientes, torna-se um filtro para evitar a judicialização", explica.

### **Visão de Futuro e Inovações**

Dyogo Oliveira, da CNseg é categórico ao afirmar que o consumidor.gov.br veio para ficar. Ele vê a plataforma como uma peça essencial na engrenagem que fortalece a transparência e a comunicação direta entre consumidores e empresas. A entidade acredita que, com a evolução da plataforma, ela se tornará um indicador crucial de desempenho no relacionamento com os clientes, impactando diretamente a reputação e a confiança no setor.

Para se preparar para as mudanças e demandas futuras, Oliveira revela que a CNseg está investindo em tecnologias que permitem maior integração com os consumidores e a plataforma. "Ela desempenha um papel crucial na resolução de conflitos e na

construção de confiança, contribuindo para oferecer soluções mais rápidas e eficazes", afirma.

Ainda, na visão de Dyogo Oliveira, o consumidor.gov.br é fundamental para o aprimoramento das relações de consumo no setor segurador. "A CNseg, sob sua liderança, está comprometida em continuar apoiando e aprimorando essa ferramenta, garantindo que ela evolua de acordo com as necessidades dos consumidores e das empresas." Com um olhar atento para o futuro, Oliveira enxerga na plataforma uma oportunidade contínua de fortalecer a confiança e a transparência nas relações de consumo, sempre com o objetivo de oferecer soluções cada vez mais eficazes e rápidas.

Jorge Gonçalves Filho, do IDV, por sua vez, vê a plataforma consumidor.gov.br como um componente essencial do futuro das relações de consumo no Brasil. Ele acredita que, com o apoio contínuo de entidades como o IDV, a plataforma poderá evoluir ainda mais, oferecendo soluções cada vez mais eficientes para os desafios do mercado. O IDV, segundo ele, está comprometido em continuar promovendo a plataforma entre suas empresas associadas, garantindo que elas utilizem essa ferramenta para melhorar o relacionamento com os consumidores e evitar conflitos que possam resultar em processos judiciais.

Amaury Oliva, da FEBRABAN, vê o consumidor.gov.br como um verdadeiro patrimônio da sociedade brasileira, fruto de um pacto

entre o Estado e o mercado para fortalecer a proteção ao consumidor. Ele acredita que a plataforma deve manter sua essência e continuar a evoluir para atender às demandas futuras do mercado e dos consumidores. "O consumidor.gov.br deve manter a essência pela qual foi criado: uma plataforma de solução de conflitos de consumo, que permite o diálogo direto entre o consumidor e o fornecedor, de forma rápida, simples e segura, prestigiando quem resolve mais e melhor", observa.

Oliva também enxerga a necessidade de inovações para melhorar ainda mais a eficácia da plataforma, como a implementação de um módulo específico para a renegociação de dívidas e a integração com ferramentas de comunicação direta, como o WhatsApp, para agilizar o atendimento e incentivar a avaliação dos consumidores.

A Conexis é outra entidade que está comprometida em contribuir para a evolução do consumidor.gov.br, não apenas como usuária, mas também como parceira no desenvolvimento de inovações. "Podemos colaborar em várias frentes, desde a realização de campanhas educativas até a participação em workshops que visem a divulgação da plataforma", explica Eliza Mac Culloch. A associação também está aberta a apresentar sugestões que tornem o sistema mais eficiente e acessível, contribuindo para a melhoria dos processos de resolução de conflitos.

Em resumo, Eliza Mac Culloch vê a plataforma consumidor.gov.br como um pilar fundamental para a melhoria das relações de

consumo no Brasil, especialmente no setor de telecomunicações. Com uma abordagem focada na eficiência e na prevenção de conflitos, a Conexis está alinhada com o futuro promissor que a plataforma representa para o mercado e para os consumidores.

Gustavo Ribeiro, da ABRAMGE, enxerga um futuro promissor para a ferramenta no setor de saúde. Ele acredita que plataformas de resolução de conflitos, como o consumidor.gov.br e o CEJUSC Saúde, serão cada vez mais utilizadas como alternativas à esfera jurídica. "Essas ferramentas são caminhos sem volta e a tendência é que, com o tempo, se tornem ainda mais disruptivas", afirma.

Quanto às inovações e melhorias na plataforma, Ribeiro sugere a ampliação do acesso e a integração com outras ferramentas, como os Procons, para fortalecer ainda mais a resolução de conflitos. "A ABRAMGE está à disposição para colaborar com melhorias e inovações que tornem a plataforma ainda mais eficiente e acessível", conclui.

## O Futuro

Conforme o consumidor.gov.br avança para a próxima década, o compromisso das entidades, o uso de novas tecnologias e a integração contínua do feedback dos usuários garantirão que a plataforma continue a ser um recurso indispensável na defesa dos direitos dos consumidores no Brasil. A perspectiva de ser cada vez

mais eficiente, acessível e integrada com as novas tecnologias, como inteligência artificial e análise preditiva, é o que impulsiona os próximos passos dela.

Assim, a plataforma não apenas celebra uma década de sucesso, mas também se posiciona para enfrentar os desafios e oportunidades do futuro, garantindo que os consumidores brasileiros tenham acesso a uma ferramenta robusta e eficaz para a resolução de seus conflitos de consumo.



## Primeiro Consumidor a usar o consumidor.gov.br: Uma História de Confiança e Resolução

*Conheça a experiência do primeiro consumidor a usar o consumidor.gov.br, como ele resolveu sua reclamação e sua visão sobre a plataforma*

Quando o consumidor.gov.br foi lançado em 2014, ele trouxe uma nova era para a resolução de conflitos de consumo no Brasil. Para **Daniel Rocha Elias**, o primeiro consumidor a registrar uma reclamação na plataforma, a confiança no sistema foi imediata. Como um dos responsáveis técnicos pelo desenvolvimento do consumidor.gov.br, ele sabia que estava diante de uma ferramenta poderosa para solucionar pendências de consumo de maneira eficiente.



*Daniel Rocha Elias*

Daniel, funcionário do Banco do Brasil e responsável técnico pelo projeto, participou das reuniões com o Ministério da Justiça e a Senacon para delinear e implementar a plataforma. Ele acreditava firmemente na eficácia da ferramenta, resultado do trabalho colaborativo entre o governo e o Banco do Brasil. "Acreditei no consumidor.gov.br desde o início e tinha certeza de que seria um sucesso", relembra.

## **A Primeira Reclamação: Confiança na Resolução**

A escolha de utilizar o consumidor.gov.br não foi por acaso. Daniel enfrentava um problema com sua operadora de telefonia e, sabendo da robustez e da promessa de resolução rápida oferecida pela plataforma, decidiu registrar a queixa.

"Eu estava com um problema de telefonia e tinha certeza de que por meio da plataforma teria a resolução. Fiz a reclamação e, no mesmo dia, a operadora me ligou, oferecendo uma solução que me deixou satisfeito", conta.

Daniel compara a eficiência da plataforma com outras experiências frustrantes que teve ao tentar resolver questões de consumo por meio de canais tradicionais, onde suas demandas foram ignoradas.

## **Experiência Contínua: Um Canal de Resolução Confiável**

Após sua primeira experiência positiva, ele continuou a utilizar o consumidor.gov.br para resolver outras questões de consumo. Ao longo destes 10 anos foram registradas por ele 16 demandas, das quais 15 foram resolvidas de maneira satisfatória. "A plataforma se transformou em um ótimo canal de resolução de conflitos, não só para mim, mas para minha família e amigos", afirma.

Ele destaca que a eficiência da plataforma também é reconhecida no meio jurídico. "Dois amigos juízes utilizam o consumidor.gov.br como um balizador para decidir causas, verificando se as empresas tiveram a oportunidade de resolver os problemas antes da judicialização dos casos."

## Divulgação e Expansão

Para Daniel, o futuro do consumidor.gov.br é promissor e tem muito potencial para crescer. "Mas, infelizmente, não é uma ferramenta muito divulgada. Muitas pessoas ainda não a conhecem ou não a utilizam."

Ele também menciona a importância de melhorar a performance e os indicadores da plataforma para acompanhar o crescente número de registros. No entanto, ele elogia a interface moderna e fácil de usar, que continua eficiente mesmo com o aumento das demandas.

## Poder Transformador

A história de Daniel Rocha Elias com o consumidor.gov.br é um testemunho do poder transformador dessa ferramenta na resolução de conflitos de consumo. Como o primeiro consumidor a utilizar a plataforma, ele não apenas experimentou sua eficácia, mas também ajudou a moldá-la. A confiança que ele deposita nela é refletida em sua recomendação entusiástica: "Acreditem na plataforma, usem-na, e vocês vão se surpreender com os resultados."

Daniel acredita que o consumidor.gov.br se consolidará como um recurso essencial para consumidores brasileiros que buscam soluções rápidas e eficazes para seus problemas de consumo.

## Perspectivas de Especialistas em Direito do Consumidor

*Especialistas Teresa Moreira e Ricardo Morishita analisam o futuro da plataforma consumidor.gov.br, destacando sua importância na resolução de conflitos de consumo no Brasil. Eles abordam os desafios tecnológicos, a necessidade de inovação e o compromisso das empresas para garantir a eficácia contínua da ferramenta*

Ao completar uma década de existência, o consumidor.gov.br é analisado por especialistas em direito e proteção ao consumidor, como Teresa Moreira, chefe do serviço de políticas de concorrência e proteção dos consumidores da Conferência das Nações Unidas sobre Comércio e Desenvolvimento - UNCTAD, e Ricardo Morishita, ex- diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC, professor-doutor em Direito do Consumidor, que compartilham suas análises e perspectivas.



Teresa Moreira

**Teresa Moreira** reconhece o papel fundamental que o consumidor.gov.br desempenha na melhoria das relações de consumo no Brasil. Para ela, a simplicidade e acessibilidade da plataforma tornam-na uma referência na resolução de disputas, permitindo que consumidores tenham suas reclamações resolvidas de forma mais rápida e eficaz. "Minha expectativa é que a plataforma

continue a ser um canal essencial para os consumidores, permitindo a rápida resolução de litígios e ajudando a identificar e superar problemas recorrentes nos mercados de consumo", afirma.

**Ricardo Morishita** compartilha desse otimismo, destacando que a plataforma tem se mostrado uma solução viável e acessível para a resolução de conflitos, principalmente em um cenário de crescente digitalização das relações de consumo. "Minha expectativa é que a plataforma continue operando, trazendo soluções aos consumidores e possa se transformar, atualizar e endereçar os novos desafios que surgem nesta sociedade digital," observa.



*Ricardo Morishita*

### **Desafios e Oportunidades no Horizonte**

Apesar dos sucessos alcançados, ambos os especialistas apontam para os desafios que o consumidor.gov.br precisará enfrentar para manter sua relevância e eficácia. Teresa Moreira destaca a necessidade de garantir a ampla participação das empresas, especialmente as pequenas e médias, e a importância de manter a plataforma acessível e fácil de usar, mesmo com o aumento da complexidade das disputas. "A integração da Inteligência Artificial (IA) na resolução de litígios de consumo é uma oportunidade, mas também um desafio, pois deve ser feita de forma que não

comprometa o toque humano e a ética no uso de grandes quantidades de dados", explica.

Morishita, por sua vez, enfatiza a questão dos recursos públicos como um dos maiores desafios. Ele alerta que, sem investimentos contínuos para manter e atualizar a plataforma, há o risco de que o interesse dos cidadãos diminua, o que seria uma grande perda para a sociedade. "Se houver o comprometimento das funcionalidades da plataforma, o cidadão poderá perder o interesse no aplicativo. E toda a sociedade será privada de uma grande ferramenta para solução de conflitos e promoção da política de proteção ao consumidor".

### **O Comprometimento das Empresas e a Necessidade de Inovação**

Ambos os especialistas reconhecem a importância do comprometimento das empresas para o sucesso contínuo da plataforma. Teresa Moreira observa que o envolvimento ativo das empresas é crucial para a eficácia da plataforma, e setores que demonstram maior compromisso tendem a obter melhores resultados em termos de resolução de conflitos. "Incentivos bem estruturados podem aumentar significativamente a taxa de resolução de conflitos, resultando em respostas mais rápidas e maior envolvimento das empresas na plataforma," comenta Teresa.

Ricardo Morishita complementa essa visão, apontando a necessidade de alinhar os incentivos financeiros das empresas ao

respeito pelos consumidores. Ele critica práticas empresariais que priorizam o lucro em detrimento da satisfação do cliente e sugere que as empresas devem ser incentivadas a corrigir erros de forma estrutural, não apenas pontual. "As políticas de incentivos dentro das empresas precisam ser íntegras e consistentes, de modo que os erros cometidos sejam reconhecidos e corrigidos de forma estrutural".

### **Impacto na Judicialização e Visão de Futuro**

Outro ponto destacado por ambos os especialistas é o impacto positivo da plataforma na redução da judicialização dos conflitos de consumo. Teresa Moreira vê na plataforma uma alternativa eficiente ao litígio, que economiza tempo e recursos tanto para consumidores quanto para fornecedores. Morishita concorda, mas ressalta que é fundamental que as empresas mantenham um compromisso genuíno com a solução desses conflitos para que a plataforma continue a ser uma alternativa viável ao sistema judiciário.

No que diz respeito ao futuro, tanto Teresa quanto Morishita acreditam que o consumidor.gov.br pode continuar a desempenhar um papel vital na proteção dos consumidores, desde que se adapte às novas demandas e incorpore inovações tecnológicas. Teresa sugere a adoção de ferramentas como IA para lidar com litígios de menor complexidade e o uso de blockchain para garantir a segurança e transparência dos registros. Morishita, por sua vez, propõe uma

maior integração da plataforma com outras bases de dados governamentais e a participação ativa do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor na evolução da plataforma.

### **Pilar na Proteção dos Direitos do Consumidor**

Tanto Teresa Moreira quanto Ricardo Morishita enxergam um futuro promissor para o consumidor.gov.br, mas destacam que seu sucesso dependerá de um esforço conjunto de todas as partes envolvidas. A plataforma tem o potencial de continuar a ser um pilar na proteção dos direitos do consumidor no Brasil, desde que os desafios sejam enfrentados com inovação, compromisso e colaboração. Teresa Moreira conclui, "a plataforma é um modelo de como a tecnologia pode ser usada para melhorar as relações de consumo e promover a justiça de maneira acessível e eficiente."

*Palácio da Justiça,  
em Brasília*



## Uma Década em Números e Transformação nas Relações de Consumo

Desde sua criação, o consumidor.gov.br já acumulou mais de 8 milhões de reclamações registradas, com uma taxa média de resolução de 77,94%, o que significa que mais de 6,2 milhões de conflitos foram resolvidos diretamente entre consumidores e empresas. Além disso, o número de usuários cadastrados cresceu significativamente, alcançando 5,7 milhões de consumidores. Esse aumento de participação demonstra o reconhecimento da plataforma como um canal eficaz de resolução de reclamações.

**8M**  **77.94%**  
RECLAMAÇÕES TAXA DE RESOLUÇÃO

Essas cifras também refletem um envolvimento crescente de grandes setores econômicos, como telecomunicações, serviços financeiros, saúde suplementar, comércio eletrônico e transporte aéreo, que reconhecem a importância de participar de uma plataforma que permite solução direta e desburocratizante para os conflitos de consumo. A participação efetiva dos diversos setores da economia representa compromisso com a melhoria contínua, transparência nas relações de consumo e respeito ao consumidor.

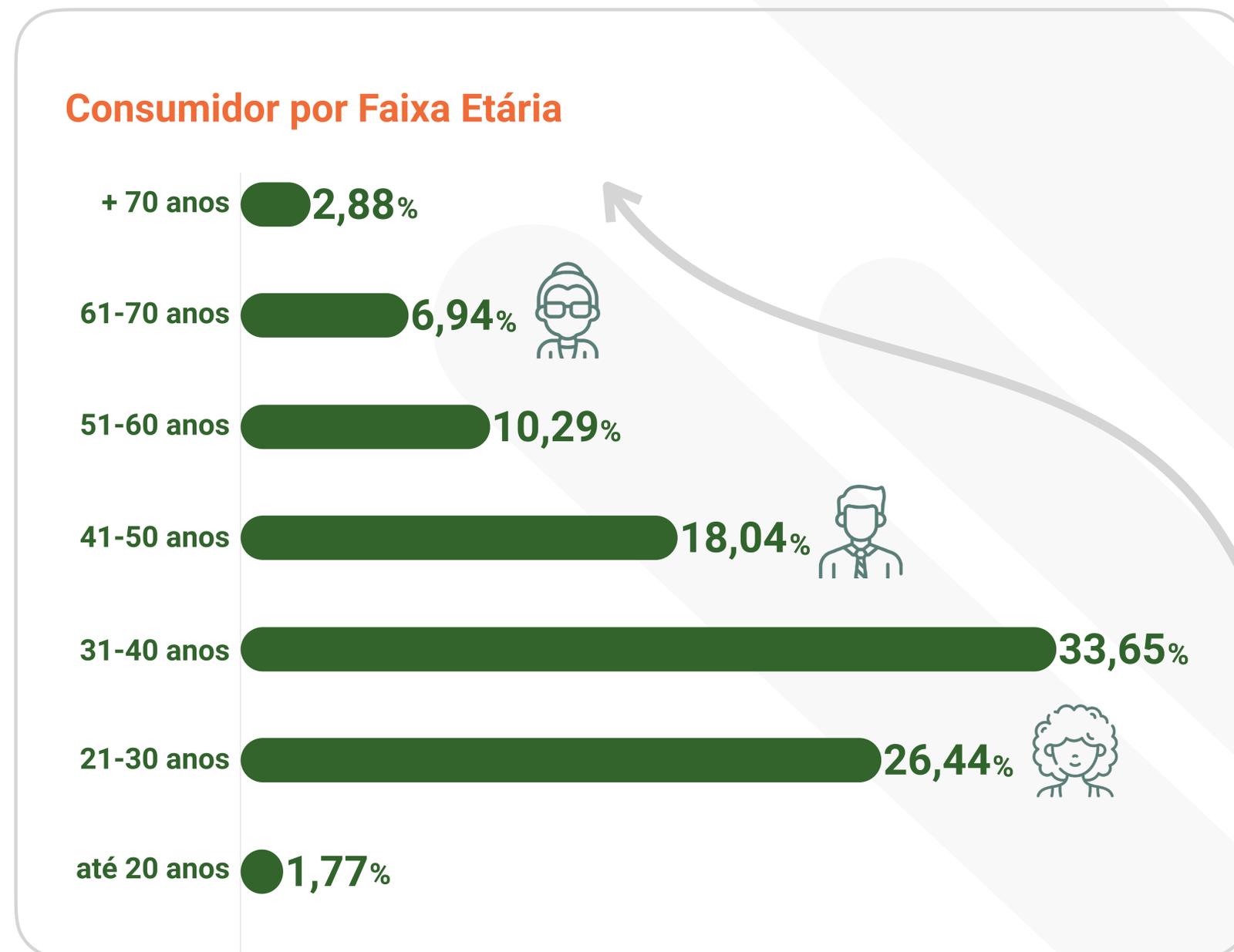
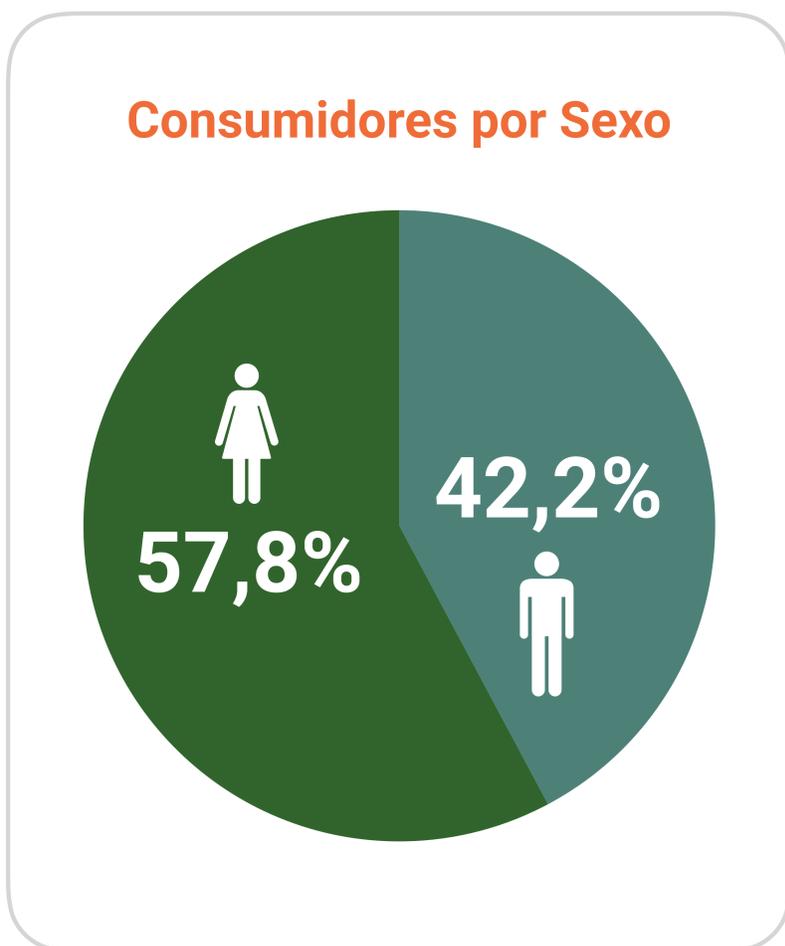
Outro indicador de sucesso da plataforma é a avaliação dos consumidores. Após a resolução das demandas, os usuários podem avaliar o atendimento recebido. A nota média dada pelos consumidores é de 2,79 (em uma escala de 1 a 5), o que revela um nível moderado de satisfação com as soluções apresentadas.



A importância do consumidor.gov.br vai além da resolução de conflitos. A plataforma é um modelo de governança digital e um exemplo de como a tecnologia pode ser utilizada para fortalecer políticas públicas. Os dados gerados ao longo dos anos são uma rica fonte de informações para a formulação de políticas de consumo e para o monitoramento de práticas empresariais. Esses registros permitem uma leitura precisa do comportamento do mercado, oferecendo subsídios valiosos para ajustes regulatórios e para a criação de novos mecanismos de proteção ao consumidor.

Por fim, são muitos os desafios para os próximos anos, entretanto, com os resultados já alcançados, é inegável que o consumidor.gov.br seguirá sendo uma peça-chave para a proteção do consumidor e para o desenvolvimento das relações de consumo no Brasil.

## Perfil dos Consumidores



Dados de 2014 a 2024 (até abril)

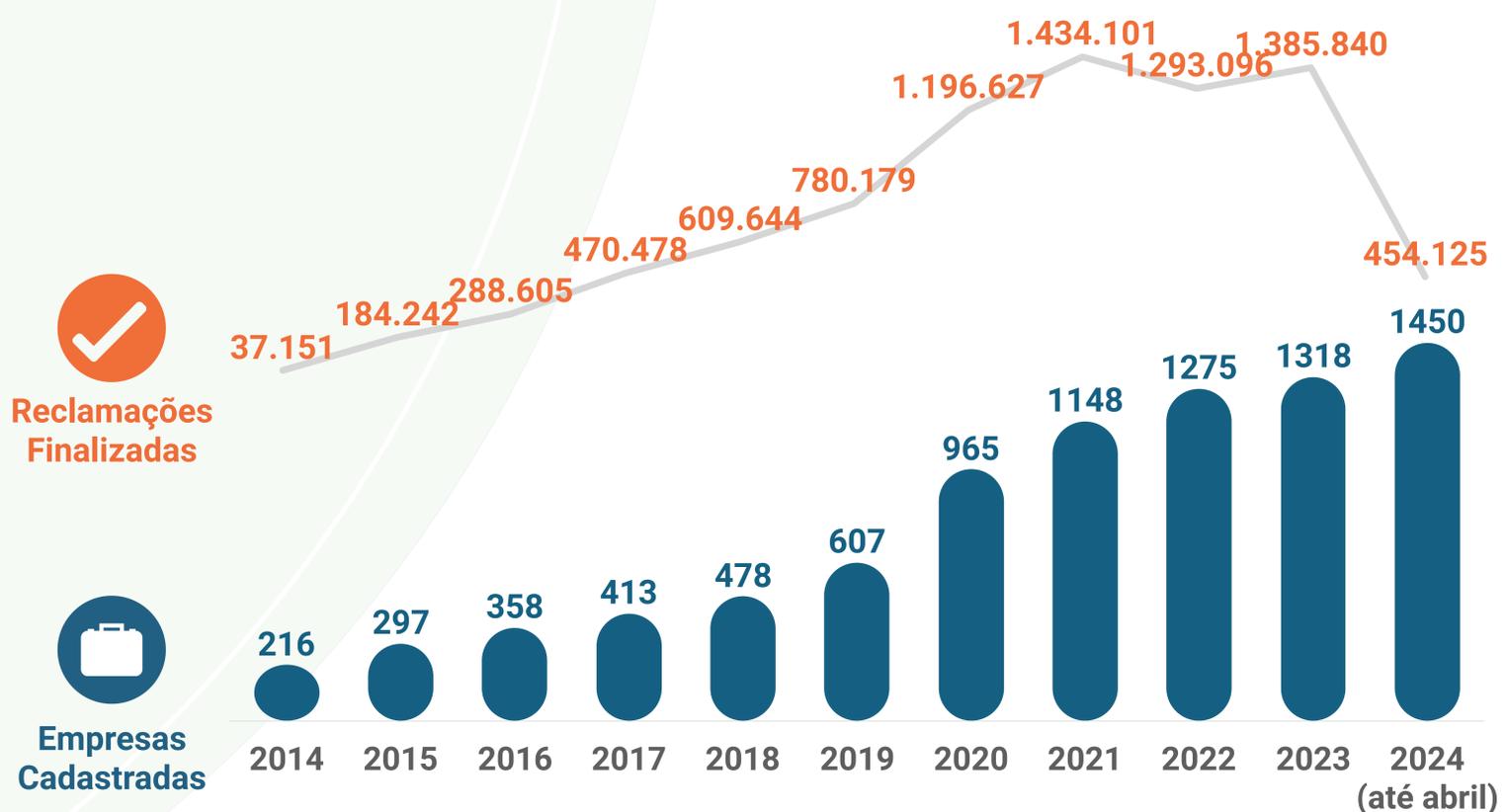
## Reclamações dos Consumidores

### Top 5

#### Problemas Mais Reclamados

- 1
**Oferta/Serviço Não Cumprido ou Enganoso**  
 8,64% (720.578)
- 2
**Dificuldade/Atraso na Devolução de Valores/Reembolso**  
 7,24% (603.757)
- 3
**Cobrança por Serviço/Produto Não Contratado**  
 7,05% (588.238)
- 4
**Cobrança Indevida ou Abusiva no Contrato**  
 6,61% (551.068)
- 5
**Não Entrega ou Demora na Entrega do Produto**  
 3,77% (314.278)

### Evolução do Volume de Empresas x Reclamações Finalizadas

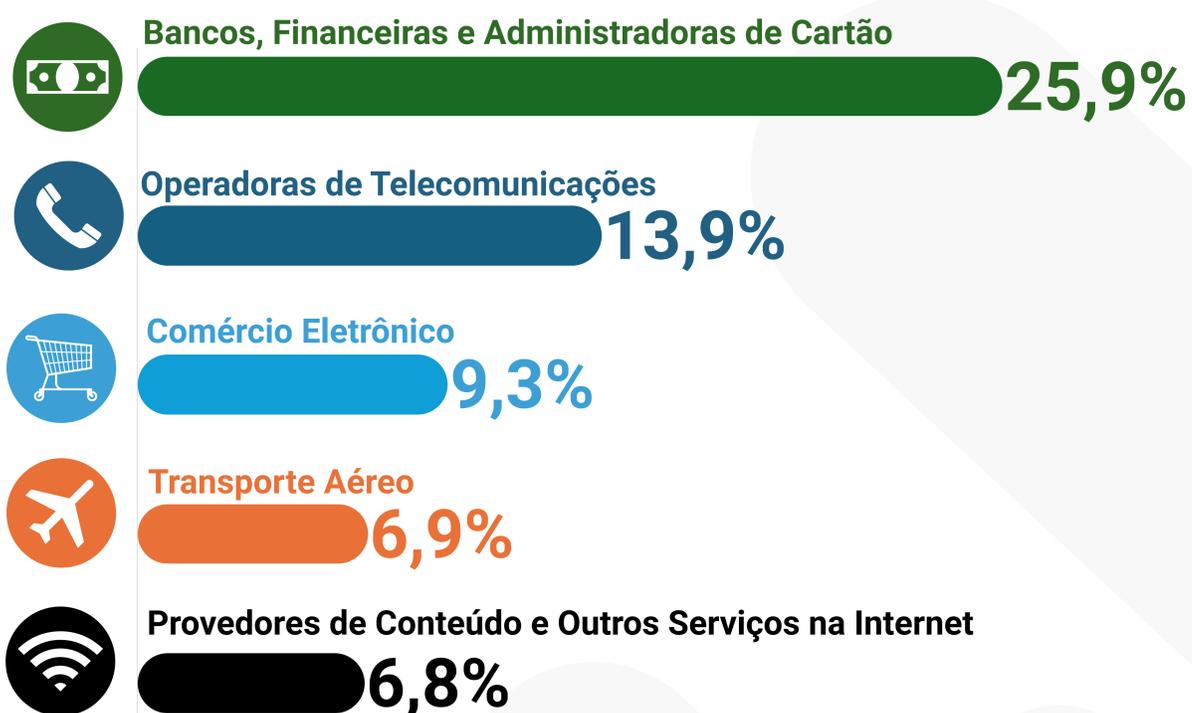


Dados de 2014 a 2024 (até abril)

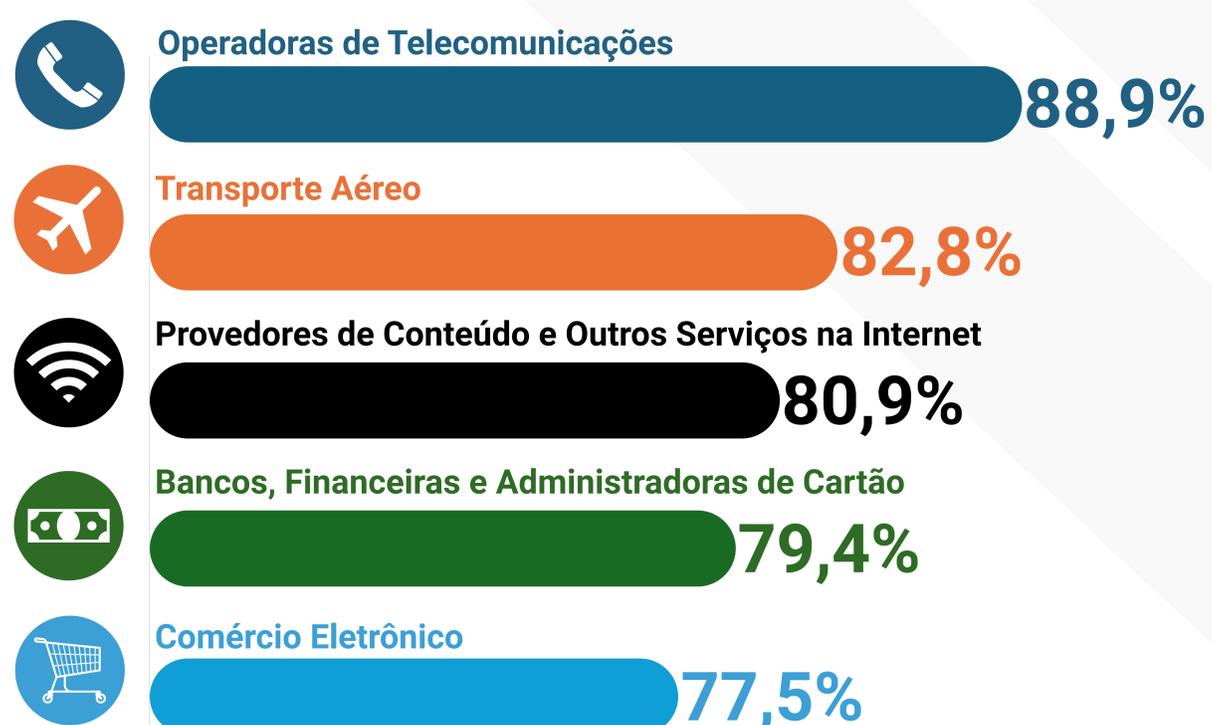
## Reclamações por Segmento

Os dados a seguir apresentam os segmentos com maior número de reclamações e aqueles que mais resolvem. Bancos, financeiras e administradoras de cartão lideram as demandas, enquanto as operadoras de telecomunicações são as mais resolutivas.

### Segmentos mais Reclamados



### Segmentos que mais Resolvem



## Top 3

### Assuntos Mais Reclamados por Segmentos



#### Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão

1. Cartões 34,88% (762.139)
2. Crédito Consignado 14,12% (308.522)
3. Crédito Pessoal/Empréstimos 10,94% (239.018)



#### Operadoras de Telecomunicações

1. Telefonia Móvel Pós-Paga 21,18% (447.873)
2. Pacote de Serviços (Combo) 17,93% (379.003)
3. Internet Fixa 13,93% (294.466)



#### Comércio Eletrônico

1. Aparelho Celular 13,24% (90.670)
2. Vestuário e Acessórios 11,28% (77.229)
3. Móveis e Colchões 8,59% (58.818)



#### Transporte Aéreo

1. Aéreo 87,40% (458.383)
2. Programas de Fidelidade/Milhas 9,73% (51.043)
3. Seguro Viagem 1,34% (7.042)



#### Provedores de Conteúdo e Outros Serviços na Internet

1. Serviços na Internet (provedor/hospedagem) 98,36% (159.739)
2. Serviços de Pagamento Online (celular/maquininha) 1,32% (2.145)
3. Imóvel Usado (construtora/imobiliária) 0,10% (169)

Os dados acima destacam os principais temas de reclamação por segmento. Em bancos, financeiras e administradoras de cartão, os cartões de crédito são o foco principal de insatisfação. No setor de telecomunicações, a telefonia móvel pós-paga lidera as queixas. Quanto ao comércio eletrônico, os consumidores têm mais problemas com a compra de celulares. Já no transporte aéreo, os atrasos, cancelamentos de voos e o serviço de atendimento geram as maiores queixas. Nos serviços de internet, provedores de conteúdo são os mais reclamados.

## Segmentos que respondem mais rápido



**5 DIAS**

Transporte Aéreo



**7 DIAS**

Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão



**7 DIAS**

Operadoras de Telecomunicações



**7 DIAS**

Comércio Eletrônico



**8 DIAS**

Provedores de Conteúdo e Outros Serviços na Internet

O transporte aéreo é o setor mais ágil no consumidor.gov.br, respondendo em apenas 5 dias, a metade do tempo determinado pela plataforma. Bancos, financeiras, administradoras de cartão, telecomunicações e comércio eletrônico aparecem em seguida, com 7 dias cada. Já provedores de conteúdo levam 8 dias.

**Acesse o Painel Estatístico do consumidor.gov.br para conferir os dados completos e atualizados!**

[consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/62](https://consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/62)



## Base Normativa do consumidor.gov.br

- **Lei nº 8.078/90**

Art. 4º, caput III e V – Harmonização das Relações de Consumo

- **Decreto 7.963/2013**

Art. 3º I e VI Art. 4º I – Proteção e Defesa do Consumidor como Política de Estado, Harmonização das relações de consumo e Mecanismos alternativos para resolução de conflitos de consumo

- **Decreto nº 8.573/2015**

Institui o sistema alternativo de solução de conflitos de consumo – consumidor.gov.br

- **Comitê Gestor – consumidor.gov.br**

Instituído pelo Decreto nº 8.573 e regimento interno – Deliberação nº 1, de 5 de maio de 2016

- **Decreto Presidencial nº 10.197, 02 de janeiro de 2020**

Altera o Decreto nº 8.573, de 19 de novembro de 2015, para estabelecer o consumidor.gov.br como plataforma oficial da administração pública federal direta, autárquica e fundacional para a auto composição nas controvérsias em relações de consumo.

- **Portaria nº 15, de 06 de abril de 2020**

Em decorrência da pandemia da Covid-19 e com foco na prevenção do agravamento dos conflitos de consumo que eventualmente não possam ser superados adequadamente em razão da necessidade da imposição do isolamento social, foi editada a Portaria nº 15, de 27 de março de 2020, que torna obrigatória a participação de alguns grupos de empresas no consumidor.gov.br.

- **Portaria nº 12, de 08 de abril de 2021**

Determina o cadastro de empresas na plataforma consumidor.gov.br para viabilizar a mediação, via internet, pela Secretaria Nacional do Consumidor, dos conflitos de consumo notificados eletronicamente, nos termos do art. 34 do Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997.





*consumidor.gov.br*

**CONSUMIDOR.GOV.BR:  
10 ANOS FORTALECENDO A CIDADANIA E  
AS RELAÇÕES DE CONSUMO NO BRASIL**



**SENACON**



2024

