DIREITO DO CONSUMIDOR & PRODUCT LIABILITY

CLIENT ALERT

ABRIL/2020

Obrigação de cadastro de empresas na plataforma Consumidor.gov.br para mediação de conflitos pela SENACON

Foi publicada em 1 de abril de 2020 a Portaria n. 15/2020 do Ministério da Justiça e Segurança Pública determinando às empresas abaixo a realização de cadastro na plataforma Consumidor.gov.br, no prazo de 30 dias, a fim de viabilizar a mediação via internet de conflitos de consumo pela Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON):

> Empresas (ou grupo econômico do qual participem) que (i) tenham faturamento bruto de, no mínimo, R$100 milhões no último ano fiscal, (ii) que tenham alcançado média mensal igual ou superior a 1.000 reclamações em seus canais de atendimento, ou (iii) sejam reclamadas em mais de 500 processos judiciais que discutam relações de consumo, desde que sejam/tenham:
>
> - Atuação nacional ou regional em setores que envolvam serviços públicos e atividades essenciais;
> - Plataformas digitais de atendimento pela internet destinadas ao transporte de passageiros, alimentos, ou à venda de produtos ao consumidor final; e
> - Agentes econômicos listados entre as 200 empresas mais reclamadas no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor, no ano de 2019.

A dispensa de cadastro pode ser requerida por empresas com baixo volume de demandas nos órgãos de defesa do consumidor ou quando o cadastro não facilite a resolução de conflitos com o consumidor.

A nova Portaria impõe a obrigatoriedade de cadastro na plataforma Consumidor.gov.br a um enorme número de empresas, alterando a dinâmica anterior de adesão opcional e certamente gerará discussão acerca de sua legalidade.

ÁREA DE PRÁTICA
Resolução de Conflitos
Direito do Consumidor
& Product Liability

COORDENAÇÃO
Priscila Sansone
Felipe Bastos

Para mais informações, envie uma mensagem para **news@veirano.com.br**

Este documento foi elaborado exclusivamente para fins informativos, não devendo ser considerado como opinião legal ou consulta jurídica. No caso de dúvidas, nossos advogados estão à disposição para esclarecimentos.

A reprodução ou divulgação do conteúdo desta publicação é permitida, desde que acompanhada da menção de reserva de direitos autorais, da seguinte forma:
© Veirano Advogados.

© 2020 Veirano Advogados.
Todos os direitos reservados.

A Portaria foi objeto de análise por meio da Nota Técnica n. 17/2020 elaborada pela SENACON, cujo viés é privilegiar a solução consensual de questões de consumo durante a pandemia do Covid-19. A Portaria, contudo, não se limita ao período da pandemia e, mesmo a Nota Técnica, menciona que a participação compulsória na plataforma Consumidor.gov.br valerá "especialmente, mas não exclusivamente" no período da covid-19.

Por fim, destacamos que está em consulta pública minuta de portaria que, caso aprovada, versará sobre a dosimetria de multas no âmbito dos procedimentos administrativos da SENACON. Essa portaria prevê a utilização do grau de resolutividade da empresa na plataforma Consumidor.gov como fator agravante na fixação da pena, de forma que a participação compulsória na plataforma pode ter impacto financeiro direto nas sanções impostas.

O time de direito do consumidor do Veirano está à disposição para esclarecer dúvidas e prestar assessoria sobre o assunto.

Priscila David Sansone Tutikian
priscila.sansone@veirano.com.br

Amanda Celli Cascaes
amanda.cascaes@veirano.com.br

Amanda Mattos Rudzit
amanda.rudzit@veirano.com.br