Defensoria Pública
BAHIA

CONSUMIDOR.GOV

O QUE É O CONSUMIDOR.GOV?

É uma plataforma virtual que permite ao consumidor (a) conversar diretamente com empresas que assumiram o compromisso de receber, analisar e responder as reclamações no prazo de 10 (dez) dias.

Assim, é mais uma opção para o consumidor (a) na solução dos seus conflitos de consumo através da internet. Além do mais, este canal é um serviço prestado pelo Poder Público e não substitui os demais órgãos de defesa do consumidor, sendo mais uma possibilidade de resolução de demandas.

consumidor.gov.br
É seu. É fácil. Participe.

QUAL A IMPORTÂNCIA DA CONCILIAÇÃO PARA A RESOLUÇÃO DOS CONFLITOS NA ÁREA DO CONSUMIDOR?

Os métodos informais de prevenção e de resolução dos conflitos, a exemplo da arbitragem, da mediação e da conciliação são cada vez mais comuns no Brasil. Estas ferramentas têm se mostrado muito úteis para a célere resolução de demandas que envolvem relações de consumo e para a disseminação do hábito do diálogo. O principal objetivo é garantir a celeridade, a simplicidade, a informalidade e a efetiva solução dos conflitos, criando a cultura da pacificação social.

É IMPORTANTE PROCURAR A EMPRESA ANTES DE REGISTRAR A RECLAMAÇÃO NA PLATAFORMA VIRTUAL DO CONSUMIDOR.GOV?

Antes do registro da reclamação, recomenda-se que o (a) consumidor (a) tente conciliar diretamente com a empresa. Nos casos de setores como energia elétrica, telefonia, bancos ou planos de saúde, o (a) consumidor (a) poderá manter contato com a empresa através dos serviços de atendimento ao consumidor ou ouvidorias, que são gratuitos e deverão atender aos princípios da transparência, celeridade e cordialidade.

COMO IDENTIFICO AS EMPRESAS QUE ADERIRAM AO CONSUMIDOR.GOV?

Inicialmente, para ingressar na plataforma virtual, o consumidor (a) deve acessar o site www.consumidor.gov.br. Antes de se cadastrar no site, o consumidor (a) deverá identificar se a empresa para a qual deseja encaminhar sua reclamação participa da plataforma virtual.

Desse modo, caso esteja incluída no rol de empresas participantes, o consumidor (a) deverá se cadastrar no site e registrar a reclamação.

Quais as etapas de utilização da plataforma virtual do consumidor.gov?

Caso a empresa que o consumidor (a) deseje reclamar esteja integrada ao consumidor.gov.br, aquele (a) deverá seguir as etapas de cadastramento no site. Depois de registrada a reclamação, o (a) consumidor (a) poderá acompanhar o andamento e interagir com a empresa, inclusive responder aos comentários feitos por ela.

Se não obtiver êxito na conciliação, o que devo fazer?

Na hipótese de não ter sucesso na tentativa de conciliação na plataforma virtual do consumidor.gov, ou utilizando outros meios conciliatórios, como os serviços das empresas de atendimento ao consumidor, este poderá procurar o atendimento da Defensoria Pública do Estado da Bahia, situada na Casa de Acesso à Justiça I, Rua Arquimedes Gonçalves, nº 271, Jardim Baiano, Salvador, Bahia.

Defensoria Pública
BAHIA

CODECON
Coordenadoria de Proteção
e Defesa do Consumidor

facebook.com/defensoria.bahia

twitter.com/defensoriabahia

flickr.com/photos/defensoriabahia

www.defensoria.ba.def.br

QUAL O LOCAL DE ATENDIMENTO DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DA BAHIA?

CASA DE ACESSO À JUSTIÇA I

Endereço: Rua Arquimedes Gonçalves, 271, Jardim Baiano, Salvador - Bahia.
Funcionamento: segunda à sexta, das 6h às 17h.
Triagem: 6h30 às 17h.
Disque129: ligação gratuita, apenas de telefone fixo.

DISQUE DEFENSORIA 129

*APENAS DE TELEFONE FIXO

OUVIDORIA CIDADÃ

DEFENSORIA PÚBLICA DA BAHIA