

PORTARIA GAB-SENACON/SENACON/MJSP Nº 12, DE 5 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.

A SECRETÁRIA NACIONAL DO CONSUMIDOR DO MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA, no uso das competências que lhe conferem o art. 3º, II e X, e o art. 9º do Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997, e, tendo em vista o disposto nos arts. 4º e 44 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e nos arts. 13 e 34 do Decreto nº 2.181, de 1997, resolve:

Art. 1º Esta Portaria determina o cadastro de empresas na plataforma consumidor.gov.br para viabilizar a negociação, via internet, dos conflitos de consumo notificados eletronicamente, nos termos do art. 34 do Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997.

Art. 2º Deverão cadastrar-se na plataforma consumidor.gov.br, até trinta dias contados da entrada em vigor desta Portaria, os seguintes fornecedores:

I. empresas com atuação nacional ou regional em setores que envolvam serviços públicos e atividades essenciais, conforme definidos pelo Decreto nº 10.282, de 20 de março de 2020;

II. plataformas digitais de atendimento pela internet dedicadas ao transporte individual ou coletivo de passageiros ou à entrega de alimentos;

III. plataformas digitais e marketplaces que realizem a promoção, oferta, venda ou intermediação de produtos próprios ou de terceiros, comercialização de anúncios, publicidade,

bem como provedores de conexão, de aplicação, de conteúdo e demais redes sociais com fins lucrativos; e

IV. agentes econômicos listados entre as duzentas empresas mais reclamadas, anualmente, no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública (Sindec), conforme levantamento da Coordenação-Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor.

§1º A obrigação de que trata o caput somente se aplica às empresas que, individualmente ou através de seus respectivos grupos econômicos:

I. tenham faturamento bruto de, no mínimo, cem milhões de reais no último ano fiscal;

II. tenham alcançado uma média mensal igual ou superior a mil reclamações em seus canais de atendimento ao consumidor no último ano fiscal; ou

III. sejam reclamados em mais de quinhentos processos judiciais que discutam relações de consumo até o último ano civil.

§2º A apuração quanto ao cumprimento desta Portaria ficará a cargo da Coordenação-Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor.

Art. 3º Na hipótese de falsidade ou enganiosidade no preenchimento dos requisitos do art. 1º ou de descumprimento desta Portaria, o fornecedor poderá ser investigado por infração contra as normas de proteção e defesa do consumidor.

Art. 4º Fica revogada a Portaria GAB-SENACON nº 15, de 27 de março de 2020.

Art. 5º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

JULIANA OLIVEIRA DOMINGUES