



# DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 01/04/2020 | Edição: 63 | Seção: 1 | Página: 46

Órgão: Ministério da Justiça e Segurança Pública/Secretaria Nacional do Consumidor

## PORTARIA Nº 15, DE 27 DE MARÇO DE 2020

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.

O SECRETÁRIO 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 mediação, 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 Observado o disposto no §1º deste artigo, os seguintes fornecedores deverão cadastrar-se na plataforma Consumidor.gov.br até trinta dias contados da entrada em vigor desta Portaria: I - empresas com atuação nacional ou regional em setores que envolvam serviços públicos e atividades essenciais, conforme definidos pelo Decreto 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, ou, ainda, à promoção, oferta ou venda de produtos próprios ou de terceiros ao consumidor final; ou III - agente econômicos listados entre as duzentas empresas mais reclamadas no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública (Sindec), no ano de 2019, nos termos do anexo desta Portaria. §1º A obrigação de que trata o caput somente se aplica às empresas de que tratam os incisos I a III acima caso elas ou os 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. § 2º Mediante prévia provocação do fornecedor interessado, a Coordenação-Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - CGSINDEC - poderá, a seu critério, dispensá-lo do cadastramento determinado nesta Portaria, em razão do baixo volume das demandas nos Órgãos de Defesa do Consumidor ou quando verificado que o cadastramento não venha a facilitar a resolução de conflitos com o consumidor.

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

Art. 4º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

**LUCIANO BENETTI TIMM**

Este conteúdo não substitui o publicado na versão certificada.

