

INFORMATIVO DE LEGISLAÇÃO

TRT DA 3ª REGIÃO

Diretoria da Secretaria de Documentação, Legislação e Jurisprudência

ANO XII

N. 84

02/07/2014

PORTARIA Nº 1.184, DE 1º DE JULHO DE 2014 – MJ/GM

Institui o sistema de solução alternativa de conflitos Consumidor.gov.br.

O MINISTRO DE ESTADO DA JUSTIÇA, no uso das atribuições que lhe confere o art. 87, incisos I e II, da Constituição, e tendo em vista o disposto no artigo 4º *caput* e inciso V da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 e no Decreto nº 7.963, de 15 de março de 2013, resolve:

Art. 1º Fica instituído o sistema de solução alternativa de conflitos Consumidor.gov.br, de natureza gratuita e utilidade pública, com a finalidade de promover a proteção e defesa do consumidor em todo o território nacional, por meio da interlocução direta entre consumidores e fornecedores para solução de demandas de consumo.

Art. 2º São objetivos do sistema Consumidor.gov.br:

- I - ampliar o atendimento ao consumidor;
- II - prevenir condutas que violem direitos do consumidor;
- III - promover a transparência nas relações de consumo;
- IV - fornecer ao Estado informações essenciais à elaboração e implementação de políticas públicas de defesa do consumidor; e
- V - incentivar a competitividade pela melhoria da qualidade e do atendimento ao consumidor.

Art. 3º Compete a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça - Senacon coordenar, gerenciar e manter o Consumidor.gov.br.

Parágrafo único. A gestão do Consumidor.gov.br será realizada por meio da Senacon com o apoio dos seguintes comitês:

- I - Comitê Consultivo;
- II - Comitê Técnico dos Procons integrados; e
- III - Comitê Técnico dos fornecedores participantes.

Art. 4º Compete ao Comitê Consultivo apoiar a Senacon na gestão do sistema e o aprimoramento das políticas e diretrizes de atendimento aos consumidores.

§ 1º O Comitê Consultivo será integrado por representantes dos seguintes órgãos e entidades:

- I - Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, que o presidirá;
- II - Secretaria de Reforma do Judiciário do Ministério da Justiça;
- III - Comitê Técnico dos Procons integrados;
- IV - Comitê Técnico dos fornecedores participantes; e
- V - Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor.

§ 2º A presidência do Comitê Consultivo convidará o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão a indicar representantes para integrá-lo.

Art. 5º Compete aos Comitês Técnicos:

- I - discutir, avaliar e propor políticas e ações voltadas à efetividade dos atendimentos realizados pelos fornecedores participantes do Consumidor.gov.br; e
- II - aprimorar a qualidade da informação produzida a partir do registro dos dados armazenados no sistema Consumidor.gov.br.

Art. 6º A designação dos membros do Comitê Consultivo e dos Comitês Técnicos será feita pelo Secretário Nacional do Consumidor, com respectivos suplentes, a partir da indicação dos órgãos e entidades representados.

Parágrafo único. A participação nos Comitês instituídos nesta Portaria será considerada prestação de serviço público relevante, não remunerada.

Art. 7º Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação.

JOSÉ EDUARDO CARDOZO

DOU 02/07/2014, Seção 1, n. 124, p. 90



Diretora da Secretaria de Documentação, Legislação e Jurisprudência: Isabela Freitas Moreira Pinto

Responsável – Subsecretária de Divulgação: Maria Thereza Silva de Andrade

Subsecretária de Legislação: Verônica de Araújo Peixoto do Nascimento

Colaboração: servidores da DSDLJ

Para cancelar o recebimento deste informativo, [clique aqui](#)



Antes de imprimir este e-mail pense em sua responsabilidade e compromisso com o MEIO AMBIENTE