



CÂMARA DOS DEPUTADOS
Centro de Documentação e Informação

DECRETO Nº 8.573, DE 19 DE NOVEMBRO DE 2015

Dispõe sobre o Consumidor.gov.br, sistema alternativo de solução de conflitos de consumo, e dá outras providências.

A PRESIDENTA DA REPÚBLICA, no uso das atribuições que lhe conferem o art. 84, *caput*, incisos IV e VI, alínea "a", da Constituição, e tendo em vista o disposto no art. 4º, *caput*, incisos III e V, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990,

DECRETA:

Art. 1º Este Decreto dispõe sobre o Consumidor.gov.br, sistema alternativo de solução de conflitos de consumo, de natureza gratuita e alcance nacional, na forma de sítio na internet, com a finalidade de estimular a autocomposição entre consumidores e fornecedores para solução de demandas de consumo.

Art. 1º-A. O Consumidor.gov.br é a plataforma digital oficial da administração pública federal direta, autárquica e fundacional para a autocomposição nas controvérsias em relações de consumo.

§ 1º Os órgãos e as entidades que possuam plataformas próprias para solução de conflitos de consumo migrarão os seus serviços para o Consumidor.gov.br até 31 de dezembro de 2020.

§ 2º Poderão manter plataformas próprias os órgãos e entidades que possuam canais de atendimento cuja escala e especificidade assim se justifique.

§ 3º Na hipótese do § 2º, a plataforma será adequada para atender aos parâmetros de experiência do usuário e de interoperabilidade de dados com a plataforma digital Consumidor.gov.br.

§ 4º Os órgãos e as entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional terão acesso às manifestações cadastradas no Consumidor.gov.br relativas à sua área de atuação para fins de formulação, monitoramento e avaliação de suas ações.

§ 5º Ato conjunto do Secretário Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública e do Secretário de Governo Digital da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia poderá regular o disposto neste artigo. [\(Artigo acrescido pelo Decreto nº 10.197, de 2/1/2020, em vigor em 1º/3/2020\)](#)

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

- I - ampliar o atendimento ao consumidor;
- II - prevenir condutas que violem os direitos do consumidor;
- III - promover a transparência nas relações de consumo;
- IV - contribuir na elaboração e implementação de políticas públicas de defesa do consumidor;
- V - estimular a harmonização das relações entre consumidores e fornecedores; e
- VI - incentivar a competitividade por meio da melhoria da qualidade do atendimento ao consumidor.

Art. 3º A Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública prestará o apoio administrativo e os meios necessários para o funcionamento do Consumidor.gov.br. [\(Artigo com redação dada pelo Decreto nº 9.882, de 27/6/2019\)](#)

Art. 4º Fica instituído o Comitê Gestor do Consumidor.gov.br no âmbito do Ministério da Justiça e Segurança Pública, com o objetivo de definir ações e coordenar a gestão e a manutenção da plataforma Consumidor.gov.br. [\(“Caput” do artigo com redação dada pelo Decreto nº 9.882, de 27/6/2019\)](#)

§ 1º O Comitê Gestor será composto por:

I - um representante da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública, que o presidirá; [\(Inciso com redação dada pelo Decreto nº 9.882, de 27/6/2019\)](#)

II - um representante da Secretária-Executiva do Ministério da Justiça e Segurança Pública; [\(Inciso com redação dada pelo Decreto nº 9.882, de 27/6/2019\)](#)

III - quatro representantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor; e

IV - quatro representantes do setor produtivo.

§ 2º Cada membro do Comitê Gestor do Consumidor.gov.br terá um suplente, que o substituirá em suas ausências e impedimentos. [\(Parágrafo com redação dada pelo Decreto nº 9.882, de 27/6/2019\)](#)

§ 3º Os órgãos de que tratam os incisos I e II do § 1º indicarão seus representantes e respectivos suplentes. [\(Parágrafo com redação dada pelo Decreto nº 9.882, de 27/6/2019\)](#)

§ 4º Os representantes e respectivos suplentes de que tratam os incisos III e IV do § 1º serão indicados, na forma disposta em ato do Ministro de Estado da Justiça e Segurança Pública, para mandato de dois anos, permitida a recondução. [\(Parágrafo acrescido pelo Decreto nº 9.882, de 27/6/2019\)](#)

§ 5º Os membros, titulares e suplentes do Comitê Gestor serão designados pelo Ministro de Estado da Justiça e Segurança Pública. [\(Parágrafo acrescido pelo Decreto nº 9.882, de 27/6/2019\)](#)

§ 6º O Comitê Gestor poderá convidar especialistas ou representantes de órgãos ou entidades, públicas ou privadas, inclusive organizações da sociedade civil, para acompanhar ou participar de suas reuniões, sem direito a voto. [\(Parágrafo acrescido pelo Decreto nº 9.882, de 27/6/2019\)](#)

§ 7º O Comitê Gestor se reunirá em caráter ordinário quadrimestralmente e em caráter extraordinário sempre que convocado por seu Presidente, de ofício ou a pedido de um de seus membros. [\(Parágrafo acrescido pelo Decreto nº 9.882, de 27/6/2019\)](#)

§ 8º As reuniões serão realizadas por videoconferência e, excepcionalmente, poderão ser realizadas presencialmente, mediante motivação e atestada a disponibilidade orçamentária e financeira. [\(Parágrafo acrescido pelo Decreto nº 9.882, de 27/6/2019\)](#)

§ 9º O quórum de reunião do Comitê Gestor é de cinco membros e o quórum de aprovação é de maioria simples dos presentes. [\(Parágrafo acrescido pelo Decreto nº 9.882, de 27/6/2019\)](#)

Art. 5º Compete ao Comitê Gestor do Consumidor.gov.br:

I - apoiar a Senacon na gestão do sistema e no aprimoramento das políticas e diretrizes de atendimento aos consumidores;

II - promover o Consumidor.gov.br por meio da elaboração de ações específicas;

III - propor mecanismos para o financiamento, a manutenção e o aprimoramento do Consumidor.gov.br; e

IV - elaborar seu regimento interno, que deverá ser aprovado por maioria simples de seus membros.

Art. 6º A participação no Comitê Gestor do Consumidor.gov.br será considerada prestação de serviço público relevante, não remunerada.

Art. 6º-A. O Ministério da Justiça e Segurança Pública integrará, até 31 de dezembro de 2020, o Consumidor.gov.br ao portal único "gov.br", de que trata o Decreto nº 9.756, de 11 de abril de 2019. [\(Artigo acrescido pelo Decreto nº 10.197, de 2/1/2020, em vigor em 1º/3/2020\)](#)

Art. 7º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 19 de novembro de 2015; 194º da Independência e 127º da República.

DILMA ROUSSEFF
Gabriel de Carvalho Sampaio