

## Juíza ordena que Senacon regularize plataforma ProConsumidor

A juíza federal substituta Liviane Kelly Soares Vasconcelos, da 20ª Vara Federal Cível da Seção Judiciária do Distrito Federal, deu provimento a mandado de segurança impetrado pela Associação de Proteção e Defesa dos Direitos dos Aposentados e Pensionistas, assegurando à entidade o acesso irrestrito à plataforma ProConsumidor.

A juíza entendeu que ato administrativo que suspendeu o acesso da entidade à plataforma não apontou nenhuma portaria que a justificasse, nem sequer a comprovação de eventual uso inadequado por parte da Associação.

O ProConsumidor é uma ferramenta criada pela [Secretaria Nacional do Consumidor \(Senacon\)](#) para que empresas e instituições possam se defender de reclamações de consumidores nos Procons.

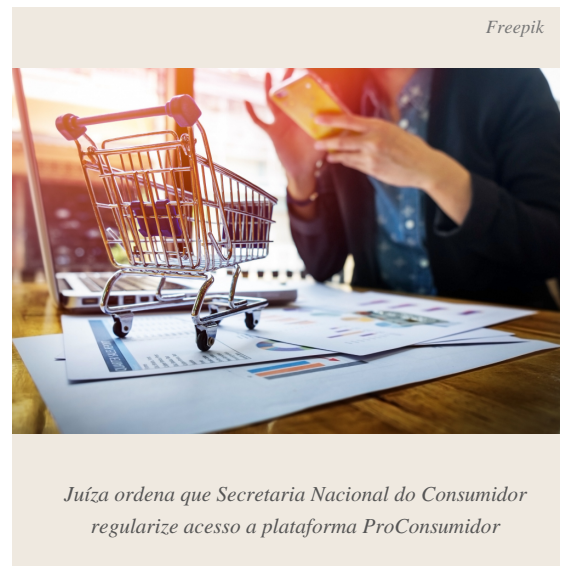
Conforme relatado pela magistrada no processo, “o ato administrativo de comunicação da suspensão do acesso ao ProConsumidor não aponta nenhum ato específico atribuído à impetrante, fazendo genérica alusão a uso de automação por parte ‘das empresas’”.

Segundo o advogado **Gabriel Bartolomeu Felício**, sócio do escritório MGF Advogados Associados, que atuou no caso defendendo a associação, em parceria com o advogado **Daniel Gerber**, a restrição de acesso à plataforma dificulta, na prática, a defesa das empresas e consequentemente a própria reparação do consumidor.

“Hoje, a plataforma tem um limite de protocolos por unidade de tempo, fato que pode culminar com bloqueio temporário de acesso pelo fornecedor, o que faz com que muitas empresas não consigam se defender nos prazos estipulados pelo sistema”, disse o advogado.

“Nós conseguimos a concessão liminar da segurança, mostrando que de duas, uma: ou o ProConsumidor regulariza o seu sistema ou se abstém de punir as empresas que não conseguem apresentar suas defesas em tempo hábil por uma restrição única e exclusiva da própria plataforma.”

**Clique [aqui](#) para ler a decisão**  
**Processo 1080254-20.2024.4.01.3400**



Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2024-out-26/juiza-ordena-que-senacon-regularize-plataforma-proconsumidor/>