



MANUAL EXPLICATIVO DO CADASTRO DE CONSUMIDORES À PLATAFORMA DO CONSUMIDOR.GOV

The screenshot shows the homepage of Consumidor.gov.br. At the top, there is a navigation bar with links for 'Participe', 'Serviços', 'Legislação', and 'Canais'. Below this, there are utility links for 'Ir para o conteúdo', 'Ir para o menu', 'Ir para o login', and 'Ir para o rodapé'. The main header features the word 'Consumidor' in large white text on a dark blue background, with a search bar for 'Login' and 'Senha' and buttons for 'Recuperar senha/login' and 'Cadastre-se'. A secondary navigation bar includes 'Início', 'Sobre o Serviço', 'Empresas Participantes', and 'Indicadores'. The main content area has a green and blue background with the logo 'consumidor.gov.br' and the slogan 'É seu. É fácil. Participe.'. Below the logo is a search bar with the placeholder 'Pesquise a empresa' and a green 'ir' button. At the bottom, there is a short paragraph explaining the service: 'Aqui, no Consumidor.gov.br, você pode se comunicar diretamente com as empresas participantes que se comprometeram a receber, analisar e responder as reclamações de seus consumidores em até 10 dias. Este é um serviço público para solução alternativa de conflitos de consumo via internet. Ele não substitui o serviço prestado pelos Órgãos'.



POLÍTICA DE USO DE DADOS PESSOAIS

A Política de Uso de Dados Pessoais do **Consumidor.gov.br** visa esclarecer como serão utilizadas as informações pessoais disponibilizadas por seus usuários, especificando o conteúdo dos registros efetuados e as modalidades de tratamento das informações coletadas.

Os consumidores, empresas, organizações e instituições que utilizarem ou aderirem à ferramenta **Consumidor.gov.br** deverão observar os termos desta Política.

I – Sobre o conteúdo dos registros

Para que o usuário efetue uma reclamação no site, são requeridos e registrados os seguintes dados pessoais:

1. Nome Completo;
2. Número do CPF;
3. Endereço;
4. Data de nascimento;
5. Sexo;
6. Telefone; e
7. E-mail.

Os dados cadastrais citados acima somente serão visíveis à empresa reclamada e aos órgãos gestores do sistema. Os dados de faixa etária, gênero e regionais poderão ser utilizados de forma não individualizada para fins estritamente estatísticos.

II – Sobre o tratamento das informações

As informações fornecidas pelos usuários são registradas e armazenadas em nossos bancos de dados, observados os necessários padrões de segurança, confidencialidade e integridade, e somente serão utilizadas para as finalidades próprias do site.



Ao utilizar o **Consumidor.gov.br**, o usuário declara ciência de que algumas informações serão públicas, quais sejam: o relato da reclamação, a resposta do fornecedor e o comentário final do consumidor, conforme Termos de Uso.

As informações de caráter pessoal ou confidencial são tratadas de acordo com a legislação vigente e com as legítimas expectativas de boa-fé de seus usuários. O acesso a estas informações só poderá ser efetuado pelo órgão oficial responsável pela tutoria da demanda, pelo fornecedor indicado na reclamação ou pelo próprio consumidor em relação as informações que lhe dizem respeito.

A solicitação de exclusão/edição de informações prestadas pelo usuário deverá ser motivada, devidamente fundamentada e submetida à apreciação do gestor.

O compartilhamento, cessão ou divulgação, onerosa ou gratuita, de tais informações a terceiros ou a sua utilização para finalidades diversas daquelas para as quais foram coletadas, somente poderá ocorrer em virtude da lei ou de cumprimento de determinação judicial.

Os usuários gestores do sistema que, por qualquer motivo, usarem indevidamente as informações às quais tiveram acesso estão sujeitos às penalidades e sanções legais e disciplinares aplicáveis.

O site **Consumidor.gov.br** poderá enviar mensagens ao endereço eletrônico (e-mail) de seus usuários sempre que for oportuno e nas hipóteses em que houver relação com o serviço prestado pelo site. As dúvidas referentes a esta Política de Uso de Dados Pessoais podem ser encaminhadas por meio do canal [Fale Conosco](#).

III – Sobre a modificação da política do uso de dados

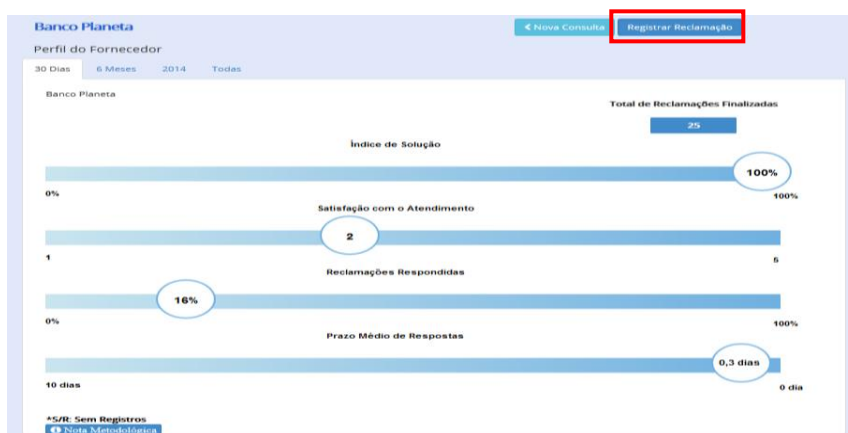
A Secretaria Nacional do Consumidor se reserva o direito de modificar estes termos e condições a qualquer tempo, observando a comunicação ampla e prévia desta alteração aos usuários do site.



Para iniciar uma reclamação, o consumidor deve clicar em **Pesquise a empresa**, digitar o nome da empresa e verificar se ela é exibida. Caso o nome da empresa seja exibido, deve-se clicar para selecioná-la.



Uma tela com o Perfil do Fornecedor será apresentada, mostrando o desempenho desta empresa no Consumidor.gov.br. Para prosseguir à reclamação, o consumidor deve clicar no botão **Registrar Reclamação**.





Selecionada a empresa, é necessário o preenchimento dos campos obrigatórios relacionados à sua reclamação.

Cadastrar Reclamação

Nome da Empresa: Banco Planeta Ir Q

Procurou a empresa para solucionar o problema? Sim Não

Como Comprou/Contratou:

Área:

Assunto:

Problema:

Descreva sua Reclamação:

ATENÇÃO!
Para garantir sua privacidade e segurança, não insira dados pessoais como nome, CPF, RG, telefone ou ainda informações como número de conta, senha ou cartão de crédito, pois o conteúdo deste campo será público. Lembre-se que, conforme o Termo de Uso, NÃO é permitido:

1. Reclamar em nome de terceiros;
2. Utilizar ou enviar informações ilegais, agressivas, caluniosas, abusivas, difamatórias, obscenas, invasivas a privacidade de terceiros, ou que atentem contra os bons costumes, a moral ou ainda que contrariem a ordem pública.

Para auxiliar na análise da sua reclamação, você pode anexar documentos, tais como nota fiscal, comprovante de pagamento, extratos, ordem de serviço, folheto de oferta, orçamento, etc.

A primeira pergunta é: **Procurou a empresa para solucionar o problema?**
Essa informação é muito importante, pois queremos saber se você entrou em contato com a empresa antes de registrar sua reclamação no **Consumidor.gov.br**.

Caso você marque **Sim**, será aberto um campo para informar como foi seu contato e os números de protocolo, caso possua.

Caso você não tenha procurado a empresa para solucionar seu problema, clique em **Não**

Cadastrar Reclamação

Nome da Empresa: Banco Planeta Ir Q

Procurou a empresa para solucionar o problema? Sim Não

Informe como foi o seu contato com a empresa. Indique número de protocolos, caso possua:

É muito importante que ao relatar sua reclamação você nos conte por que não procurou a empresa para resolver o seu problema.

Como Comprou/Contratou:

Área:

Assunto:

Problema:

Descreva sua Reclamação:

ATENÇÃO!
Para garantir sua privacidade e segurança, não insira dados pessoais como nome, CPF, RG, telefone ou ainda informações como número de conta, senha ou cartão de crédito, pois o conteúdo deste campo será público. Lembre-se que, conforme o Termo de Uso, NÃO é permitido:

1. Reclamar em nome de terceiros;
2. Utilizar ou enviar informações ilegais, agressivas, caluniosas, abusivas, difamatórias, obscenas, invasivas a privacidade de terceiros, ou que atentem contra os bons costumes, a moral ou ainda que contrariem a ordem pública.



Em seguida, você informa **Como Comprou** o produto ou **Contratou** o serviço reclamado com a empresa (se comprou na loja, pela internet, por telefone..)

The screenshot shows the 'Cadastrar Reclamação' form. The 'Nome da Empresa' field contains 'Banco Planeta'. The 'Procurou a empresa para solucionar o problema?' question is answered with 'Sim'. The 'Como Comprou/Contratou' dropdown menu is open, showing options: 'Seleção', 'Seleção', 'Catálogos', 'Domicílio', 'Ganhei de presente', 'Internet', 'Loja física', 'Não comprei / contratei', 'Stand, feiras e eventos', and 'Telefone'. A red arrow points to the 'Como Comprou/Contratou' field. Below the dropdown, there is an 'ATENÇÃO!' warning and a list of prohibited actions.

Você seleciona a **Área** relacionada a seu problema

The screenshot shows the 'Cadastrar Reclamação' form. The 'Nome da Empresa' field contains 'Banco Planeta'. The 'Procurou a empresa para solucionar o problema?' question is answered with 'Sim'. The 'Como Comprou/Contratou' dropdown menu is set to 'Telefone'. The 'Área' dropdown menu is open, showing options: 'Seleção', 'Seleção', 'Água, Energia, Gás', 'Habitação', and 'Serviços Financeiros'. A red arrow points to the 'Área' field. Below the dropdown, there is an 'ATENÇÃO!' warning and a list of prohibited actions.



Você informa o **Assunto** relacionado a seu problema.

The screenshot shows the 'Cadastrar Reclamação' form with the following fields filled: 'Nome da Empresa' is 'Banco Planeta', 'Procurou a empresa para solucionar o problema?' is 'Sim', 'Como Comprou/Contratou:' is 'Telefone', and 'Área:' is 'Serviços Financeiros'. The 'Assunto:' dropdown menu is open, showing a list of categories. A red arrow points to the 'Assunto:' label. The list includes: Atendimento Bancário, Cadastro de Restrição (SPC, Serasa etc), Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja, Cartão de Programa Social, Consórcio de Imóveis, Consórcios (exceto Imóveis), Conta corrente / Salário / Poupança / Conta Aposentadoria, Crédito Consignado (Empréstimo descontado em folha de pagamento), Demais Empréstimos e Financiamentos (exceto imóveis e veículos), Demais Seguros (exceto habitacional), Financiamento de Imóveis, Financiamento de Veículos / Leasing, Investimentos / Aplicações / Previdência Privada, Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego, Seguro Garantia Estendida, Seguro Habitacional / Residencial, Seguro de Veículos, Serviço de pagamento online/ via celular.

E informa o **Problema**, de acordo com as classificações disponíveis.

The screenshot shows the 'Cadastrar Reclamação' form with the following fields filled: 'Nome da Empresa' is 'Banco Planeta', 'Procurou a empresa para solucionar o problema?' is 'Sim', 'Como Comprou/Contratou:' is 'Telefone', and 'Área:' is 'Serviços Financeiros'. The 'Assunto:' dropdown menu is set to 'Cartão de Programas Sociais'. The 'Problema:' dropdown menu is open, showing a list of problem categories. A red arrow points to the 'Problema:' label. The list includes: Atendimento / SAC (Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais, SAC - Demanda não resolvida / não responde, SAC - Desrespeito / desrespeito / demora, SAC - Dificuldade em obter protocolo, gravação ou histórico, SAC - Dificuldade para cancelar o serviço, SAC - Dificuldade de contato / acesso), Cobrança / Contestação (Cobrança de compra/saque não reconhecido / Contestação de cobrança, Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados, Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado, Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado, Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça), Contrato / Oferta (Dificuldade para contratar / recusa injustificada, Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa, Publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória, Venda casada (imposição de seguro, empréstimo, título de capitalização etc)), and Informação.



De acordo com o problema informado, podem surgir alguns campos para que você acrescente informações importantes, que podem auxiliar a resolução do seu problema. Fique tranquilo, essas informações não serão públicas.

No espaço a seguir, você deve descrever sua reclamação. **Este campo será público**, por isso não coloque informações pessoais!

Caso queira, você pode utilizar algum dos modelos de reclamação disponíveis e apenas completá-los com as informações relativas a sua reclamação.



A seguir, você descreve seu pedido, ou seja, o que espera da empresa.

Este campo não é público.

Descreva sua reclamação:

ATENÇÃO!
Para garantir sua privacidade e segurança, não insira dados pessoais como nome, CPF, RG, telefone ou ainda informações como número de conta, senha ou cartão de crédito, pois o conteúdo deste campo será público. Lembre-se que, conforme o Termo de Uso, NÃO é permitido:

1. Reclamar em nome de terceiros;
2. Utilizar ou enviar informações ilegais, agressivas, caluniosas, abusivas, difamatórias, obscenas, invasivas a privacidade de terceiros, ou que atentem contra aos bons costumes, à moral e ainda que contrariem a ordem pública.

Para auxiliar na análise da sua reclamação, você pode anexar documentos, tais como nota fiscal, comprovante de pagamento, extratos, ordem de serviço, folheto de oferta, orçamento, etc.

Modelos de Reclamação 3000

Descreva seu pedido à empresa:

Informe aqui o seu pedido (por exemplo: devolução do valor pago, troca ou reparo do produto, cancelamento do contrato etc).

Modelos de Pedido 1000

Anexos

Adicionar arquivos

Nome	Tamanho (bytes)
------	-----------------

Caso tenha interesse, você ainda pode acrescentar anexos à sua reclamação. É possível inserir até 5 anexos de 1MB cada.

Em seguida, clique em **Avançar**.



Após relatar sua reclamação, você deve informar seu **Login** e **Senha**. Caso ainda não possua, **Cadastre-se** ou, caso tenha esquecido algum deles, clique em **Recuperar senha/login**.

ALTO CONTRASTE

Consumidor Beta

Login Senha

Recuperar senha/login Cadastre-se

início Empresas Participantes Orientações de Uso fale conosco

Primeira vez? Cadastre-se!

Insira seus dados

Login obrigatório

Login: Senha:

Recuperar senha/login

Enviar

Serviços
Acesso Restrito para Gestores e Empresas

Institucional
Ministério da Justiça
Secretaria Nacional do Consumidor
Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

Política de Uso
Termos de Uso
Orientações de Uso
Política de Uso de Dados Pessoais

Se for a primeira vez, é necessário o preenchimento dos campos obrigatórios, com CPF e CEP válidos, e concordar com os **Termos de Uso do Consumidor**.

ALTO CONTRASTE

Consumidor Beta

Login Senha

Recuperar senha/login Cadastre-se

início Empresas Participantes Orientações de Uso fale conosco

Insira seus dados

CPF: CPF

Nome Completo: Nome Completo

Login: Login

Sexo: Selezione

Data de Nascimento: Data de Nascimento

Telefone: DDD + Número

Celular: DDD + Número

CEP: CEP

Logradouro: Logradouro

Número/Complemento: Número/Complemento

Bairro: Bairro

Cidade: Cidade

UF: UF

E-mail: E-mail

Confirmação de E-mail: Confirmação de E-mail

Senha: Senha

Confirmação da Senha: Confirmação da Senha

Eu concordo com os Termos de Uso do Consumidor.

Enviar

Logo após preencher todos os campos, criar seu login, clique em aceitar os termos de uso do consumidor, em seguida se os dados estiverem corretos, clique em enviar.



Uma tela de confirmação será exibida. Você pode **Editar** ou **Confirmar** seus dados.

ALTO CONTRASTE

Consumidor
Beta

Login Senha

Recuperar senha/login Cadastre-se

Início Empresas Participantes Orientações de Uso Fale Conosco

Confirmar Preenchimento do Usuário

CPF	Nome Completo		
517.061.277-07	Cláudio Humberto		
Login	Email	Sexo	
ClaudioHumberto	claudio.humberto@outlook.com	Masculino	
Data de Nascimento	Telefone	Celular	CEP
07/09/1976	(61) 2025-2025	(61) 9762-5254	22230-000
Logradouro	Bairro	Número/Complemento	
Rua Senador Vergueiro	Flamengo	542	
Cidade	UF		
Rio de Janeiro	RJ		

[Editar](#) [Confirmar](#)

Serviços
Acesso Restrito para Gestores e Empresas

Institucional
Ministério da Justiça
Secretaria Nacional do Consumidor
Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

Política de Uso
Termos de Uso
Orientações de Uso
Política de Uso de Dados Pessoais

Após confirmar, você pode **Editar** ou **Confirmar** os dados preenchidos em sua reclamação e concluir.

IDENTIFIQUE A EMPRESA RELATE O PROBLEMA CONFIRME

Confirmar Preenchimento da Reclamação

Nome da Empresa:	Banco Planeta
Procurou a empresa para solucionar o problema?	Não
Como Comprou/Contratou:	Ganhei de presente
Área:	Habitação
Assunto:	Cadastro de Restrição (SPC, Serasa etc)
Problema:	Dificuldade de cancelamento/ exclusão do cadastro (cadastro positivo, banco de dados de fornecedor)
Descrição da Reclamação:	ar na análise da sua reclamação, você pode anexar documentos, tais como nota fiscal, comprovante de pagamento, ar na análise da sua reclamação, você pode anexar documentos, tais como nota fiscal,
Pedido à Empresa:	ar na análise da sua reclamação, você pode anexar documentos, tais como nota fiscal, comprovante de pagamento, ar na análise da sua reclamação, você pode anexar documentos, tais como nota fiscal,

Informações Adicionais:

Nome	Descrição
Data da Inclusão	



Cabe salientar que de acordo com os **Termos de Uso**, é proibido:

- Registrar reclamações em **duplicidade**;
- Registrar reclamação em nome de **terceiros**;
- Inserir **informações falsas**;
- Registrar reclamação sobre questão que **não envolva relação de consumo**;
- Utilizar **expressões agressivas, caluniosas ou inadequadas**;
- Entre outras práticas listadas no **item 5 dos Termos de Uso**.





Consumidor.gov, juntamente com o Procon Estadual de Santa Catarina agradece a sua participação em mais uma ferramenta que trabalha em prol do consumidor catarinense.

Estamos à disposição para quaisquer esclarecimentos.

Atenciosamente,

PROCON/SC