



# Consumidor.gov.br

Usuário: Consumidor

# Sumário

<u>O Serviço.....</u>	<u>3</u>
<u>Iniciar uma reclamação.....</u>	<u>9</u>
<u>Cadastro de usuário e login.....</u>	<u>23</u>
<u>Recuperar login/senha.....</u>	<u>33</u>
<u>Desativar cadastro.....</u>	<u>38</u>
<u>Acompanhar reclamações.....</u>	<u>41</u>
<u>Avaliar reclamação.....</u>	<u>51</u>



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 de Defesa do Consumidor, que continuam atendendo os consumidores por meio de seus canais tradicionais de atendimento.



Você se manifesta



A empresa responde



Você avalia

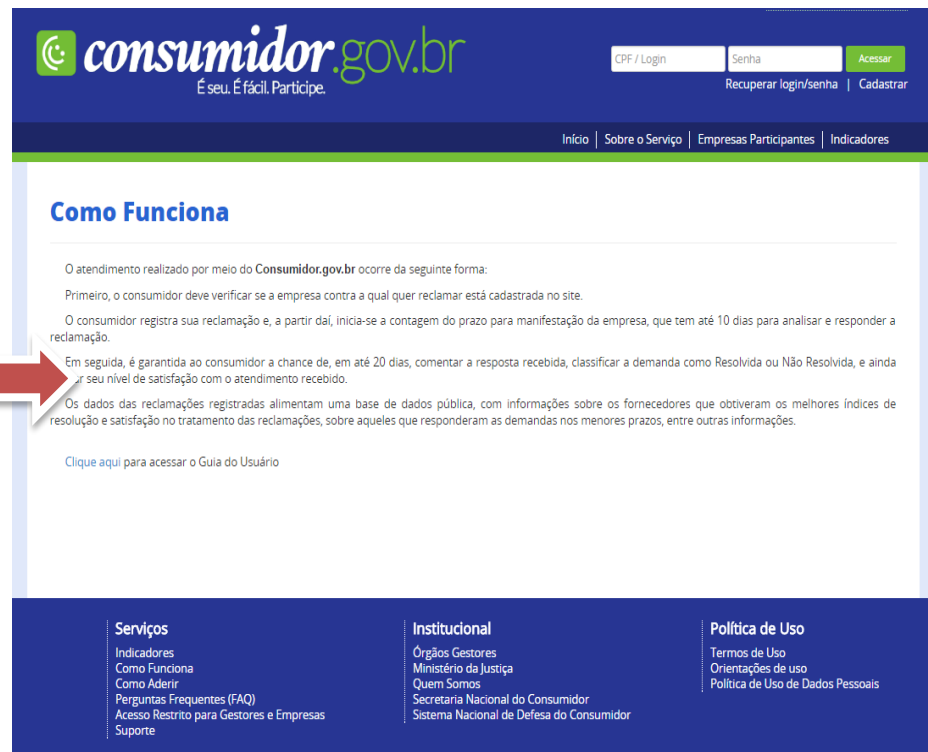


Todos monitoram

O **Consumidor.gov.br** permite ao consumidor registrar reclamações direcionadas às empresas cadastradas. Para conhecê-las, clique em **Empresas Participantes**.



Também é possível acessar a opção **Empresas Participantes** ao clicar no símbolo do Consumidor.gov.br. Através do clique no símbolo, também é possível ter acesso às seguintes opções: **Veja como funciona, Indicadores de Desempenho, Infográficos e Últimas Reclamações.**



Ao clicar em **Veja como funciona**, você é direcionado a página com informações e orientações a respeito do funcionamento da plataforma.

**consumidor.gov.br**  
É seu. É fácil. Participe.

CPF / Login Senha Acessar  
Recuperar login/senha Cadastrar

Início | Sobre o Serviço | Empresas Participantes | Indicadores

Pesquise a empresa

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 de Defesa do Consumidor, que continuam atendendo os consumidores por meio de seus canais tradicionais de atendimento.

Você se manifesta > A empresa responde > Você avalia > Todos monitoram

**Serviços**  
Indicadores  
Como Funciona  
Como Adair  
Perguntas Frequentes (FAQ)  
Acesso Restrito para Gestores e Empresas  
Suporte

**Institucional**  
Órgãos Gestores  
Ministério da Justiça  
Quem Somos  
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

Indicadores de Desempenho

## Indicadores

Gerais Por Empresa Infográficos Relato do Consumidor Publicações Dados Abertos

Segmento: Todos

Período: 30 dias

Nota Metodológica

**Índice de Solução**

Posição	Empresa	%
1ª	Cartão de Todos	100.0
2ª	Credicare	100.0
3ª	Odontoprev	100.0
4ª	Cartão Quero-Quero VerdeCard	100.0
5ª	Chilli Beans	100.0
6ª	Polishop	100.0
7ª	Comgás - Companhia de Gás de São Paulo	100.0
8ª	Livraria Cultura	100.0
9ª	Loja Electrolux	100.0
10ª	Purificador de Água Brastemp	100.0

**Índice de Satisfação (1 a 5)**

Posição	Empresa	Nota
1ª	Credicare	5.0
2ª	Livraria Cultura	5.0
3ª	Purificador de Água Brastemp	5.0
4ª	Caixa Consórcios	5.0
5ª	Ingresso.com	5.0
6ª	Consórcio Luiza	5.0
7ª	Droga Raia	5.0
8ª	Lojas Salfier	5.0
9ª	Loja Consul	5.0
10ª	Malwee	5.0

**Prazo Médio de Resposta (0 a 10)**

Posição	Empresa	Dias
1ª	Livraria Cultura	0.0
2ª	Época Cosméticos	0.0
3ª	Ibyte	0.0
4ª	Unimed Belém	0.0
5ª	Unimed Norte Nordeste	0.0
6ª	Serasa Experian	0.8
7ª	Cartão de Todos	0.9
8ª	Boa Vista Serviços - SCPC (Serviço Central de Proteção ao Crédito)	1.0
9ª	Banco Cetelem	1.0
10ª	Ingresso.com	1.0

**Reclamações Respondidas**

Posição	Empresa	%
1ª	Vivo - Telefônica (GVF)	100.0
2ª	Oi Fixo	100.0
3ª	Caixa Econômica Federal	100.0
4ª	Claro Celular	100.0
5ª	Oi Celular	100.0
6ª	SKY	100.0
7ª	Banco do Brasil	100.0
8ª	Banco Bradesco	100.0
9ª	Samsung	100.0
10ª	Banco Itaú Unibanco	100.0

Ao clicar em **Indicadores de Desempenho**, você é direcionado à página que contém os rankings das empresas cadastradas no Consumidor.gov.br.

**consumidor.gov.br**  
É seu. É fácil. Participe.

CPF / Login Senha Acessar  
Recuperar login/senha | Cadastrar

Início | Sobre o Serviço | Empresas Participantes | Indicadores

Pesquise a empresa

Aqui, no **Consumidor.gov.br**, você pode se comunicar diretamente com as empresas participantes, que se comprometem a receber, analisar e responder as reclamações de seus consumidores em até 10 dias.

Clique na **animação** para ler as últimas reclamações registradas, consultar o desempenho das empresas, ver a lista das empresas participantes, entre outras informações.

Este é um serviço público para solução alternativa de conflitos de consumo via internet. Ele não substitui o serviço prestado pelos Órgãos de Defesa do Consumidor, que continuam atendendo os consumidores por meio de seus canais tradicionais de atendimento.

Você se manifesta > A empresa responde > Você avalia > Todos monitoram

**Infográficos**

**Serviços**  
Indicadores  
Como Funciona  
Como Aderir  
Perguntas Frequentes (FAQ)  
Acesso Restrito para Gestores e Empresas  
Suporte

**Institucional**  
Órgãos Gestores  
Ministério da Justiça  
Quem Somos  
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

**consumidor.gov.br**  
É seu. É fácil. Participe.

CPF / Login Senha Acessar  
Recuperar login/senha | Cadastrar

Início | Sobre o Serviço | Empresas Participantes | Indicadores

**Indicadores**

Gerais | Por Empresa | **Infográficos** | Relato do Consumidor | Publicações | Dados Abertos

Total Reclamações Finalizadas  
491712

Total de Usuários Cadastrados  
401610

Total de Empresas Cadastradas  
355

**Serviços**  
Indicadores  
Como Funciona  
Como Aderir  
Perguntas Frequentes (FAQ)  
Acesso Restrito para Gestores e Empresas  
Suporte

**Institucional**  
Órgãos Gestores  
Ministério da Justiça  
Quem Somos  
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

Ao clicar em **Infográficos**, você pode visualizar o total de reclamações finalizadas em cada região do Brasil, bem como o total por Unidade da Federação.

**consumidor.gov.br**  
É seu. É fácil. Participe.

CPF / Login Senha Acessar  
Recuperar login/senha Cadastrar

Início Sobre o Serviço Empresas Participantes Indicadores

Pesquise a empresa

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.

Clique na **animação** para ler as **últimas reclamações registradas**, consultar o **desempenho das empresas**, ver a **lista das empresas participantes**, entre outras informações.

Este é um serviço público para solução alternativa de conflitos de consumo via internet. Ele não substitui o serviço prestado pelos Órgãos de Defesa do Consumidor, que continuam atendendo os consumidores por meio de seus canais tradicionais de atendimento.

Últimas Reclamações

Você se manifesta > A empresa responde > Você avalia > Todos monitoram

**Serviços**  
Indicadores  
Como Funciona  
Como Aderir  
Perguntas Frequentes (FAQ)  
Acesso Restrito para Gestores e Empresas  
Suporte

**Institucional**  
Órgãos Gestores  
Ministério da Justiça  
Quem Somos  
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

## Indicadores

Gerais Por Empresa Infográficos **Relato do Consumidor** Publicações Dados Abertos

Q Pesquisar

### Banco Cetelem

Resolvido

Relato 10/12/2016, Santos - SP

Olá, No dia 06/12 recebi a fatura do cartão Submarino, gerada pelo banco Cetelem, com um débito apontado de uma compra realizada em 03/11 no valor de R\$232.31. No meu cadastro no site Submarino.com.br não há compras realizadas nesse dia. Abri reclamação no portal RECLAME AQUI porém, a empresa IGNOROU o pedido por lá. Obrigada.

Resposta (no mesmo dia)

Prezado Sr. (a), Edmar Recebemos a sua reclamação formalizada por meio da plataforma "consumidor.gov", cujo teor foi objeto da nossa melhor atenção. Sobre o tema abordado, informamos que o posicionamento conclusivo da instituição foi inserido no campo Anexo, por conter informações e dados protegidos por sigilo. Aproveitamos a oportunidade para agradecer o seu contato. Permanecemos à disposição para demais esclarecimentos. Atenciosamente, Banco Cetelem S/A

Avaliação

Nota 5

No mesmo dia resolveram o problema. Engraçado que a mesma reclamação postada no Reclame Aqui, simplesmente sequer visualizaram, vai entender! Obrigada de qualquer forma.

1

### Banco Pan

Resolvido

Relato 10/12/2016, Rio de Janeiro - RJ

SOLICITO URGENTE COM ESTA RECLAMAÇÃO A LIBERAÇÃO DO MEU SALDO DEVEDOR POIS QUERO FAZER A PORTABILIDADE PARA OUTRO BANCO E QUERO QUE LIBERE O SALDO URGENTE. NÃO QUERO E NÃO SOU OBRIGADO A FICAR MAIS COM VOCS. NOME DA IF (REQUISITANTE): SAPRA NOME DA IF (ORIGINATÁRIA): BANCO PAN CIP: 2016120500000215872486 DATA DA REQUISIÇÃO: 05/12/2016 PARCELA: 944,94 CONTRATO: 3049553641 ESTOU PRECISANDO MUITO DA LIBERAÇÃO E COM TODA ESSA DEMORA EU VOU FAZER RECLAMAÇÃO NO PROCON, NO RECLAME AQUI E NO CONSUMIDOR. AGUARDO PROVIDENCIAS.

Resposta (no mesmo dia)

Olá Jocelyn, Obrigado pelo seu contato. É uma ótima oportunidade para esclarecermos sobre sua manifestação. Prestamos os devidos esclarecimentos através de mensagem privada. Mais uma vez, agradecemos o seu contato e nos colocamos a sua inteira disposição por meio das nossas Centrais de Atendimento ao Cliente: CAC Financeira - Capitais e Regiões Metropolitanas: 4002-1687 / Demais Localidades: 0800-775-8686 SAC Capitais Regiões Metropolitanas e Demais Localidades: 0800-775-8000 SAC Deficientes Auditivos e de fala: 0800 776 2200 Atenciosamente, Banco Pan

Avaliação

Nota 5

obrigada

2

### Banco Pan

Resolvido

Relato 10/12/2016, Rio de Janeiro - RJ

queria saber o que esta ocorrendo com a minha negociação de portabilidade que tenho com o meu emprestimo consignado que tenho junto ao banco Pan e estou transferindo para o banco Bradesul, onde foi solicitado por varias vezes o saldo devedor do meu emprestimo e nada de voces enviarem o saldo devedor para eles, e estou precisando muito do dinheiro que eles falaram que iriam me devolver, onde moro a região é muito ruim o sinal do telefone e não sei se voces estão me ligando ou não, pq vive caindo o sinal aqui, por isso venho nesse canal solicitar que seja enviado o saldo devedor do meu emprestimo para concluir a minha portabilidade. Preciso muito dessa ajuda para que isso seja concluido logo, tendo em vista do tempo que ja estou aguardando. Pelo amor de Deus resolvam a minha situação.

Resposta (no mesmo dia)

Olá, Renatto! Postaremos uma mensagem privada com informações importantes para resolução do caso apresentado. Nos acone a qualquer momento em

Ao clicar em **Últimas Reclamações**, você é direcionado à página com os relatos dos consumidores que registraram demandas na plataforma. É possível visualizar também as repostas dadas pelas empresas e as avaliações feitas pelos consumidores.



banco pl



**BANCO PLANETA**  
Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão

(Não encontrou a empresa?)  
[Clique aqui para sugerir o cadastramento de uma nova empresa](#)

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 de Defesa do Consumidor, que continuam atendendo os consumidores por meio de seus canais tradicionais de atendimento.



Você se manifesta

A empresa responde

Você avalia

Todos monitoram

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.

Banco Planeta

&lt; Nova Consulta

Registrar Reclamação

Perfil do Fornecedor

30 Dias

6 Meses

2016

Todas

Banco Planeta

Total de Reclamações Finalizadas

0

Índice de Solução



Satisfação com o Atendimento



Reclamações Respondidas



Prazo Médio de Respostas



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**.

## Cadastrar Reclamação

Nome da Empresa:

Banco Planeta

Ir 🔍

Procurou a empresa para solucionar o problema?

☒ Sim ☐ Não

Como Comprou/Contratou:

Selecione ▼

Área:

Selecione ▼

Assunto:

Selecione ▼

Problema:

Selecione ▼

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.

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

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

Como Comprou/Contratou:

Selecione

Área:

Selecione

Assunto:

Selecione

Problema:

Selecione

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:

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.

### Procurou Empresa?

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

✕ Fechar

Senha

Acessar

[Recuperar login/senha](#) | [Cadastrar](#)

[Empresas Participantes](#) | [Indicadores](#)

IDENTIFIQUE A EMPRESA

RELATE O PROBLEMA

CONFIRME

## Cadastrar Reclamação

Nome da Empresa:

Banco Planeta

Ir 

Procurou a empresa para solucionar o problema?

☐ Sim ☒ Não

Como Comprou/Contratou:

Selecione

Área:

Selecione

Assunto:

Selecione

Problema:

Selecione

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:

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

## Cadastrar Reclamação

Nome da Empresa:

Banco Planeta

Ir 🔍

Procurou a empresa para solucionar o problema?

☐ Sim ☐ Não

Como Comprou/Contratou:

Selecione

Área:

Selecione

Catálogos

Domicílio

Assunto:

Ganhei de presente

Internet

Loja física

Problema:

Não comprei / contratei

Stand, feiras e eventos

Descreva sua Reclamação:

Telefone

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 etc).

## Cadastrar Reclamação

Nome da Empresa:

Banco Planeta

Ir 

Procurou a empresa para solucionar o problema?

☐ Sim ☐ Não

Como Comprou/Contratou:

Telefone



Área:

Selecione

Assunto:

Água, Energia, Gás  
Habitação

Problema:

Serviços Financeiros

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.

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

## Cadastrar Reclamação

Nome da Empresa:

Banco Planeta

Ir 🔍

Procurou a empresa para solucionar o problema?

☐ Sim ☐ Não

Como Comprou/Contratou:

Telefone

Área:

Serviços Financeiros

Assunto:

Selecione

Problema:

Selecione

- Atendimento Bancário
- Cadastro de Restrição (SPC, Serasa etc)
- Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja
- Cartão de Programas Sociais**
- 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
- Financiamentos de Veículos / Leasing
- Investimentos / Aplicações / Previdência Privada
- Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego
- Seguro Garantia Estendida
- Seguro Habitacional / Residencial
- Seguros de Veículos
- Serviço de pagamento online/ via celular

Descreva sua Reclamação:

contra os bons costumes, a moral ou ainda que contrariem a ordem pública.

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



## Cadastrar Reclamação

Nome da Empresa:

Banco Planeta

Ir 

Procurou a empresa para solucionar o problema?

☐ Sim ☐ Não

Como Comprou/Contratou:

Telefone

Área:

Serviços Financeiros

Assunto:

Cartão de Programas Sociais

Problema:

Selecione

Descreva sua Reclamação:

Selecione

### Atendimento / SAC

Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (mau atendimento/ constrangimento)

SAC - Demanda não resolvida / não respondida

SAC - Descortesia / despreparo / 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)

### Informação

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.

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

## Cadastrar Reclamação

Nome da Empresa:

Banco Planeta

Ir 

Procurou a empresa para solucionar o problema?

☐ Sim ☐ Não

Como Comprou/Contratou:

Telefone

Área:

Serviços Financeiros

Assunto:

Cartão de Programas Sociais

Problema:

SAC - Descortesia / despreparo / demora

As informações adicionais abaixo auxiliam na identificação do problema relatado, portanto é muito importante que sejam preenchidas corretamente. Esse conteúdo não é público, sendo visualizado somente pela empresa e pelo órgão gestor competente.

Banco Emissor:

4 últimos números do cartão:

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:

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.

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 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.

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)

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

# Atenção!

- O conteúdo do campo **Descreva sua reclamação** será público! Ele poderá ser exibido na aba de consulta às reclamações registradas (*Indicadores – Relato do Consumidor*), portanto **não coloque informações pessoais** que possam, de alguma maneira, identificá-lo.
- Os demais campos não são públicos. Serão visualizados apenas pela empresa reclamada e pelo órgão responsável pelo acompanhamento das reclamações em sua cidade.

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 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.

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)

A seguir, você descreve seu pedido, ou seja, o que espera da empresa.  
**Este campo não é público.**

Anexos restante: 5

Tamanho Máximo: 1Mb

Formatos Válidos:  
doc - docx - gif - jpeg - jpg - ods - odt -  
pdf - png - txt - xls - xlsx

Descreva seu Pedido à Empresa:

Modelos de Reclamação

3000

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)

< Voltar

Avançar >

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**.

CPF / Login

Senha

Acessar

[Recuperar login/senha](#) | [Cadastrar](#)

[Início](#) | [Sobre o Serviço](#) | [Empresas Participantes](#) | [Indicadores](#)



Primeira vez?  
Cadastre-se!

## Insira seus dados

Login obrigatório.

Login:

CPF ou Login

Senha

Senha

[Recuperar senha/login](#)

Entrar

[Serviços](#)

[Institucional](#)

[Política de Uso](#)

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

CPF / Login

Senha

Acessar

[Recuperar login/senha](#) | [Cadastrar](#)

[Início](#) | [Sobre o Serviço](#) | [Empresas Participantes](#) | [Indicadores](#)

## Insira seus dados

CPF:

CPF

Nome Completo:

Nome Completo

Crie seu Login:

Crie seu Login

Sexo:

Selecione ▼

Data de Nascimento:

Data de Nascimento

Telefone:

DDD + Número

Celular:

DDD + Número

CEP:

CEP

[Não sei o 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:

Confirmação da Senha:

☐ Eu concordo com os [Termos de Uso do Consumidor](#).

É necessário o preenchimento dos campos obrigatórios, com CPF e CEP válidos, e concordar com os **Termos de Uso do Consumidor**.



## 8. Da responsabilidade dos gestores

A Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça é a responsável pela gestão, disponibilização e manutenção do site **Consumidor.gov.br**, bem como pela articulação com demais órgãos e entidades do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor que, por meio de cooperação técnica, apoiam e atuam na consecução dos objetivos do serviço.

A criação desta plataforma guarda relação com o disposto no artigo 4º, inciso V, da Lei 8.078/1990, e artigo 7º, incisos I, II e III do Decreto 7.963/2013.

## 9. Das penalidades

O descumprimento às condições, termos e observações deste instrumento dará à Secretaria Nacional do Consumidor e aos Procons integrados, gestores do sistema, o direito de editar, cancelar, suspender, excluir e/ou desativar o cadastro ou a informação empregada pelo usuário, de forma temporária ou definitiva, ao seu único e exclusivo critério, sem prejuízo das cominações legais pertinentes.

## 10. Da modificação dos Termos de Uso

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 serviço.

## 11. Disposições Finais

O **Consumidor.gov.br** é um serviço gratuito e de utilidade pública.

O presente termo vigorará por tempo indeterminado ou durante o período em que o sistema estiver disponível via internet.

Fica eleito o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, para dirimir quaisquer controvérsias decorrentes deste Instrumento que porventura não tenham sido resolvidas administrativamente.

< Voltar

Li e Aceito



Após a leitura dos **Termos de Uso do Consumidor**, caso concorde com o que for informado, clique em “Li e Aceito”.

CPF / Login

Senha

Acessar

[Recuperar login/senha](#)

[Cadastrar](#)

[Início](#) | [Sobre o Serviço](#) | [Empresas Participantes](#) | [Indicadores](#)

### Insira seus dados

CPF:

CPF

Nome Completo:

Nome Completo

Crie seu Login:

Crie seu Login

Sexo:

Selecione

Data de Nascimento:

Data de Nascimento

Telefone:

DDD + Número

Celular:

DDD + Número

CEP:

CEP

[Não sei o 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:

Confirmação da Senha:

☐ Eu concordo com os [Termos de Uso do Consumidor](#).

Enviar >

Neste campo você deve **criar seu login**, que será seu nome de identificação para acesso ao sistema. Este campo não aceita caracteres especiais como -, +, @, \*, etc. Ou seja, neste campo não é possível colocar o seu e-mail.

## Insira seus dados

CPF:	Nome Completo:	Crie seu Login:	
<input type="text" value="772.301.554-28"/>	<input type="text" value="teste teste"/>	<input type="text" value="sdasdasdasdasdasdfasd"/>	
Sexo:	Data de Nascimento:	Telefone:	Celular:
<input type="text" value="Masculino"/>	<input type="text" value="01/01/1500"/>	<input type="text" value="(99) 99999-9999"/>	<input type="text" value="(99) 99999-9999"/>
CEP:	<input type="text" value="70040-240"/> <a href="#">Não sei o CEP</a>	Logradouro:	
<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="Asa Norte"/>	<input type="text" value="SAUN Quadra 4"/>	
Número/Complemento:	Bairro:	Cidade:	UF:
<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="Asa Norte"/>	<input type="text" value="Brasília"/>	<input type="text" value="DF"/>
E-Mail:	Confirmação de E-mail:	Senha:	Confirmação da Senha:
<input type="text" value="teste@teste.teste"/>	<input type="text" value="teste@teste.teste"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

☐ Eu concordo com os [Termos de Uso do Consumidor](#).

A sua senha deve conter de 6 a 20 caracteres entre letras e números.

Enviar >

Neste campo você deve **criar sua senha**. Ela deve conter de 6 a 20 caracteres entre letras e números

CPF / Login

Senha

Acessar

[Recuperar login/senha](#)

[Cadastrar](#)

[Início](#)

[Sobre o Serviço](#)

[Empresas Participantes](#)

[Indicadores](#)

## Insira seus dados

CPF:

000.000.000-00

Nome Completo:

Cláudio Humberto

Crie seu Login:

claudiohumberto2

Sexo:

Masculino

Data de Nascimento:

08/05/1956

Telefone:

(12) 3456-7891

Celular:

DDD + Número

CEP:

69923-000

[Não sei o CEP](#)

Logradouro:

Rua Adoniran Barbosa

Número/Complemento:

123

Bairro:

Centro

Cidade:

Bujari

UF:

AC

E-Mail:

claudio.humberto@teste.teste

Confirmação de E-mail:

claudio.humberto@teste.teste

Senha:

.....

Confirmação da Senha:

.....

☒ Eu concordo com os [Termos de Uso do Consumidor](#).

Enviar >

É importante observar que os campos de CPF, Login e E-mail são únicos na plataforma, ou seja, não existe a possibilidade de mais de um consumidor ter o mesmo CPF, Login ou E-mail.

CPF / Login

Senha

Acessar

[Recuperar login/senha](#)

[Cadastrar](#)

[Início](#)

[Sobre o Serviço](#)

[Empresas Participantes](#)

[Indicadores](#)

## Insira seus dados

CPF:

000.000.000-00

Nome Completo:

Cláudio Humberto

Crie seu Login:

claudiohumberto2

Sexo:

Masculino

Data de Nascimento:

08/05/1956

Telefone:

(12) 3456-7891

Celular:

DDD + Número

CEP:

69923-000

[Não sei o CEP](#)

Logradouro:

Rua Adoniran Barbosa

Número/Complemento:

123

Bairro:

Centro

Cidade:

Bujari

UF:

AC

E-Mail:

claudio.humberto@teste.teste

Confirmação de E-mail:

claudio.humberto@teste.teste

Senha:

.....

Confirmação da Senha:

.....

☒ Eu concordo com os [Termos de Uso do Consumidor](#).

Enviar >

Após preencher todos os campos, ler e aceitar os **Termos de Uso do Consumidor**, clique no botão **Enviar**.

# Atenção!

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.

Deseja realmente salvar este registro?

Lembre-se!

Seu LOGIN para acesso ao sistema é: **claudiohumberto2**

O acesso também pode ser feito com o CPF.

Confira os dados cadastrais abaixo. Eles deverão ser informados em caso de recuperação de senha:

E-mail: claudio.humberto@teste.teste

CPF: 666.711.388-18

Data de Nascimento: 08/05/1956

CPF:

666.711.388-18

Sexo:

Masculino

08/05/1956

(12) 3456-7891

DDD + Número

CEP:

69923-000

[Não sei o CEP](#)

Logradouro:

Rua Adoniran Barbosa

Número/Complemento:

123

Bairro:

Centro

Cidade:

Bujari

UF:

AC

E-Mail:

claudio.humberto@teste.teste

Confirmação de E-mail:

claudio.humberto@teste.teste

Senha:

\*\*\*\*\*

Confirmação da Senha:

\*\*\*\*\*

☒ Eu concordo com os [Termos de Uso do Consumidor](#).

Uma tela de confirmação de dados será exibida. Se estiverem corretos, clique em **Sim**. Caso contrário, clique em **Não** e faça as correções necessárias.

CPF / Login

Senha

Acessar

[Recuperar login/senha](#) | [Cadastrar](#)

[Início](#) | [Sobre o Serviço](#) | [Empresas Participantes](#) | [Indicadores](#)

## Confirmar Preenchimento do Usuário

CPF

666.711.388-18

Nome Completo

Cláudio Humberto

Login

claudiohumberto2

E-Mail

claudio.humberto@teste.teste

Sexo

Masculino

Data de Nascimento

08/05/1956

Telefone

(12) 3456-7891

Celular

CEP

69923-000

Logradouro

Rua Adoniran Barbosa

Bairro

Centro

Número/Complemento


123


Cidade

Bujari

UF

AC

 Editar

 Confirmar

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



## 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:

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

Pesquise a empresa



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 de Defesa do Consumidor, que continuam atendendo os consumidores por meio de seus canais tradicionais de atendimento.



Seu cadastro somente estará finalizado quando for apresentada a tela acima. O seu nome deve aparecer no canto superior direito da tela. Caso você não observe isso, tente refazer o seu cadastro.

CPF / Login

Senha

Acessar

[Recuperar login/senha](#)

[Cadastrar](#)

[Início](#) | [Sobre o Serviço](#) | [Empresas Participantes](#) | [Indicadores](#)

Pesquise a empresa



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 de Defesa do Consumidor, que continuam atendendo os consumidores por meio de seus canais tradicionais de atendimento.



Caso tenha esquecido sua senha ou login, clique em ***Recuperar login/senha***.

CPF / Login

Senha

Acessar

[Recuperar login/senha](#) | [Cadastrar](#)

[Início](#) | [Sobre o Serviço](#) | [Empresas Participantes](#) | [Indicadores](#)



Primeira vez?  
Cadastre-se!

### Insira seus dados

E-Mail:

E-Mail

CPF:

CPF

Recuperar senha/login ➔

Recuperar Senha sem E-Mail

Insira seu e-mail cadastrado no sistema e seu CPF. Clique no botão **Recuperar senha/login** e aguarde o envio de um e-mail.

# Consumidor.gov.br

## RECUPERAÇÃO DE SENHA

Olá,

Registramos um pedido de recuperação de suas credenciais.

[Clique aqui para redefinir suas credenciais](#)

Atenção! Seu login e senha são pessoais e intransferíveis.

**Esta é uma mensagem automática, por favor, não responda.**

Atenciosamente,

[Consumidor.gov.br](#)

Copyright © 2014

Clique no link que recebeu por e-mail para recuperar sua senha ou *login*.

CPF / Login

Senha

Acessar

[Recuperar login/senha](#) | [Cadastrar](#)

[Início](#) | [Sobre o Serviço](#) | [Empresas Participantes](#) | [Indicadores](#)



Primeira vez?  
Cadastre-se!

### Cadastre uma nova senha

CPF:

CPF

Nova Senha:

Confirmação da Senha:

Salvar Nova Senha ➔

Para sua segurança, insira novamente seus dados e crie uma nova senha. Após confirmar a senha, clique no botão **Salvar Nova Senha**.

## Editar seus dados

CPF:

666.711.388-18

Nome Completo:

Cláudio Humberto

Crie seu Login:

claudiohumberto2

Sexo:

Masculino ▼

Data de Nascimento:

08/05/1956

Telefone:

(12) 3456-7891

Celular:

DDD + Número

CEP:

69923-000

[Não sei o CEP](#)

Logradouro:

Rua Adoniran Barbosa

Número/Complemento:

123

Bairro:

Centro

Cidade:

Bujari

UF:

AC

[Alterar Email](#)

[Alterar Senha](#)

☒ Eu concordo com os [Termos de Uso do Consumidor](#).

[✕ Inativar](#)

[Enviar >](#)

Após cadastrar uma nova senha, caso queira, você pode alterar seu *seus dados pessoais*. Para confirmar a alteração é necessário clicar no botão **Enviar**.

## Editar seus dados

Alteração realizada com sucesso.

CPF:

666.711.388-18

Nome Completo:

Cláudio Humberto

Crie seu Login:

claudiohumberto2

Sexo:

Masculino

Data de Nascimento:

08/05/1956

Telefone:

(12) 3456-7891

Celular:

DDD + Número

CEP:

69923-000

[Não sei o CEP](#)

Logradouro:

Rua Adoniran Barbosa

Número/Complemento:

123

Bairro:

Centro

Cidade:

Bujari

UF:

AC

[Alterar Email](#)

[Alterar Senha](#)

☒ Eu concordo com os [Termos de Uso do Consumidor](#).

Após clicar no botão **Enviar**, uma mensagem de confirmação será apresentada. Para proceder à sua reclamação é necessário clicar no link **Minha Área** ou em **Empresas Participantes** e então escolher a empresa. Caso você já tenha começado sua reclamação, o sistema irá retornar a ela.



## Editar seus dados

CPF:

666.711.388-18

Nome Completo:

Cláudio Humberto

Crie seu Login:

claudiohumberto2

Sexo:

Masculino ▼

Data de Nascimento:

08/05/1956

Telefone:

(12) 3456-7891

Celular:

DDD + Número

CEP:

69923-000

[Não sei o CEP](#)

Logradouro:

Rua Adoniran Barbosa

Número/Complemento:

123

Bairro:

Centro

Cidade:

Bujari

UF:

AC

[Alterar Email](#)

[Alterar Senha](#)

☒ Eu concordo com os [Termos de Uso do Consumidor](#).

[✕ Inativar](#)

[Enviar](#)

Na tela de edição dos dados pessoais, o usuário tem ainda a opção de desativar seu cadastro no sítio. Para isso, basta clicar no botão **Inativar**.

# Atenção!

Caso o usuário inative seu cadastro:

- Todas as reclamações em andamento serão **CANCELADAS**;
- O Usuário **perderá o acesso** à sua área restrita;
- As reclamações registradas serão mantidas na base de dados do sítio.

Obs.: Caso o Usuário opte por voltar a utilizar a plataforma, basta refazer seu cadastro. O histórico de suas reclamações será recuperado, porém não será possível fazer qualquer tipo de interação nas reclamações recuperadas.

Deseja realmente desativar este registro?

**Atenção!**

A desativação deste usuário não implicará na remoção das reclamações vinculadas a ele, mas cancelará aquelas não finalizadas.

Sim

Não

### Editar seus dados

CPF:

666.711.388-18

Nome Completo:

Cláudio Humberto

Crie seu Login:

claudiohumberto2

Sexo:

Masculino

Data de Nascimento:

08/05/1956

Telefone:

(12) 3456-7891

Celular:

DDD + Número

CEP:

69923-000

[Não sei o CEP](#)

Logradouro:

Rua Adoniran Barbosa

Número/Complemento:

123

Bairro:

Centro

Cidade:

Bujari

UF:

AC

[Alterar Email](#)

[Alterar Senha](#)

☒ Eu concordo com os [Termos de Uso do Consumidor](#).

Ao clicar em **Inativar**, a mensagem de confirmação acima será apresentada. Para confirmar a desativação do seu cadastro, o usuário deve clicar no botão **Sim**.


# Sua reclamação

• • •

Acompanhamento de reclamações

Menu

Você possui **2** reclamações

 Pesquisar

[+ Nova Reclamação](#)

Mostrar **10** registros

Protocolo	Fornecedor	Data	Prazo para Manifestação	Situação
<a href="#">2016.11/00000002122</a>	Banco Planeta	30/11/2016	10/12/2016	Aberta
<a href="#">2016.11/00000002121</a>	Banco Planeta	30/11/2016	10/12/2016	Aberta

Mostrando de 1 até 2 de 2 registros

[Primeiro](#) [Anterior](#) [1](#) [Seguinte](#) [Último](#)

Após fazer seu *login*, você poderá acompanhar o andamento de suas reclamações, acessar seus **Dados Pessoais** ou registrar uma **Nova Reclamação**.

Menu

Você possui **2** reclamações

Mostrar 10 registros

Protocolo	Fornecedor
2016.11/00000002122	Banco Planeta
2016.11/00000002121	Banco Planeta

Mostrando de 1 até 2 de 2 registros

 Pesquisar

[+ Nova Reclamação](#)

### Consulta de Reclamações

Protocolo:

Digite o número do protocolo

Fornecedor:

Selecione

Data de Abertura:


31/10/2016

00:00:00

Até:

30/11/2016

23:59:59


 Pesquisar

 Limpar

Caso você tenha várias reclamações registradas, você pode utilizar o botão **Pesquisar** para localizar qualquer reclamação com mais facilidade.

Menu

Você possui **2** reclamações

 Pesquisar

[+ Nova Reclamação](#)

Mostrar  registros

Protocolo	Fornecedor	Data	Prazo para Manifestação	Situação
<a href="#">2016.11/00000002122</a>	Banco Planeta	30/11/2016	10/12/2016	Aberta
<a href="#">2016.11/00000002121</a>	Banco Planeta	30/11/2016	10/12/2016	Aberta

Mostrando de 1 até 2 de 2 registros

[Primeiro](#) [Anterior](#) [1](#) [Seguinte](#) [Último](#)

Ao clicar no número de **Protocolo**, você pode visualizar todos os detalhes de sua reclamação.

Você pode:

1. Imprimir sua reclamação;
2. Visualizar dados gerais;
3. Visualizar o status da reclamação;
4. Visualizar a descrição da Reclamação, seu pedido à Empresa e Informações Adicionais;
5. Acompanhar o andamento da reclamação.

## Banco Planeta

CNPJ: 52.811.532/0001-02 - Banco Planeta S.A

Imprimir

**PROTOCOLO:** 2016.11/00000002121

**GESTOR:** Procon Acre

**COMO COMPROU/CONTRATOU:** Internet Telefone

**ASSUNTO:** Energia Elétrica

**Data de Abertura:** 30/11/2016

**ÁREA:** Água, Energia, Gás

**PROBLEMA:** Dificuldade na inclusão em tarifa social - recusa / falta de informação

**SITUAÇÃO:** ABERTA

Prazo para resposta do fornecedor

10/12/2016

### Descrição da 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:

Reclamar em nome de terceiros;

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.

### Pedido à Empresa

#### 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:

Reclamar em nome de terceiros;

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.

### Informações Adicionais

Nome

Descrição

Código/Matrícula da unidade consumidora

4546541

### Andamento

Data	Descrição	Autor	Ações
30/11/2016	Abertura da reclamação	Cláudio Humberto	

Interagir com o Fornecedor

1

2

3

4

5

3



### Pedido à Empresa

#### 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:

Reclamar em nome de terceiros;

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.

### Informações Adicionais

Nome	Descrição
Código/Matrícula da unidade consumidora	4546541

### Andamento

Data	Descrição	Autor	Ações
30/11/2016	Abertura da reclamação	Cláudio Humberto	

[Interagir com o Fornecedor](#)

Além disso, por meio do botão **Interagir com o Fornecedor**, você pode inserir comentários adicionais, ou responder a comentários feitos pela empresa.  
As informações inseridas por meio desse botão não serão públicas.

## Pedido à Empresa

### ATENÇÃO!

Para garantir sua privacidade e segurança, não compartilhe informações pessoais, como número de conta, senha ou cartão de crédito, pois o conteúdo deste documento será enviado apenas para o destinatário.

Reclamar em nome de terceiros;  
Utilizar ou enviar informações ilegais, como dados pessoais, ou que atentem contra os bons costumes, a moral ou ainda que possam causar danos.

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

## Informações Adicionais

Nome

Código/Matrícula da unidade contratada

## Andamento

Data	Descrição	Autor	Ações
30/11/2016	Abertura da reclamação	Cláudio Humberto	

Interagir com o Fornecedor

## Inserir Complemento



Insira o complemento:

3000

? Anexos

+ Adicionar arquivos

Nome

Tamanho (bytes)

✓ Confirmar

Na janela **Inserir Complemento**, você insere informações e pode anexar arquivos.

#### 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:

Reclamar em nome de terceiros;

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.

#### Informações Adicionais

Nome	Descrição
Código/Matrícula da unidade consumidora	4546541

#### Andamento

Data	Descrição	Autor	Ações
30/11/2016	Abertura da reclamação	Cláudio Humberto	
30/11/2016	Complemento da reclamação	Cláudio Humberto	<a href="#">Detalhes</a> <a href="#">Anexos</a>

[Interagir com o Fornecedor](#)

No item **Andamento**, você pode observar o comentário inserido, por meio do botão **Detalhes**. A empresa também poderá postar comentários, que também serão exibidos no item **Andamento**.

Reclamar em nome de terceiros;  
Utilizar ou enviar informações ilegais,  
costumes, a moral ou ainda que

Para auxiliar na análise da sua reclamação,  
de oferta, orçamento, etc.

#### Informações Adicionais

Nome

Código/Matrícula da unidade consumidora

4546541

#### Andamento

Data	Descrição	Autor	Ações
30/11/2016	Abertura da reclamação	Cláudio Humberto	
30/11/2016	Complemento da reclamação	Cláudio Humberto	<a href="#">Detalhes</a> <a href="#">Anexos</a>
30/11/2016	Visualizada pelo fornecedor	Banco Planeta	
30/11/2016	Complemento da reclamação	Banco Planeta	<a href="#">Detalhes</a>

[Interagir com o Fornecedor](#)

#### Detalhe do Trâmite de Complemento da reclamação



Data: 30/11/2016 18:41:33 Autor: Banco Planeta

Texto:  
inserir complemento complemento complemento complemento

Na janela **Detalhe do Trâmite de Complemento da reclamação**, você pode visualizar o comentário da empresa.

# Atenção!

- Caso a empresa não seja responsável por sua reclamação ou caso haja descumprimento dos termos de uso, a empresa pode recusar sua reclamação;
- Caso seja responsável, a empresa tem prazo máximo de 10(dez) dias para postar uma resposta final;
- E você tem um prazo de 20(vinte) dias para avaliar a resposta da empresa;
- A avaliação pode ser feita apenas uma vez, não sendo permitida sua alteração;
- Feita a avaliação, a reclamação é finalizada.
- Caso você não avalie, sua reclamação será considerada Resolvida.

**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:

Reclamar em nome de terceiros;

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.

**Informações Adicionais****Nome**

Código/Matrícula da unidade consumidora

**Descrição**

4546541

**Andamento**

Data	Descrição	Autor	Ações
30/11/2016	Abertura da reclamação	Cláudio Humberto	
30/11/2016	Complemento da reclamação	Cláudio Humberto	<a href="#">Detalhes</a> <a href="#">Anexos</a>
30/11/2016	Visualizada pelo fornecedor	Banco Planeta	
30/11/2016	Complemento da reclamação	Banco Planeta	<a href="#">Detalhes</a>
30/11/2016	Resposta do fornecedor	Banco Planeta	<a href="#">Detalhes</a>

[Avaliar Resposta de Fornecedor](#)[Interagir com o Fornecedor](#)

Após receber a resposta final empresa, você pode fazer a avaliação de sua reclamação.

## ATENÇÃO!

Para garantir sua privacidade e segurança, não compartilhe informações pessoais, como número de conta, senha ou cartão de crédito, pois o conteúdo deste documento é confidencial.

Reclamar em nome de terceiros; Utilizar ou enviar informações ilegais, como ameaças, insultos, discriminação, costumes, a moral ou ainda que contrariem a legislação.

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

## Informações Adicionais

Nome

Código/Matrícula da unidade contatada

## Andamento

Data

30/11/2016

30/11/2016

30/11/2016

30/11/2016

30/11/2016

Visualizada pelo fornecedor

Complemento da reclamação

Resposta do fornecedor

Banco Planeta

Banco Planeta

Banco Planeta

Informe o número de conta, senha ou cartão

Informe os dados dos terceiros, ou que atentem contra os bons

Informe os documentos, extratos, ordem de serviço, folheto

## Avaliação da Reclamação



Você considera sua reclamação:

☐ Resolvida ☐ Não Resolvida

Avalie de 1 a 5 seu grau de satisfação com o atendimento da empresa.

Muito insatisfeito ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 Muito satisfeito

Comentário:

1000

✓ Confirmar

Você pode avaliar se o problema foi ou não resolvido e pode indicar seu nível de satisfação com o atendimento dedicado pela empresa.