

# Manual Explicativo

Início | Sobre o Serviço | Empresas Participantes | Indicadores



# consumidor.gov.br

É seu. É fácil. Participe.

ir

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



**GOVERNO  
DE SANTA  
CATARINA**

Secretaria de Estado  
da Justiça e Cidadania

**PROCON**  **CON**



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA E CIDADANIA - SJC  
DEPARTAMENTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/SC  
DIRETORIA DO PROGRAMA DE DEFESA DO CONSUMIDOR



## SUMÁRIO

<b>ENTENDA A PLATAFORMA DO CONSUMIDOR.GOV.BR</b>	<b>6</b>
<i>1. Sobre o Serviço</i> .....	6
<i>2. Quais os objetivos do Consumidor.gov.br?</i> .....	6
<i>3. Este serviço substitui o SAC das empresas?</i> .....	7
<i>4. O que o Consumidor Ganha com Essa Plataforma?</i> .....	7
<i>5. Quem desenvolveu essa ferramenta? E quem monitora as reclamações?</i> .....	7
<i>6. Qual o papel do Procon no Consumidor.gov.br?</i> .....	7
<i>7. O atendimento no Consumidor.gov.br substitui o atendimento realizado pelos Procons?</i> .....	7
<i>8. Como funciona o Consumidor.gov.br?</i> .....	8
<i>9. É possível reclamar de qualquer empresa?</i> .....	8
<i>10. Se a empresa não estiver cadastrada no sistema, como proceder? ..</i>	8
<i>11. Qual o prazo de resposta das empresas?</i> .....	8
<i>12. Como é feita a avaliação da resposta da empresa?</i> .....	9
<i>13. Terei que comparecer ao Procon em algum momento?</i> .....	9
<i>14. E se a reclamação não for resolvida?</i> .....	9
<i>15. O sigilo das informações será resguardado?</i> .....	9
<i>16. Posso reclamar anonimamente?</i> .....	10
<b>ORIENTAÇÕES SOBRE O USO DA PLATAFORMA DO CONSUMIDOR.GOV.BR</b>	<b>10</b>
<b>POLÍTICA DE USO DE DADOS PESSOAIS</b>	<b>11</b>
<i>I – Sobre o conteúdo dos registros</i> .....	11
<i>II – Sobre o tratamento das informações</i> .....	12
<i>III – Sobre a modificação da política do uso de dados</i> .....	12
<b>QUE IMPORTÂNCIA TEM PARA A EMPRESA ESTAR CADASTRADO NA PLATAFORMA DO CONSUMIDOR.GOV</b>	<b>13</b>
<i>1. Porque é importante para a empresa fazer parte do Consumidor.gov.br?</i> .....	13
<i>2. Qual a contribuição do Consumidor.gov.br para o mercado brasileiro?</i> .....	13



**TERMO DE USO DA PLATAFORMA DO CONSUMIDOR.GOV 15**

<i>1. Definições</i> .....	15
<i>2. Das modalidades de serviço</i> .....	16
<i>3. Da utilização do site</i> .....	16
<i>4. Dos deveres do usuário do site</i> .....	17
<i>5. Da Política de Uso de Dados</i> .....	18
<i>6. Dos fornecedores cadastrados</i> .....	18
<i>7. Da responsabilidade dos gestores</i> .....	18
<i>8. Das penalidades</i> .....	18
<i>9. Da modificação dos Termos de Uso</i> .....	19
<i>10. Atendimento de Pessoas Jurídicas no Consumidor.gov.br</i> .....	19
<i>11. Representação jurídica (pelo advogado)</i> .....	19
<i>12. Disposições Finais</i> .....	20

**Empresas participantes 20**



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA E CIDADANIA - SJC  
DEPARTAMENTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/SC  
DIRETORIA DO PROGRAMA DE DEFESA DO CONSUMIDOR



## **ENTENDA A PLATAFORMA DO CONSUMIDOR.GOV.BR**

Lançado em junho de 2014, o Consumidor.gov.br inaugurou um novo espaço público de atendimento ao consumidor, promovendo o diálogo efetivo entre consumidores e empresas de diversos segmentos.

A ferramenta, concebida com base em princípios de transparência e controle social, fornece ao Estado informações essenciais à elaboração e implementação de políticas públicas de defesa dos consumidores e incentiva a competitividade no mercado pela melhoria da qualidade e do atendimento ao consumidor.

Considerando que a Política Nacional das Relações de Consumo, segundo artigo 4º da Lei 8.078/90 (CDC), tem como objetivo entre outros, a promoção da harmonia das relações de consumo e do acesso dos consumidores a mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumos;

Considerando que o Consumidor.gov.br, conforme Decreto nº 8.573/2015, é um sistema alternativo de solução de conflitos de consumo, de natureza gratuita e alcance nacional, com a finalidade de estimular a autocomposição entre consumidores e fornecedores para solução de demandas de consumo.

### *1. Sobre o Serviço*

O Consumidor.gov.br é um novo serviço público para solução alternativa de conflitos de consumo por meio da internet, que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas, fornece ao Estado informações essenciais à elaboração e implementação de políticas públicas de defesa dos consumidores e incentiva a competitividade no mercado pela melhoria da qualidade e do atendimento ao consumidor.

Trata-se de uma plataforma tecnológica de informação, interação e compartilhamento de dados, monitorada pelo Estado, por meio dos Procons Estaduais e Municipais integrados e da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, com apoio da sociedade.

### *2. Quais os objetivos do Consumidor.gov.br?*

O Consumidor.gov.br tem entre seus principais objetivos:

- Ampliar o atendimento aos consumidores;
- Incentivar a competitividade pela melhoria da qualidade de produtos, serviços e do relacionamento entre consumidores e empresas;
- Aprimorar as políticas de prevenção de condutas que violem direitos do consumidor;



- Fortalecer a promoção da transparência nas relações de consumo.

### *3. Este serviço substitui o SAC das empresas?*

Não. A intenção é ampliar o acesso dos consumidores à busca de soluções de conflitos de consumo não resolvidos pelos canais de atendimento das empresas. As reclamações registradas alimentam uma base de dados qualificada, que permite o monitoramento da efetividade destes canais das empresas e oferece insumos para o seu aprimoramento.

### *4. O que o Consumidor Ganha com Essa Plataforma?*

O consumidor ganha um instrumento público para buscar a solução dos seus problemas de consumo, acessível de qualquer lugar, por meio da internet, de forma rápida e desburocratizada. Além disso, ele poderá acessar dados e informações sobre o comportamento das empresas no mercado de consumo, permitindo-lhe uma comparação e ampliando seu poder de escolha.

### *5. Quem desenvolveu essa ferramenta? E quem monitora as reclamações?*

O ambiente foi desenvolvido pela Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon, do Ministério da Justiça, e é monitorado em conjunto com os Procons e demais órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

### *6. Qual o papel do Procon no Consumidor.gov.br?*

Os Procons Estaduais, bem como outros órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, atuam, em conjunto com a Senacon, na gestão operacional do Consumidor.gov.br e também na análise estratégica de sua base de dados.

As reclamações são acompanhadas de forma coletiva, pois o foco desse monitoramento é aprimorar as políticas de defesa dos consumidores que possam beneficiar toda a sociedade.

### *7. O atendimento no Consumidor.gov.br substitui o atendimento realizado pelos Procons?*

Não. O serviço disponibilizado na plataforma não se confunde com o atendimento tradicional prestado pelos Procons.

Assim sendo, a utilização dos serviços do Consumidor.gov.br pelos consumidores se dá sem prejuízo ao atendimento realizado pelos canais tradicionais de atendimento do Estado providos pelos Procons Estaduais e



Municipais, Defensorias Públicas, Juizados Especiais Cíveis, entre outros órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

### *8. Como funciona o Consumidor.gov.br?*

Em síntese, o atendimento realizado por meio do Consumidor.gov.br ocorre da seguinte forma:

Primeiro, o consumidor deve verificar se a empresa contra a qual quer reclamar está cadastrada no sistema.

O consumidor registra sua reclamação no site e, a partir daí, inicia-se a contagem do prazo para manifestação da empresa. Durante esse prazo, a empresa tem a oportunidade de interagir com o consumidor antes da postagem de sua resposta final.

Após a manifestação da empresa, é garantida ao consumidor a chance de comentar a resposta recebida, classificar a demanda como Resolvida ou Não Resolvida, e ainda indicar seu nível de satisfação com o atendimento recebido.

Os dados das reclamações alimentam uma base de dados pública com informações sobre os fornecedores que obtiveram os melhores índices de resolução e satisfação no tratamento das reclamações, sobre aqueles que responderam as demandas nos menores prazos, entre outras informações.

### *9. É possível reclamar de qualquer empresa?*

Não. É necessário que a empresa esteja cadastrada no sistema para receber uma reclamação.

Por se tratar de uma ferramenta oferecida pelo Estado, é preciso que o cidadão consiga de fato ser ouvido e atendido pela empresa. Nesse sentido, a empresa deve aderir formalmente à ferramenta, ocasião em que aceita uma série de compromissos, entre eles, a obrigação de conhecer, analisar e investir esforços na resolução dos problemas relatados pelo consumidor.

### *10. Se a empresa não estiver cadastrada no sistema, como proceder?*

Neste caso, não será possível registrar sua reclamação nesta plataforma.

Apesar disso, é possível ao consumidor sugerir a participação de empresas, por meio do link disponível ao final da página Empresas Participantes.

Enquanto a empresa não adere formalmente ao Consumidor.gov.br, aconselhamos que você procure o órgão de defesa do consumidor mais próximo, que poderá orientá-lo e auxiliá-lo na resolução de seu problema de consumo.

### *11. Qual o prazo de resposta das empresas?*





A empresa deverá acompanhar diariamente as reclamações recebidas por meio do site e respondê-las em até 10 dias. O tempo de resposta será contado a partir do registro da reclamação.

Durante este período, é possível que a empresa solicite eventuais informações complementares. Isso pode ocorrer nos casos em que algum dado relevante para o tratamento da reclamação não houver sido prestado.

### *12. Como é feita a avaliação da resposta da empresa?*

De acordo com a resposta registrada pela empresa, o consumidor deve avaliar se a sua reclamação foi Resolvida ou Não Resolvida. Além disso, deve também indicar o grau de satisfação com o atendimento prestado pela empresa.

### *13. Terei que comparecer ao Procon em algum momento?*

Do registro à finalização da reclamação, todo procedimento é feito exclusivamente pela internet. É importante lembrar que, o Consumidor.gov.br consiste em uma alternativa para o consumidor resolver seu problema com as empresas cadastradas. Os demais canais tradicionais de atendimento do Estado, a exemplo dos Procons, Juizados Especiais Cíveis, Ministério Público e Defensorias Públicas permanecem à disposição do cidadão como sempre estiveram, e isso em nada muda com o funcionamento do Consumidor.gov.br.

### *14. E se a reclamação não for resolvida?*

Caso a reclamação não seja resolvida nesta plataforma, o consumidor poderá recorrer diretamente aos canais tradicionais de atendimento presencial do Procon, ou ainda a Defensoria Pública, Ministério Público, Juizado Especial Cível, entre outros órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

De forma individual, não está prevista nenhuma medida ou sanção direta à empresa que não resolver a reclamação do consumidor. Contudo, as informações registradas no banco de dados do sistema poderão subsidiar a adoção, em âmbito coletivo, de medidas necessárias à prevenção e repressão de condutas desleais e abusivas adotadas no mercado de consumo.

### *15. O sigilo das informações será resguardado?*

É importante destacar que todos os dados pessoais dos consumidores estarão protegidos, sendo públicas apenas as informações relacionadas ao relato de sua reclamação, a resposta da empresa e o comentário final do consumidor. As demais informações poderão ser utilizadas somente para análises estatísticas.



As informações complementares solicitadas durante a interação entre consumidor e empresa, bem como os anexos e os campos específicos disponíveis no sistema não são de conteúdo público, sendo visíveis apenas à empresa reclamada e ao órgão gestor, de acordo com os termos das Políticas de Uso de Dados Pessoais.

### *16. Posso reclamar anonimamente?*

Não. Para registrar uma reclamação é necessário que o consumidor se cadastre e aceite as condições previstas nos Termos de Uso.

Seus dados pessoais estarão protegidos, sendo conhecidos apenas pela empresa reclamada e pelos órgãos gestores do sistema.

## **ORIENTAÇÕES SOBRE O USO DA PLATAFORMA DO CONSUMIDOR.GOV.BR**

Ao se cadastrar, verifique se todos os dados solicitados estão corretos, principalmente as informações de contato - elas poderão ser utilizadas pela empresa para resolução do problema relatado.

Para sua própria segurança, não preencha dados pessoais em campos onde a informação postada será pública (campo reclamação, resposta e comentário final). As informações pessoais necessárias para o tratamento da reclamação deverão ser declaradas nos formulários específicos de cada assunto. O preenchimento dessas informações não é obrigatório, entretanto, ele pode fazer a diferença para que a reclamação seja de fato resolvida.

As reclamações só poderão ser registradas em face de empresas cadastradas, ou seja, aquelas que previamente assumiram compromissos de receber, analisar e investir esforços para resolução dos problemas apresentados. Para saber quais empresas participam do Consumidor.gov.br, acesse Empresas Participantes.

Fique atento! Sua reclamação deve se basear em fatos e informações relacionados à empresa reclamada. Caso haja alguma inconsistência, sua reclamação poderá ser encaminhada para análise dos órgãos gestores do sistema.

Acompanhe o andamento de sua reclamação e fique atento às eventuais solicitações de informações complementares por parte da empresa. Esse procedimento pode ocorrer para os casos em que algum dado relevante para o tratamento da reclamação não houver sido prestado. Os campos destinados à interação entre consumidores e empresas (com exceção dos campos de reclamação, resposta e comentário final) não são de conteúdo público, por isso fique tranquilo ao inserir as informações solicitadas.



Para fundamentar sua reclamação, você pode anexar documentos, tais como, comprovante de pagamento, nota fiscal, ordem de serviço, etc. Antes de anexá-los, verifique o tamanho (limite de 5 anexos de 1 MB cada) e a extensão dos arquivos (pdf, doc e docx, xls exlsx, jpg e gif, odt e ods, txt). É importante que seu conteúdo esteja legível.

Eventuais solicitações de edição e/ou exclusão de informações deverão ser encaminhados por meio do Fale Conosco disponível dentro da própria plataforma. Para seu acesso é necessário que o usuário esteja logado. Solicitações desta natureza serão analisadas individualmente pelos órgãos gestores do sistema. Lembre-se: a publicidade das informações alimentadas pelos consumidores é valiosa para a execução da Política Nacional de Relações de Consumo, por isso, somente situações excepcionais e devidamente fundamentadas motivarão a edição e/ou exclusão de algum dado da plataforma. Não deixe de classificar a finalização do tratamento de sua reclamação (Resolvida ou Não Resolvida), bem como registrar seu nível de satisfação com o atendimento prestado pela empresa. Estas informações potencializam o poder de escolha dos consumidores e contribuem para execução da Política Nacional de Relações de Consumo pelos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

As informações coletadas automaticamente pelo Consumidor.gov.br ou fornecidas pelo usuário do site são registradas e armazenadas observados os necessários padrões de segurança, confidencialidade e integridade. Para saber mais a respeito do uso dos dados coletados no site, segue a Política de uso de dados, porém também pode acessar Política de Uso de Dados Pessoais, na plataforma do Consumidor.gov.br.

## **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:

Nome Completo;

Número do CPF;



Endereço;  
Data de nascimento;  
Sexo;  
Telefone; e  
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](http://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](http://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.

## **QUE IMPORTÂNCIA TEM PARA A EMPRESA ESTAR CADASTRADO NA PLATAFORMA DO CONSUMIDOR.GOV**

O Consumidor.gov.br é um novo serviço público e gratuito que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução alternativa de problemas de consumo; Fornece ao Estado informações essenciais à elaboração e implementação de políticas públicas de defesa dos consumidores e incentiva a competitividade no mercado pela melhoria da qualidade e do atendimento ao consumidor.

Por se tratar de um serviço provido e mantido pelo Estado, a participação de empresas no Consumidor.gov.br só é permitida àquelas que aderem formalmente ao serviço, mediante assinatura de termo no qual se comprometem a conhecer, analisar e investir todos os esforços disponíveis para a solução dos problemas apresentados.

### *1. Porque é importante para a empresa fazer parte do Consumidor.gov.br?*

À empresa é oferecido acesso, de forma direta e gratuita, a um sistema que viabiliza o recebimento e tratamento das reclamações de seus consumidores que eventualmente não foram resolvidas por meio dos seus canais tradicionais de atendimento, evitando que se transformem em litígios administrativos e/ou judiciais.

Além disso, a empresa ganha mais uma oportunidade de demonstrar seu empenho na resolução dos conflitos de consumo, por meio dos rankings divulgados nesta plataforma.

Por fim, as informações contidas na base de dados possibilitarão uma análise detalhada dos problemas relativos a seus produtos e serviços, desde a produção, comunicação e distribuição, permitindo a adoção de medidas de aprimoramento e adequação.

### *2. Qual a contribuição do Consumidor.gov.br para o mercado brasileiro?*

A transparência proporcionada pela plataforma contribuirá para a melhoria da qualidade do atendimento ao consumidor, gerando incentivo à competitividade



no mercado e, assim, contribuindo para o desenvolvimento das relações de consumo.

### **Perfil do Fornecedor**

Os indicadores do Consumidor.gov.br têm o objetivo de apresentar os índices de desempenho das empresas em relação às reclamações registradas na plataforma.

Essa avaliação se baseia no comportamento das próprias empresas, bem como nas avaliações de seus consumidores, que têm um prazo de até 20 dias para avaliar sua reclamação como “resolvida” ou “não resolvida” e ainda atribuir uma nota de satisfação ao atendimento da empresa.

Consideram-se apenas as reclamações finalizadas, ou seja, aquelas que já tiveram os prazos de resposta da empresa (máximo 10 dias) e de avaliação do consumidor (máximo 20 dias) transcorridos.

A seleção de período considera a data de finalização das reclamações (ex: 30 dias – consideram-se as reclamações finalizadas nos últimos 30 dias).

**1. Índice de Solução:** Apresenta as empresas que obtiveram os melhores índices de solução das reclamações, de acordo com a avaliação dos próprios consumidores. Caso o consumidor não avalie, sua reclamação é contabilizada como “resolvida”. (Coluna Avaliação Reclamação). Fórmula de cálculo: soma das reclamações avaliadas com Resolvidas pelos consumidores mais as reclamações finalizadas não avaliadas pelos consumidores, dividida pelo total de reclamações finalizadas (Resolvidas, Não Resolvidas e Não Avaliadas).

**2. Índice de Satisfação:** Apresenta as empresas que obtiveram as melhores notas de satisfação atribuídas pelos consumidores, de 1 a 5. (Coluna Nota do Consumidor). Fórmula de cálculo: média das notas de satisfação dos consumidores com o atendimento prestado pela empresa. Esse índice considera apenas as reclamações avaliadas pelos consumidores (notas de 1 a 5).

**3. Prazo Médio de Resposta:** Apresenta as empresas que responderam mais rapidamente às reclamações dos consumidores. Considera apenas as reclamações respondidas pela empresa. (Coluna Tempo Resposta). Fórmula de cálculo: média do prazo de resposta da empresa, ou seja, a soma dos dias transcorridos entre a data de abertura pelo consumidor e a data de resposta pela empresa de todas as Reclamações Finalizadas Respondidas, dividida pelo total de Reclamações Finalizadas Respondidas.

**4. Reclamações Respondidas:** Apresenta as empresas que obtiveram os maiores índices de resposta às reclamações registradas. (Coluna Respondida). Fórmula de cálculo: total de reclamações que foram respondidas pela empresa,



dividido pela quantidade de reclamações finalizadas (Finalizadas Avaliadas e Finalizadas Não Avaliadas).

## **TERMO DE USO DA PLATAFORMA DO CONSUMIDOR.GOV**

O Consumidor.gov.br, como visto anteriormente, trata-se de uma plataforma tecnológica de informação, interação e compartilhamento de dados, monitorada pelo Estado, por meio dos Procons Estaduais e Municipais integrados e da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, com apoio da sociedade.

O Consumidor.gov.br coloca as relações entre Consumidores, Fornecedores e o Estado em um novo patamar, a partir das seguintes premissas:

Transparência e controle social são imprescindíveis à efetividade dos direitos dos consumidores;

As informações apresentadas pelos cidadãos consumidores são estratégicas para gestão e execução de políticas públicas de defesa do consumidor; e

O acesso a informação potencializa o poder de escolha dos consumidores e contribui para o aprimoramento das relações de consumo.

Por se tratar de um serviço provido e mantido pelo Estado, com ênfase na interatividade entre consumidores e fornecedores para redução de conflitos de consumo, a participação de empresas no Consumidor.gov.br só é permitida àquelas que aderem formalmente ao serviço, mediante assinatura de termo no qual se comprometem em conhecer, analisar e investir todos os esforços disponíveis para a solução dos problemas apresentados. O consumidor, por sua vez, deve se identificar adequadamente e comprometer-se a apresentar todos os dados e informações relativas à reclamação relatada.

### *1. Definições*

Para fins deste instrumento considera-se:

**Usuário:** qualquer pessoa que utilize os recursos do site, tendo um perfil cadastrado (consumidor, gestor ou fornecedor), ou sem cadastro (apenas para pesquisa e informação);

**Fornecedor:** empresa previamente cadastrada para receber, responder e resolver reclamações de consumidores no sistema;

**Consumidor:** qualquer pessoa com capacidade civil plena, que registra reclamações acerca de problemas de consumo vivenciados em face dos fornecedores previamente cadastrados na plataforma;

**Gestores:** órgãos públicos responsáveis pela gestão e monitoramento do Consumidor.gov.br, entre eles a Secretaria Nacional do Consumidor e os Procons Estaduais e Municipais;

**Plataforma:** ambiente virtual do site Consumidor.gov.br que viabiliza a utilização dos serviços oferecidos;



Reclamação ou Demanda: relato sobre problema de consumo ocorrido com fornecedor cadastrado na plataforma, em face do qual, se espera solução, observados os prazos e trâmites estabelecidos no sistema;

Registro de reclamação/demanda: procedimento completo de postagem da reclamação pelo consumidor no sistema, observado o cumprimento de todas as etapas do procedimento;

Pedido: solicitação que expressa o que o consumidor espera que seja feito pela empresa, para a solução de sua reclamação;

Dados cadastrais: dados pessoais fornecidos pelos usuários para realização do cadastro (exemplo: nome completo, telefone, CEP, CPF, gênero, idade, etc);

Dados de terceiros: dados pessoais não relacionados à reclamação registrada, ou ainda quaisquer outros de titularidade de terceiros que estejam protegidos por sigilo e/ou direitos autorais;

Informação pública: informações não individualizadas e nem sigilosas, cuja divulgação seja possibilitada por meio do site (relato da reclamação, resposta do fornecedor, comentário final do consumidor e informações estatísticas, tais como, faixa etária dos consumidores, área, assunto, problema relacionados à demanda, etc); e

Informação sigilosa: dados pessoais ou qualquer outra informação cujo caráter sigiloso derive da lei ou de decisões proferidas por órgão administrativo e/ou judicial.

## *2. Das modalidades de serviço*

O Consumidor.gov.br disponibiliza os seguintes serviços:

Registro de reclamações pelos consumidores em face das empresas participantes, previamente cadastradas, que por sua vez, deverão ser analisadas, resolvidas e respondidas pelos fornecedores no prazo de 10 dias, observados os critérios e parâmetros do sistema; e

Consultas aos dados e informações coletados a partir dos atendimentos registrados no Consumidor.gov.br, com exceção de dados pessoais e sigilosos.

## *3. Da utilização do site*

O acesso ao Consumidor.gov.br permite aos consumidores usuários cadastrados:

Registrar reclamações direcionadas aos fornecedores previamente cadastrados;

Acompanhar o andamento de suas reclamações;

Interagir com o fornecedor ao longo do prazo de análise de sua reclamação, por meio de canal especialmente criado para que informações complementares possam ser inseridas, com objetivo de obter uma resolução ágil de sua demanda; e





Comentar e avaliar a resposta final postada pela empresa, indicando se o problema foi ou não resolvido e seu nível de satisfação com o atendimento dedicado pelo fornecedor.

Observação: a realização de consultas a relatórios e estatísticas divulgados pelo site é aberta a qualquer pessoa, independentemente da finalidade do uso da informação, não sendo necessário o cadastramento como usuário.

#### *4. Dos deveres do usuário do site*

O usuário do site não poderá:

Inserir no sistema informações falsas e/ou errôneas; usar endereços de computadores, de rede ou de correio eletrônico falsos ;

Empregar informações parcialmente ou inteiramente falsas, ou ainda informações cuja procedência não possa ser verificada;

Utilizar os serviços do Consumidor.gov.br para fins diversos das finalidades do site;

Utilizar, no campo destinado aos anexos, arquivos com vírus de computador, com conteúdo invasivo, destrutivo ou que cause dano temporário ou permanente nos equipamentos do destinatário e/ou do Consumidor.gov.br, ou ainda materiais protegidos por propriedade intelectual ou sigilo comercial, excetuando-se os casos em que o realizador do carregamento seja o próprio detentor destes direitos;

Nos campos destinados ao preenchimento de textos, utilizar-se de termos ou materiais ilegais, agressivos, caluniosos, abusivos, difamatórios, obscenos, invasivos à privacidade de terceiros, que atentem contra os bons costumes, a moral ou ainda que contrariem a ordem pública;

Realizar cadastro ou reclamação utilizando dados ou identificando-se como terceiro sem autorização deste último;

Inserir, nos campos de divulgação pública, informações pessoais ou outras quaisquer que, de algum modo, permitam a identificação do consumidor, ou ainda, informações protegidas por sigilo;

Alterar, excluir e/ou corromper dados e informações do site com o simples intuito de dificultar ou obstruir o registro e/ou solução da demanda;

Difamar, abusar, assediar, perseguir, ameaçar ou violar quaisquer direitos individuais (como a privacidade dos usuários do sistema);

Registrar reclamação relativa a questão que não envolva relação de consumo;

Promover, oferecer e/ou disseminar publicidade, oferta de produtos ou serviços de qualquer natureza;

Postar ou transmitir reclamações em duplicidade sobre o mesmo fato;

Recusar a realização de identificação positiva nos casos em que esta for obrigatória por determinação legal.



Observação: A prática de alguma das condutas acima listadas pode implicar o cancelamento da reclamação e/ou do cadastro do usuário, bem como o descredenciamento da empresa ou do gestor.

### *5. Da Política de Uso de Dados*

As informações coletadas automaticamente pelo Consumidor.gov.br ou fornecidas pelo usuário do site são registradas e armazenadas observados os necessários padrões de segurança, confidencialidade e integridade.

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.

Os dados identificativos do usuário, tais como, nome, endereço, CPF, entre outros, somente serão visíveis ao fornecedor reclamado e aos gestores. Os dados de faixa etária, gênero e regionais poderão ser utilizados de forma não individualizada para fins estritamente estatísticos.

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

### *6. Dos fornecedores cadastrados*

Ao utilizar o Consumidor.gov.br o consumidor usuário declara ciência de que somente é possível registrar reclamações em face dos fornecedores cadastrados no site.

### *7. 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.

### *8. 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.

### *9. 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.

### *10. Atendimento de Pessoas Jurídicas no Consumidor.gov.br*

Em reunião com fornecedores de Telecomunicações, (11/03/2015), foi levantado pelas empresas questões envolvendo atendimento a pessoas jurídicas através do Consumidor.gov.br. Destacaram, contudo, que a questão não diz respeito a qualquer pessoa jurídica, mas sim àquelas detentoras de um grande número de linhas ou ainda de contratos mais robustos, em ambos os casos denotando uma clara utilização empresarial do serviço. No sentido de que, em que pese haver o interesse das empresas em tratar quaisquer demandas que potencialmente podem originar conflitos, torna-se bem mais complexo o tratamento/atendimento no prazo de 10 dias, tal estipulado na plataforma.

Contudo, logo no início o piloto da plataforma, pelos Procons foi considerada a importância de que fosse deixado um canal aberto para atendimento de problemas de pessoas jurídicas que se encontrassem em clara situação de vulnerabilidade e hipossuficiência, sem qualquer discussão jurídica a respeito da existência ou não de relação de consumo.

Neste sentido é possível ao usuário registrar reclamação de problema relacionado a pessoa jurídica, desde que:

O reclamante seja o legítimo responsável pela pessoa jurídica, o que deve ser comprovado com apresentação da documentação relativa por meio do campo anexo;

Não se trate de serviço que envolva a utilização claramente empresarial, ou ainda que de qualquer modo a complexidade inviabilize o tratamento em 10 dias;

O registro de reclamações de pessoa jurídica é estendido somente para Microempreendedores Individuais (MEI) e Microempresas (ME);

Somando que os usuários poderão ser contatados para confirmação de dados por telefone, o que o atendimento então realizado diz respeito a uma tratativa direta entre ele e o fornecedor;

Da parte das empresas ficou o compromisso de que, mesmo nos casos em que houver recusa, a empresa dedicará o tratamento à demanda e para tanto realizará a tratativa diretamente com o responsável pela reclamação.

### *11. Representação jurídica (pelo advogado)*



Conforme consta no documento "entendimentos e deliberações" de 25/06/2015, emitido pela Senacon, página 6. No caso de registro de reclamação por terceiros, em que esta é feita através de **advogado**, há necessidade de apresentação da procuração, porém, **o reconhecimento de firma em cartório não é necessário**, conforme Estatuto da Ordem dos Advogados do Brasil em seu Artigo5º. Por este motivo recusa improcedente.

## 12. 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. Ele não substitui ou se confunde com o serviço prestado pelos Órgãos de defesa do consumidor, de fiscalização e controle e/ou do Poder Judiciário. 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.

## Empresas participantes

A participação das empresas no Consumidor.gov.br é voluntária e somente é permitida àquelas que aderem formalmente ao serviço, mediante assinatura de termo no qual se comprometem a conhecer, analisar e investir todos os esforços disponíveis para a solução dos problemas apresentados.

Você pode ver a lista, por segmento de mercado, das empresas que já participam, acessando a plataforma e depois em *EMPRESAS PARTICIPANTES* ou clique/copie no link abaixo:

[https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/empresas-participantes;acoesSessaoCookie=m3FhjhNDzMKLk1uyOLPzKjwp\\_GKQGLL13o4ulKqFokl8uOkszle!-215834467](https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/empresas-participantes;acoesSessaoCookie=m3FhjhNDzMKLk1uyOLPzKjwp_GKQGLL13o4ulKqFokl8uOkszle!-215834467).

**VOCÊ PODE TIRAR SUA DÚVIDA POR MEIO  
DOS NOSSOS CANAIS DE INTERAÇÃO**



<http://www.procon.sc.gov.br/index.php/fale-conosco>

