

Consumidor.gov.br

Usuário: Consumidor

Consumidor

Beta

Login Senha

[Recuperar senha/login ➔](#) | [Cadastre-se](#)

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



consumidor.gov.br

É seu. É fácil. Participe.

Pesquise a empresa

[ir](#)

O **Consumidor.gov.br** é um novo serviço público para solução alternativa de conflitos de consumo por meio da internet. O serviço já pode ser usado pelos consumidores dos seguintes estados: Acre, Amazonas, Distrito Federal, Espírito Santo, Maranhão, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Minas Gerais, Paraná, Pernambuco, Rio de Janeiro e São Paulo. A partir de 1º de setembro de 2014, estará disponível em todo o país.

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

Consumidor x

https://treinamento.consumidor.gov.br/pages/principal/?1401218729177

Ir para o conteúdo 1 Ir para o menu 2 Ir para o login 3 Ir para o rodapé 4

ALTO CONTRASTE

Consumidor Beta

Login Senha

Recuperar senha/login Cadastre-se

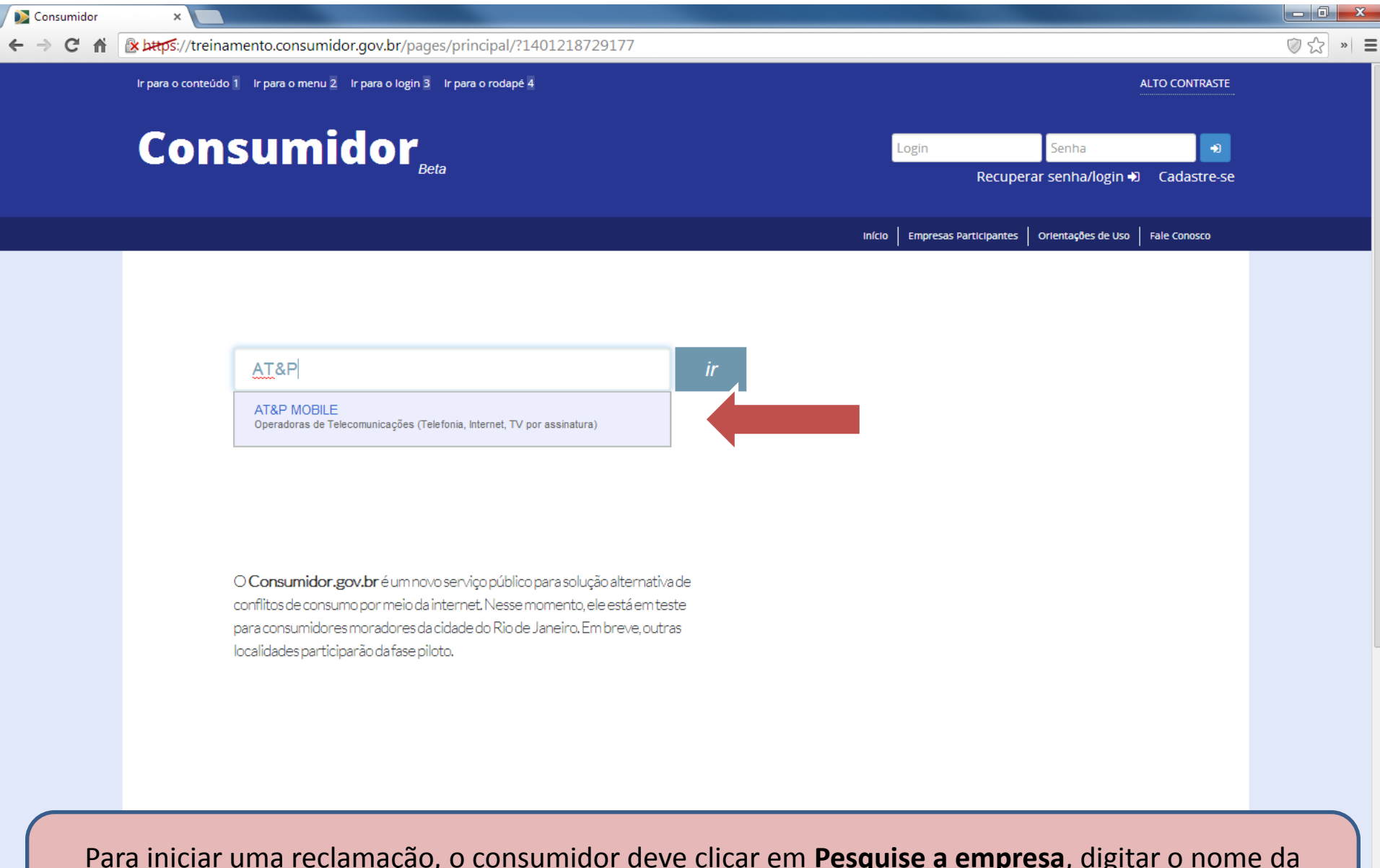
Início | Empresas Participantes | Orientações de Uso | Fale Conosco

AT&P

ir

AT&P MOBILE
Operadoras de Telecomunicações (Telefonia, Internet, TV por assinatura)

O **Consumidor.gov.br** é um novo serviço público para solução alternativa de conflitos de consumo por meio da internet. Nesse momento, ele está em teste para consumidores moradores da cidade do Rio de Janeiro. Em breve, outras localidades participarão da fase piloto.



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.

IDENTIFIQUE A EMPRESA

RELATE O PROBLEMA

CONFIRME

Cadastrar Reclamação

Nome da empresa

AT&P Mobile

ir Q

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 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.

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

IDENTIFIQUE A EMPRESA RELATE O PROBLEMA CONFIRME

Cadastrar Reclamação

Nome da empresa:

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:

Área:

Assunto:

Problema:

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.

Consumidor

https://www.consumidor.gov.br/pages/reclamacao/empresa/8vhMoIVoX-jSKWbxQA0DTid2xtYijDBk/novo

Ir para o conteúdo 3 Ir para o menu 2 Ir para o login 3 Ir para o rodapé 4

ALTO CONTRASTE

Consumidor

Senha:

[Recuperar senha/login](#) [Cadastre-se](#)

[Participantes](#) | [Orientações de Uso](#) | [Fale Conosco](#)

Procurou Empresa?

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

IDENTIFIQUE A EMPRESA

Cadastrar Reclamação

Nome da empresa:

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. Publicar um nome de usuário

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

IDENTIFIQUE A EMPRESA RELATE O PROBLEMA CONFIRME

Cadastrar Reclamação

Nome da empresa:

Procurou a empresa para solucionar o problema? Sim Não



Como Comprou/Contratou:

Área:

Assunto:

Problema:

Telefone:

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.

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).

IDENTIFIQUE A EMPRESA

RELATE O PROBLEMA

CONFIRME

Cadastrar Reclamação

Nome da empresa

AT&P Mobile

Ir Q

Procurou a empresa para solucionar o problema?

Sim Não

Como Comprou/Contratou:

Telefone

Área:

Selecione

Assunto:

Produtos de telefonia e informática

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 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.

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

IDENTIFIQUE A EMPRESA

RELATE O PROBLEMA

CONFIRME

Cadastrar Reclamação

Nome da empresa

AT&P Mobile

ir Q

Procurou a empresa para solucionar o problema?

Sim Não

Como Comprou/Contratou:

Telefone

Área:

Telecomunicações

Assunto:

Selecione

Problema:

Selecione
Aparelho celular
Internet Fixa

Descreva sua reclamação:

Internet Móvel
Pacote de Serviços (Combo)
Serviços de Conteúdo (provedor, vídeos online, aplicativos, jogos)
Telefonia Fixa
Telefonia Móvel Pós-paga
Telefonia Móvel Pré-paga
TV por Assinatura

Evite enviar informações ilegais, ofensivas, caluniosas, abusivas, ameaçadoras, vexatórias, invasivas à 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.

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

IDENTIFIQUE A EMPRESA

Cadastrar Reclamação

Nome da empresa

Procurou a empresa para solucionar o problema?

Como Comprou/Contratou:

Área:

Assunto:

Problema:

Descreva sua reclamação:

Alteração de plano/contrato sem solicitação ou aviso prévio
Dificuldade para contratar / recusa injustificada
Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço
Fidelização indevida (multa não permitida, acima do prazo, não informada)
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
Plano/ serviço extinto sem substituto equivalente
Publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória
Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)
Serviço indisponível para a região ou sem previsão
Venda casada

Informação

Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço, plano, promoção etc

Vício de Qualidade

Dificuldade na recarga de créditos (não inserida, não revalidada)
Dificuldade para alterar/ ativar serviços
Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)
Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento
Não fornecimento da conta detalhada
Portabilidade não efetivada
Suspensão ou desligamento indevido do serviço

Selecione

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.

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

IDENTIFIQUE A EMPRESA

RELATE O PROBLEMA

CONFIRME

Cadastrar Reclamação

Nome da empresa

AT&P Mobile

ir Q

Procurou a empresa para solucionar o problema?

Sim Não

Como Comprou/Contratou:

Telefone

Área:

Telecomunicações

Assunto:

Internet Móvel

Problema:

Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)

O conteúdo dos campos das informações adicionais auxiliam na identificação do problema relatado, portanto é muito importante que sejam preenchidos corretamente. Esse conteúdo não é público, sendo visualizado somente pela empresa e pelo órgão gestor competente.

Código do Assinante/login

Descreva sua reclamação:

ATENÇÃO!
Para garantir sua privacidade e segurança, não insira dados pessoais como nome, CPF, RG, telefone ou ainda informações

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

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.

Atenção!

- O conteúdo do campo **Descreva sua Reclamação** será público! Ele poderá ser exibido no site de consulta às reclamações registradas, portanto **não coloque informações pessoais**, que possam, de alguma maneira, identificá-lo.
- O demais campos não são públicos. Serão visualizados apenas pela empresa reclamada e pelo órgão responsável pelo acompanhamento das reclamações em sua cidade.

Consumidor

https://www.consumidor.gov.br/pages/reclamacao/empresa/F6w6Aow4zkouqc9utYIAghzPsFWW8bxM/novo

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

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

Consumidor

https://www.consumidor.gov.br/pages/reclamacao/empresa/F6w6Aow4zkouqc9utYIAghzPsFWW8bxM/novo

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

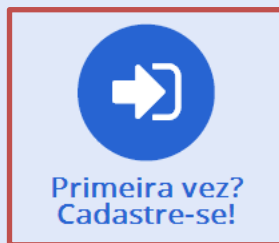
+ Adicionar arquivos

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

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**.

[Recuperar senha/login](#) [Cadastre-se](#)



Insira seus dados

Login obrigatório.

Login:

Senha:

[Recuperar senha/login](#)

Serviços

[Acesso Restrito para Gestores e Empresas](#)

Institucional

[Ministério da Justiça](#)
[Secretaria Nacional do Consumidor](#)

Política de Uso

[Termos de Uso](#)
[Orientações de Uso](#)

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**.

Atenção!

- Caso já esteja cadastrado na plataforma, informe seu *login*. **Este é o login que você criou no momento do seu cadastro e não o seu e-mail.**
- Caso ainda não possua seu *login* na plataforma, cadastre-se e **crie seu login**. Ele servirá como uma identidade única e será seu passaporte para futuros acessos.

Insira seus dados

CPF: CPF	Nome Completo: Nome Completo	Login: 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

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

Insira seus dados

CPF: CPF	Nome Completo: Nome Completo	Login: 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](#).



Neste campo você deve **criar seu login**, que será seu nome de identificação para acesso ao sistema.

Insira seus dados

CPF:	Nome Completo:	Login:	
<input type="text" value="517.061.277-07"/>	<input type="text" value="Cláudio Humberto"/>	<input type="text" value="ClaudioHumberto"/>	
Sexo:	Data de Nascimento:	Telefone:	Celular:
<input type="text" value="Masculino"/>	<input type="text" value="07/09/1976"/>	<input type="text" value="(61) 2025-2025"/>	<input type="text" value="(61) 9762-5254"/>
CEP:	Logradouro:		
<input type="text" value="22230-000"/>	<input type="text" value="Rua Senador Vergueiro"/>		
Número/Complemento:	Bairro:	Cidade:	UF:
<input type="text" value="542"/>	<input type="text" value="Flamengo"/>	<input type="text" value="Rio de Janeiro"/>	<input type="text" value="RJ"/>
E-mail:	Confirmação de E-mail:	Senha:	Confirmação da Senha:
<input type="text" value="claudio.humberto@outlook.com"/>	<input type="text" value="claudio.humberto@outlook.com"/>	<input type="text" value="*****"/>	<input type="text" value="*****"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Eu concordo com os Termos de Uso do Consumidor .			

Enviar

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

Atenção!

De acordo com os Termos de Uso, **é proibido**:

- Registrar em 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.

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

Política de Uso

Termos de Uso

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

Consumidor

Reclamações

Dados Pessoais

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:

Loja física

Área:

Serviços Financeiros

Assunto:

Consórcio de Imóveis

Problema:

Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados

Descreva sua reclamação:

Em (data) verifiquei a o extrato (cartão de crédito / conta corrente) na qual constava cobrança do serviço (indique o serviço cobrado exemplo: seguro, título de capitalização, etc) no valor (indique o valor da cobrança) que por mim não é r

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



consumidor.gov.br

É seu. É fácil. Participe.

Pesquise a empresa

[ir](#)

O **Consumidor.gov.br** é um novo serviço público para solução alternativa de conflitos de consumo por meio da internet. O serviço já pode ser usado pelos consumidores dos seguintes estados: Acre, Amazonas, Distrito Federal, Espírito Santo, Maranhão, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Minas Gerais, Paraná, Pernambuco, Rio de Janeiro e São Paulo. A partir de 1º de setembro de 2014, estará disponível em todo o país.

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



Primeira vez?
Cadastre-se!

Insira seus dados

E-mail:

CPF:

Data de Nascimento:

[Recuperar senha/login](#) [➔](#)

Serviços

[Como Funciona](#)

Institucional

[Quem Somos](#)

Política de Uso

[Termos de Uso](#)

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

Consumidor.gov.br

TROCA DE SENHA

Foi gerada uma solicitação de alteração de senha para este e-mail.

Para cadastrar uma nova senha, utilize o link abaixo:

<https://www.consumidor.gov.br:443/pages/ticket/5ea9b97a21d64b9e8dd1bf36057eb381/troca>

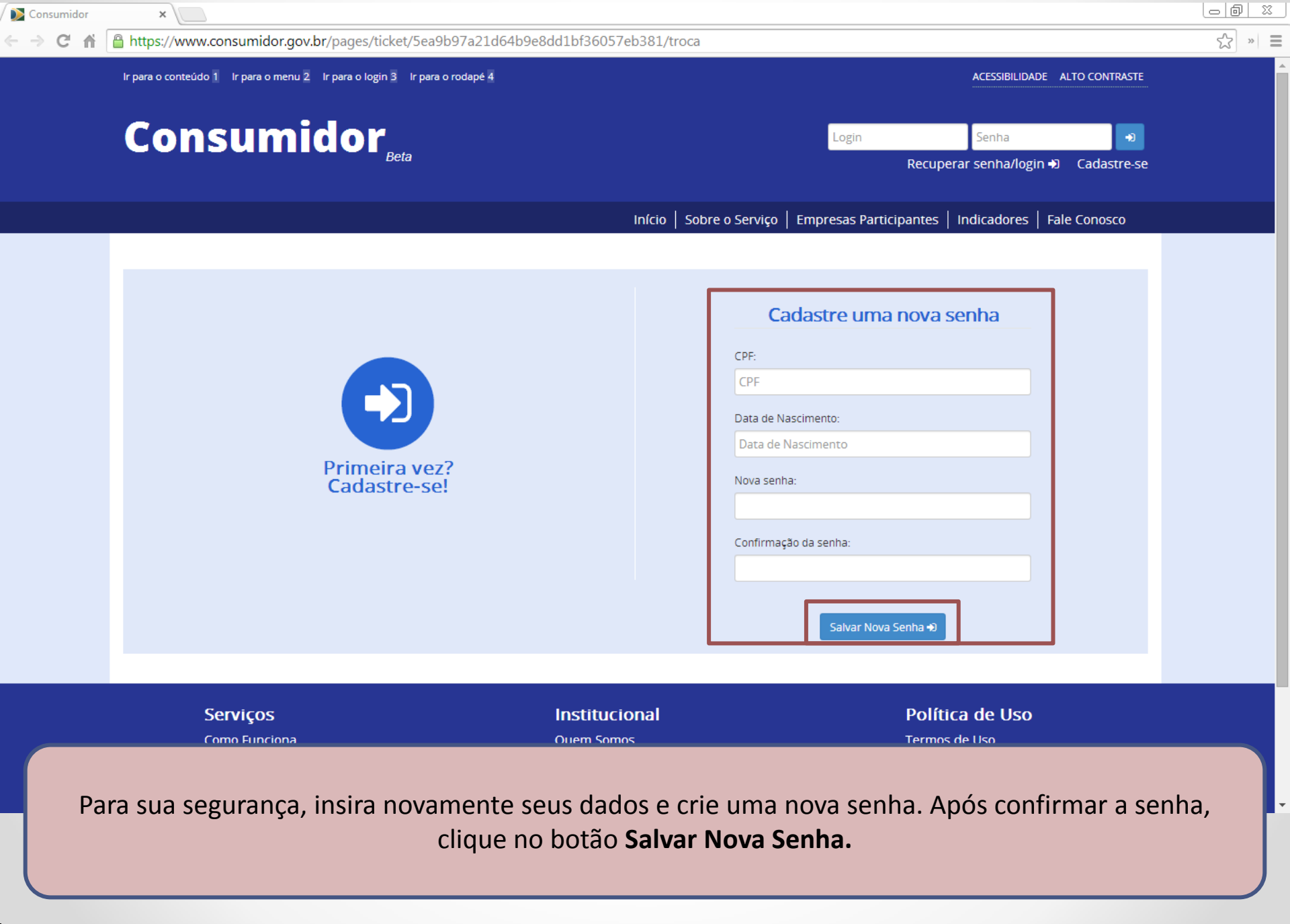
Se você não possui conhecimento dessa solicitação de alteração, por favor, desconsidere este e-mail.


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

Atenciosamente,

[Consumidor.gov.br](https://www.consumidor.gov.br)

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




Primeira vez?
Cadastre-se!

Cadastre uma nova senha

CPF:

CPF

Data de Nascimento:

Data de Nascimento

Nova senha:

Confirmação da senha:

Salvar Nova Senha

Serviços

Como Funciona

Institucional

Quem Somos

Política de Uso

Termos de Uso

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

Consumidor

Reclamações

Dados Pessoais

Editar seus dados

CPF:	Nome Completo:	Login:	
<input type="text" value="517.061.277-07"/>	<input type="text" value="Cláudio Humberto"/>	<input type="text" value="ClaudioHumberto"/>	
Sexo:	Data de Nascimento:	Telefone:	Celular:
<input type="text" value="Masculino"/>	<input type="text" value="07/09/1976"/>	<input type="text" value="(61) 2025-2025"/>	<input type="text" value="(61) 9762-5254"/>
CEP:	<input type="button" value="Não sei o CEP"/>	Logradouro:	
<input type="text" value="22230-000"/>		<input type="text" value="Rua Senador Vergueiro"/>	
Número/Complemento:	Bairro:	Cidade:	UF:
<input type="text" value="542"/>	<input type="text" value="Flamengo"/>	<input type="text" value="Rio de Janeiro"/>	<input type="text" value="RJ"/>
<input type="button" value="Alterar Email"/>	<input type="button" value="Alterar Senha"/>		
<input checked="" type="checkbox"/> Eu concordo com os Termos de Uso do Consumidor.			

Após cadastrar uma nova senha, caso queira, você pode alterar seu *login*.

Sua reclamação



Acompanhamento de reclamações

Consumidor

Reclamações

Dados Pessoais

Você possui **1** reclamação

Q Pesquisar

+ Nova reclamação

Mostrar **10** registros

Protocolo	Fornecedor	Data	Prazo	Situação
2014.05/0000001196	Banco Planeta	12/05/2014	22/05/2014	Aberta

Mostrando de 1 até 1 de 1 registros

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

Serviços

Acesso Restrito para Gestores e Empresas

Institucional

Ministério da Justiça

Política de Uso

Termos de Uso

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

Consumidor

Reclamações

Dados Pessoais

Você possui **1** reclamação

[+ Nova reclamação](#)

Mostrar registros

Protocolo

2014.05/0000001196

Mostrando de 1 até 1 de

Consulta da reclamação

Protocolo

Fornecedor

Data de Abertura

Até

Serviços

[Acesso Restrito para Gestores e Empresas](#)

Institucional

[Ministério da Justiça](#)
[Secretaria Nacional do Consumidor](#)

Política de Uso

[Termos de Uso](#)
[Orientações de Uso](#)

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

Consumidor

Reclamações

Dados Pessoais

Você possui **1** reclamação

[+ Nova reclamação](#)

Mostrar registros

Protocolo	Fornecedor	Data	Prazo	Situação
2014.05/0000001196	Banco Planeta	12/05/2014	22/05/2014	Aberta

Mostrando de 1 até 1 de 1 registros

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

Serviços

[Acesso Restrito para Gestores e Empresas](#)

Institucional

[Ministério da Justiça](#)

Política de Uso

[Termos de Uso](#)

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

Banco Planeta

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

Imprimir

PROTOCOLO: 2014.05/0000001196

GESTOR: Procon Carioca

COMO COMPROU/CONTRATOU: Loja física

ÁREA: Serviços Financeiros

PROBLEMA: Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados

ASSUNTO: Consórcio de Imóveis

SITUAÇÃO: ABERTA

Data de Abertura
10/05/2014

Prazo de Resolução
20/05/2014

Descrição da Reclamação

Em (data) verifiquei a o extrato (cartão de crédito / conta corrente) na qual constava cobrança do serviço (indique o serviço cobrado exemplo: seguro, título de capitalização, etc) no valor (indique o valor da cobrança) que por mim não é reconhecido, pois eu não solicitei e não autorizei a contratação. (Descreva os contatos realizados com a empresa os indicando data, horário e o atendimento recebido e informe se o valor contestado foi ou não pago)

Pedido à Empresa

O Cancelamento da taxa de emissão de cobrança e reembolso em dobro do da taxa do mês de agosto.

Informações Adicionais

Nome	Descrição
Número do Contrato	546445464513

Andamento

Data	Descrição	Autor	Ações
10/05/2014	Abertura da reclamação	Cláudio Humberto	
10/05/2014	Visualizada pelo fornecedor	Banco Planeta	
12/05/2014	Reclamação encaminhada para análise do Procon	Banco Planeta	Detalhes Anexos

Incluir Complemento da 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.

Consumidor

https://treinamento.consumidor.gov.br/pages/reclamacao/consumidor/detalhar/rDKS5cmBuMi46mAfMNIYUupmgHyGtRgj

serviço, folheto de oferta, orçamento, etc.

Informações Adicionais

Nome	Descrição
Número do Contrato	123

Andamento

Data	Descrição	Autor	Ações
13/05/2014	Abertura da reclamação	Cláudio Humberto	
13/05/2014	Visualizada pelo fornecedor	Banco Planeta	
13/05/2014	Complemento da reclamação	Banco Planeta	Detalhes

[Incluir Complemento da Reclamação](#)

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

Além disso, por meio do botão **Incluir Complemento da Reclamação**, você pode inserir comentários adicionais, ou responder a comentários feitos pela empresa. As informações inseridas por meio desse botão não serão públicas.

Consumidor

https://treinamento.consumidor.gov.br/pages/reclamacao/consumidor/detalhar/rDKS5cmBuMi46mAfMNiYIUpmgHyGtRgj

serviço, folheto de oferta, orçamento, etc.

Inserir Complemento

Complemente aqui sua reclamação:

3000

Anexos

+ Adicionar arquivos

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

✓ Confirmar

Incluir Complemento da Reclamação

Ações

Detalhes

Detalhes

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

serviço, folheto de oferta, orçamento, etc.

Informações Adicionais

Nome	Descrição
Número do Contrato	123

Andamento

Data	Descrição	Autor	Ações
13/05/2014	Abertura da reclamação	Cláudio Humberto	
13/05/2014	Visualizada pelo fornecedor	Banco Planeta	
13/05/2014	Complemento da reclamação	Banco Planeta	Detalhes
13/05/2014	Complemento da reclamação	Cláudio Humberto	Detalhes

[Incluir Complemento da Reclamação](#)

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

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**.

Consumidor

https://treinamento.consumidor.gov.br/pages/reclamacao/consumidor/detalhar/rDKS5cm8uMi46mAfMNIYIUpmgHyGtRgj

serviço, folheto de oferta, orçamento, etc.

Detalhe do Trâmite de Complemento da reclamação

Data: 13/05/2014 12:18:25 Autor: Banco Planeta

Texto:

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 à privacidade de terceiros, ou que atentem contra os 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.

Ações

13/05/2014	Complemento da reclamação	Banco Planeta	Detalhes
------------	---------------------------	---------------	----------

Incluir Complemento da Reclamação

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

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;
- Caso você não avalie, sua reclamação será considerada Resolvida.

Consumidor x

https://treinamento.consumidor.gov.br/pages/reclamacao/consumidor/detalhar/-geu0psOZXMN_m4w4vd60MZ-kjqf-DK

Nome	Descrição
Número do Contrato	546445464513

Andamento

Data	Descrição	Autor	Ações
13/05/2014	Abertura da reclamação	Cláudio Humberto	
13/05/2014	Visualizada pelo fornecedor	Banco Planeta	
13/05/2014	Complemento da reclamação	Banco Planeta	Detalhes
13/05/2014	Resposta do fornecedor	Banco Planeta	Detalhes Anexos

[Avaliar Resposta de Fornecedor](#)

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

Consumidor

https://treinamento.consumidor.gov.br/pages/reclamacao/consumidor/detalhar/w9GdYY5KHuTN6pw6_jwu7Wiv9Qnn2GZ7

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

Comentários:

1000

Confirmar

Ações

Anexos

Detalhes Anexos

06/05/2014	Resposta do fornecedor	Banco Planeta
------------	------------------------	---------------

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