



0707725

08012.002542/2015-84

**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA****Nota Técnica nº 14/2015/ASSESSORIA SENACON/GAB SENACON/SENACON****PROCESSO Nº 08012.002542/2015-84**

ASSUNTO: Reconhecimento do Microempreendedor Individual como sujeito de direitos enquanto consumidor de produtos e serviços, de modo excepcional, nos termos do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, Lei Nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Sra. Secretária Nacional do Consumidor,

01. Trata-se de Nota Técnica sobre o reconhecimento do Microempreendedor individual como sujeito de direitos enquanto consumidor de produtos e serviços, de modo excepcional, nos termos do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, Lei Nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

I) Do Microempreendedor Individual

02. A figura do microempreendedor individual foi criada pela Lei Complementar N. 128 de 2008, com o objetivo de propiciar condições de acesso ao mercado formal àquele trabalhador antes classificado como “informal”.

03. Entre os anos 1994 e 2011, foi possível observar o aumento significativo dos tributos no Brasil^[1], gerando considerável impacto nas relações de trabalho. Tal fato implicou no aumento da informalidade, ou seja, muitos trabalhadores não possuíam condições de cumprir com todas as exigências legais e financeiras para participar do mercado formal de trabalho. A informalidade tornou-se uma alternativa àqueles que trabalham por conta e risco próprio, seja na produção, seja na revenda de produtos ou na prestação de serviços. Exemplos típicos de Microempreendedor individual são: Açougueiro; Alfaiate; Artesão em cerâmica; Borracheiro; Cabeleireiro; Carpinteiro; Confeiteiro; Costureira; Encanador; Esteticista; Ferreiro/forjador; Instrutor de informática; Jardineiro; Oleiro; Pedreiro; Sapateiro; Tatuador e Taxista.

04. Considerando que o comércio ou o serviço prestado por tais trabalhadores gera uma renda que, em média, não ultrapassa o limite de R\$ 60.000,00 (sessenta mil reais) anuais, não havia até 2008, quaisquer tipos de incentivos para a contribuição e recolhimento de impostos e, tais trabalhadores, não faziam jus a quaisquer benefícios ou contrapartidas como aposentadoria por tempo de serviço, por exemplo. Considerando o aumento significativo do trabalho informal, bem como os riscos e custos para o Estado dessa informalidade, o governo federal buscou incentivos para a legalização do trabalho informal. A Lei Complementar nº. 128/2008 possibilitou a legalização desses trabalhadores informais por meio de inscrição como **Microempreendedor Individual** no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ).

05. Para que um trabalhador seja classificado como microempreendedor individual passível de optar pelo recolhimento dos impostos e contribuições abrangidos pelo Simples Nacional em valores fixos mensais, deve ele: 1) ser empresário individual, 2) auferir receita bruta, no ano-

calendário anterior, de até R\$ 60.000,00 (sessenta mil reais), 3) possuir no máximo um empregado que ganhe salário mínimo ou piso da categoria; 4) não possuir filial e 5) não participar de outro Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ).

06. A Lei Complementar nº. 128/2008 criou as condições especiais para que o trabalhador conhecido como informal, possa se tornar um **Microempreendedor Individual** legalizado:

Art. 1º A Lei Complementar estabelece normas gerais relativas ao tratamento diferenciado e favorecido a ser dispensado às microempresas e empresas de pequeno porte, especialmente no que se refere:

I - à apuração e recolhimento dos impostos e contribuições da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, mediante regime único de arrecadação, inclusive obrigações acessórias;

II - ao cumprimento de obrigações trabalhistas e previdenciárias, inclusive obrigações acessórias;

III - ao acesso a crédito e ao mercado, inclusive quanto à preferência nas aquisições de bens e serviços pelos Poderes Públicos, à tecnologia, ao associativismo e às regras de inclusão.

§ 1º Cabe ao Comitê Gestor de que trata o inciso I do caput do art. 2º desta Lei Complementar apreciar a necessidade de revisão dos valores expressos em moeda nesta Lei Complementar.

07. Ou seja, o microempreendedor é o trabalhador que por conta e risco próprio, não possuindo sócios, atua em atividade comercial que não ultrapassa o limite de faturamento anual de R\$ 60.000,00 (sessenta mil reais). Considerando que a construção da cidadania se confunde com o reconhecimento dos direitos do consumidor, a própria definição de microempreendedor individual também propicia o reconhecimento do trabalhador como cidadão possuidor de direitos e obrigações. À tal status de cidadão de direitos e obrigações também se vincula os valores contidos na própria Constituição Federal como a dignidade da pessoa humana (art. 1º, III, CF); a igualdade (art. 5º, I, CF) e o reconhecimento da importância da defesa do consumidor no âmbito das atividades econômicas conforme preceitua o art 170 da Constituição Federal. Dentre os princípios que regem as relações de consumo, art. 4º, I do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, a vulnerabilidade do consumidor caracteriza-se pela insuficiência econômica, técnica e informacional perante o fornecedor.

08. Portanto, considerando os requisitos para que o trabalhador tenha acesso aos benefícios da formalização de sua atividade como microempreendedor individual, percebe-se que este empreendedor individual é passível de enfrentar dificuldades e deficiências no que se refere à informação, conhecimento técnico e insuficiência econômica da mesma forma que qualquer cidadão consumidor de produtos e serviços.

09. Nesse sentido, tem-se verificado, a partir dos registros e informações por parte do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) considerável número de reclamações por parte do microempreendedor no que se refere ao consumo de produtos e serviços, notadamente serviços financeiros[1].

II) Da definição de Consumidor segundo a Lei 8.078/90

10. Considerando os objetivos da Lei Complementar nº. 128 de 2008 o governo federal verificou a necessidade de buscar incentivos para incluir os trabalhadores na formalidade. Com o advento da Lei Complementar nº. 128/2008 surge a oportunidade para legalização desses trabalhadores que se encontram no mercado informal, tornando-os legalizados juridicamente por meio de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) como Microempreendedor Individual.

11. No âmbito conjunto de normas e princípios nacionais que regem o direito do consumidor no Brasil observa-se importante discussão sobre a definição de “consumidor”, ou seja, o destinatário dos direitos consumeristas.

12. Conforme determina o Art 2º Caput, *Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.* Ou seja, já no Caput do Art 2º o legislador brasileiro optou por não delimitar a definição de consumidor apenas à pessoa física[2], incluindo a “pessoa jurídica” adquirente de produto ou serviço “como destinatário final”. Nesse sentido, a caracterização do sujeito seja pessoa individual ou física, recairia na destinação do produto ou serviço contratado.

13. Até o advento do Código Civil de 2002, havia duas correntes doutrinárias a

respeito da definição de “consumidor”, a corrente finalista é a corrente maximalista. A corrente finalista considera que o consumidor é o sujeito *vulnerável* em um contrato de consumo, portanto fazendo jus à tutela especial. Nesse sentido, esse consumidor vulnerável seria o destinatário final do bem ou serviço[3], que apenas seria utilizado para uso particular e não profissional, descartando qualquer hipótese de meio de produção.

14. Aqueles que advogam pela corrente finalista consideram que a interpretação sobre a definição de “consumidor” deve ser restrita àqueles que necessitam de uma proteção especial. Segundo Claudia Lima Marques[4] o destinatário final não faria parte da cadeia de produção, necessariamente seria o destinatário final econômico do bem e “*não adquiri-lo para uso profissional, pois o bem seria novamente um instrumento de produção cujo preço será incluído no preço final do profissional que o adquiriu*”. Portanto, para os finalistas, ainda que consumidor final de determinado produto ou serviço, o uso para fins profissionais descaracterizaria a vulnerabilidade do adquirente e, portanto, sua condição de consumidor. O consumidor pessoa jurídica, no caso, deveria comprovar sua condição de vulnerabilidade. Importante esclarecer que, segundo a teoria finalista o consumidor final do produto ou serviço não tem quaisquer objetivos de lucro, nem insumo, ou incremento a uma determinada atividade empresarial[5].

15. A corrente doutrinária maximalista defende que a definição de consumidor deve ser interpretada de maneira ampla, pois em uma sociedade onde os métodos contratuais estão cada vez mais massificados, o uso de contratos de adesão é cada vez mais recorrente[6]. Conforme esta interpretação, o Código de Proteção e Defesa do Consumidor seria um código geral sobre contratos de consumo, não se considerando a vulnerabilidade do consumidor face o fornecedor.

16. Com o advento do Código Civil Brasileiro de 2002, e a regulamentação dos negócios jurídicos[7], surge uma terceira corrente sobre a interpretação do sujeito de direitos enquanto consumidor: a teoria finalista aprofundada[8]. Segundo tal teoria, uma vez comprovada a vulnerabilidade da pessoa jurídica, conforme o caso fático, aplica-se o Código de Proteção e Defesa do Consumidor. Uma vez comprovado o desequilíbrio da relação de consumo, ainda que entre duas pessoas jurídicas, ou seja, a princípio entre dois fornecedores, é possível a aplicação da Lei 8.078/1990.

17. Para que o critério finalista e subjetivo seja aplicado, faz-se necessária a comprovação da vulnerabilidade do consumidor pessoa jurídica. Segundo Claudia Lima Marques, a vulnerabilidade constitui uma situação que pode ser permanente ou provisória, individual ou coletiva, que causa um enfraquecimento capaz de desequilibrar a relação de consumo. É justamente a vulnerabilidade do consumidor, reconhecida no Artigo 4º, inciso I que propicia especial tutela na proteção e defesa do consumidor.

18. São identificados pela doutrina três tipos de vulnerabilidade: a vulnerabilidade técnica, a fática e a jurídica. O STJ também reconhece uma quarta vulnerabilidade que seria intrínseca ao consumidor, a vulnerabilidade informacional. A vulnerabilidade técnica diz respeito à ausência de conhecimento técnico sobre produto ou serviço. Por exemplo, temos os serviços de telecomunicações ou mesmo a aquisição de um microcomputador. A vulnerabilidade fática diz respeito à insuficiência econômica, física ou psicológica do consumidor frente ao fornecedor. E a vulnerabilidade jurídica, refere-se a falta de conhecimento sobre a lei, regulamentos e o impacto desses sobre as relações de consumo. A partir dessas considerações, pode resultar legítima a aplicação da Lei 8.078/90 às relações de consumo entre empresas, equiparando a pessoa jurídica comprovadamente vulnerável à condição de consumidor.

III) Das Vulnerabilidades do Microempreendedor Individual

19. Importante ressaltar, que os trabalhadores informais buscam a formalização no MEI como forma de aderir a alguns benefícios. Conforme dados e pesquisa realizada pelo Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE), entre elas estão possibilidade de obter notas fiscais, desburocratização, acesso à formalização e cobertura previdenciária.

20. Considerando que, conforme determinação do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC), Artigo 2º, “*Consumidor é toda a pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza*

produto ou serviço como destinatário final”, não existindo, a princípio, nenhuma distinção quanto à finalidade do bem ou serviço adquirido, poderíamos, desde logo, reconhecer excepcionalmente o status de consumidor do microempreendedor individual. Conforme preceitua Carlos Alberto Bittar, o Direito do Consumidor nasce justamente da desigualdade de posição e de direitos entre consumidor e fornecedor[9] ainda que o bem ou serviço tenham destinação profissional.

21. Destaca-se que o CDC reconhece, a despeito de quaisquer interpretações, a figura da pessoa jurídica como consumidora. Considerando o objetivo da lei 8.078/90, ou seja, a garantia do equilíbrio das relações de consumo, faz-se necessário o estudo e avaliação da posição e atuação do consumidor pessoa jurídica.

22. Nesse sentido, a teoria mais adequada e comumente aplicada pelo Superior Tribunal de Justiça, é a Teoria Finalista Aprofundada, a qual considera consumidor as pequenas empresas, uma vez comprovada a vulnerabilidade: “Esta nova linha, em especial no STJ, tem utilizado, sob critério finalista e subjetivo, expressamente a equiparação do Art, 29 do CDC, em se tratando de pessoa jurídica que comprove ser vulnerável e atue fora do âmbito de sua especialidade, como hotel que compra gás. Isso porque o CDC conhece outras definições de consumidor. O conceito-chave aqui é o de vulnerabilidade”[10].

DIREITO CIVIL, DO CONSUMIDOR E PROCESSULA CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PESSOA JURÍDICA. RELAÇÃO DE CONSUMO. CONFIGURAÇÃO. TEORIA FINALISTA APROFUNDADA. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. AUSÊNCIA DE JUSTA CAUSA. INTERRUÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA. SOLICITAÇÃO DO USUÁRIO. DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL NÃO DEMONSTRADO. AUSÊNCIA DE ATO ILÍCITO. INEXISTÊNCIA DE DANO MORAL. SENTENÇA MANTIDA.

1. Incidem as disposições da legislação consumerista (Lei nº 8.078/90), nas relações contratuais entre pessoas jurídicas, segundo a teoria finalista aprofundada, quando o produto ou serviço adquirido (serviços de telefonia/internet/dados) não se relaciona diretamente com a atividade fim desenvolvida pela adquirente, figurando, portanto, como consumidora final do serviço, possuindo, ainda, vulnerabilidade em relação à operadora de telefonia, consoante o disposto nos artigos 2º, 3º e 4º, I, do CDC. 1.1. Quer dizer: “ (...) 1. Consideradas as circunstâncias particulares do caso concreto, a pessoa jurídica adquirente de um produto ou serviço pode vir a ser equiparada à figura do consumidor, desde que seja a destinatária final do produto ou serviço (teoria finalista) ou comprove ostentar a condição de vulnerável em sua relação face ao fornecedor (teoria finalista aprofundada).(Processo nº 2013011102449 TJDF).

Ainda:

PROCESSO CIVIL E CONSUMIDOR. AGRAVO DE INSTRUMENTO. CONCESSÃO DE EFEITO SUSPENSIVO. MANDADO DE SEGURANÇA. CABIMENTO. AGRAVO. DEFICIENTE FORMAÇÃO DO INSTRUMENTO. AUSÊNCIA DE PEÇA ESSENCIAL. NÃO CONHECIMENTO. RELAÇÃO DE CONSUMO. CARACTERIZAÇÃO. DESTINAÇÃO FINAL FÁTICA E ECONÔMICA DO PRODUTO OU SERVIÇO. ATIVIDADE EMPRESARIAL. MITIGAÇÃO DA REGRA. VULNERABILIDADE DA PESSOA JURÍDICA. PRESUNÇÃO RELATIVA.

(...)-A jurisprudência consolidada pela 2ª Seção deste STJ entende que, a rigor, a efetiva incidência do CDC a uma relação de consumo está pautada na existência de destinação final fática e econômica do produto ou serviço, isto é, exige-se total desvinculação entre o destino do produto ou serviço consumido e qualquer atividade produtiva desempenhada pelo utente ou adquirente. Entretanto, o próprio STJ tem admitido o Documento: 905277 - Inteiro Teor do Acórdão - Site certificado - DJe: 23/09/2009 Página 1 de 15 Superior Tribunal de Justiça temperamento desta regra, com fulcro no art. 4º, I, do CDC, fazendo a lei consumerista incidir sobre situações em que, apesar do produto ou serviço ser adquirido no curso do desenvolvimento de uma atividade empresarial, haja vulnerabilidade de uma parte frente à

outra.

- Uma interpretação sistemática e teleológica do CDC aponta para a existência de uma vulnerabilidade presumida do consumidor, inclusive pessoas jurídicas, visto que a imposição de limites à presunção de vulnerabilidade implicaria restrição excessiva, incompatível com o próprio espírito de facilitação da defesa do consumidor e do reconhecimento de sua hipossuficiência, circunstância que não se coaduna com o princípio constitucional de defesa do consumidor, previsto nos arts. 5º, XXXII, e 170, V, da CF. Em suma, prevalece a regra geral de que a caracterização da condição de consumidor exige destinação final fática e econômica do bem ou serviço, mas a presunção de vulnerabilidade do consumidor dá margem à incidência excepcional do CDC às atividades empresariais, que só serão privadas da proteção da lei consumerista quando comprovada, pelo fornecedor, a não vulnerabilidade do consumidor pessoa jurídica.

- Ao encampar a pessoa jurídica no conceito de consumidor, a intenção do legislador foi conferir proteção à empresa nas hipóteses em que, participando de uma relação jurídica na qualidade de consumidora, sua condição ordinária de fornecedora não lhe proporcione uma posição de igualdade frente à parte contrária. Em outras palavras, a pessoa jurídica deve contar com o mesmo grau de vulnerabilidade que qualquer pessoa comum se encontraria ao celebrar aquele negócio, de sorte a manter o equilíbrio da relação de consumo. A “paridade de armas” entre a empresa-fornecedora e a empresa-consumidora afasta a presunção de fragilidade desta. Tal consideração se mostra de extrema relevância, pois uma mesma pessoa jurídica, enquanto consumidora, pode se mostrar vulnerável em determinadas relações de consumo e em outras não. Recurso provido.”

23. Uma vez compreendida a interpretação da aplicação do Código de Proteção e Defesa do Consumidor à pessoa jurídica comprovadamente vulnerável, fez-se necessário esclarecer e demonstrar as vulnerabilidades (técnica, econômica e jurídica) do microempreendedor individual.

24. Os trabalhadores informais buscam a formalização no MEI, como forma de acesso a benefícios os quais anteriormente não possuíam. Conforme pesquisa realizada pelo SEBRAE, tais benefícios são de importante relevância, quais sejam: a possibilidade de se obter notas fiscais e respectivos benefícios, a redução do número de procedimentos e aumento das facilidades na formalização, o fácil acesso à formalização e cobertura previdenciária. Nesse sentido são inegáveis os benefícios da formalização do trabalhador como Microempreendedor Individual colaborando com a economia do País e ressaltando os valores dos trabalhadores.

25. Ainda que juridicamente seja pessoa jurídica de direito privado, conforme disposição da Lei Complementar 128 de 2008, o microempreendedor *individual* é o trabalhador *independente* sujeito de direitos e deveres os quais foram reconhecidos justamente por meio da Lei Complementar. Os próprios requisitos para que um trabalhador individual obtenha direitos conforme a Lei Complementar 128 de 2008, também são exemplos das limitações e vulnerabilidades do microempreendedor individual.

26. Para que um trabalhador individual tenha acesso aos benefícios como microempreendedor individual deve ele: 1) *ser empresário individual*, 2) *auferir receita bruta*, no ano-calendário anterior, *de até R\$ 60.000,00* (sessenta mil reais), 3) *possuir no máximo um empregado que ganhe salário mínimo ou piso da categoria*; 4) *não possuir filial* e 5) *não participar de outro Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ)*. Os itens 2, 3, 4 e 5 demonstram a vulnerabilidade econômica do microempreendedor com consumidor de produtos e serviços. O item 1 exemplifica a vulnerabilidade fática, informacional e até mesmo técnica do consumidor microempresário.

27. No que se refere às consequências práticas da equiparação do microempreendedor individual adquirente de bens e serviços à condição de consumidor, importante esclarecer que tal fato propiciaria o acesso, atualmente limitado, de tais consumidores à justiça. Atualmente o microempreendedor individual, por ser pessoa jurídica de direito privado, não possui acesso aos órgãos de defesa do consumidor locais (Procons) e outras ferramentas de composição de conflitos como o Consumidor.gov.br.

IV) Conclusão

28. O jurista Bruno Miragem, entende que “consumidor é a pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final fático e econômico, isto é, sem reempregá-lo no mercado de consumo com o objetivo de lucro. Admite-se, todavia, em caráter excepcional, que agentes econômicos de pequeno porte, quando comprovadamente vulneráveis, e que não tenham o dever de conhecimento sobre as características de determinado produto ou serviço, ou sobre as consequências de uma determinada contratação, possam ser considerados consumidores para efeito de aplicação das normas do CDC”.

29. Diante de todo o exposto, considerando a recente formalização de milhares de trabalhadores como microempreendedores individuais; considerando ainda que o ordenamento jurídico brasileiro reconhece a vulnerabilidade dos consumidores, sejam eles pessoas físicas ou jurídicas, resta claro o necessário reconhecimento, por parte da Secretaria Nacional do Consumidor, de que o microempreendedor individual pode ser consumidor, no caso concreto, e, portanto, contar com os direitos assegurados na legislação consumerista nacional.

30. Por esse motivo, é importante que os órgãos e entidades membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor que comungarem do mesmo entendimento, recebam e tomem as providências cabíveis quanto às reclamações dos microempreendedores individuais.

31. Nesse sentido, para orientar e facilitar o atendimento ao MEI nos órgãos de defesa do consumidor, bem como para possibilitar a eles o acesso ao serviço público para solução de conflitos de consumo, www.consumidor.gov.br, a Coordenação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor, (SINDEC), elaborou “*Guia Rápido – Sindec de sugestão de operacionalização do atendimento ao Microempreendedor Individual pelos Procons integrados ao SINDEC*” (Anexo I), bem como Guia de atenção ao consumidor Microempreendedor Individual na plataforma Consumidor.gov.br (Anexo II).

32. Sugiro, por fim, que após assinado, seja dada ciência do presente entendimento a todos interessados, em especial, aos órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

À Consideração Superior,

ANA CÂNDIDA MUNIZ CIPRIANO
Coordenadora Geral de Consumo e Cidadania

De acordo.

AMAURY MARTINS DE OLIVA
Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

De acordo. Acolho integralmente o exarado na presente Nota Técnica e determino que seja dada publicidade do seu inteiro teor, determinando ainda a expedição de ofício circular aos órgãos e entidades membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, encaminhando cópia do presente posicionamento técnico.

Publique-se.

JULIANA PEREIRA DA SILVA

[1] <https://www.sebraemg.com.br/atendimento/bibliotecadigital/documento/cartilha-manual-ou-livro/relacionamento-bancario-e-regularidade-fiscal---microempreendedor-individual-do-estado-de-minas-gerais> (acessado em 12.06.2015)

[2] Artigo 2º Consumidor é toda a pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo. Lei N. 8.087/90 de 11 de Setembro de 1990.

[3] P. 93-94 Benjamin, Antonio Herman V. Manual de direito do consumidor / Antonio Herman V. Benjamin, Claudia Lima Marques, Leonardo Roscoe Bessa – 5. ed. Ver. Atual. E ampl. – São Paulo : Editora Revista dos Tribunais, 2013.

[4] Ibidem. p. 92-97.

[5] Miragem, Bruno. Curso de direito do consumidor / Bruno Miragem – 4 ed. rev., atual e ampl. – São Paulo : Editora Revista dos Tribunais, 2013. p. 146-147.

[6] Benjamin, Antonio Herman V. Manual de direito do consumidor / Antonio Herman V. Benjamin, Claudia Lima Marques, Leonardo Roscoe Bessa – 5. ed. Ver. Atual. E ampl. – São Paulo : Editora Revista dos Tribunais, 2013. p. 95.

[7] Novo Curso de Direito Civil (Volume I) – Parte Geral, 2008. Editora Saraiva. p. 315.

[8] Benjamin, Antonio Herman V. Manual de direito do consumidor / Antonio Herman V. Benjamin, Claudia Lima Marques, Leonardo Roscoe Bessa – 5. ed. Ver. Atual. E ampl. – São Paulo : Editora Revista dos Tribunais, 2013. p. 85.

[9] Benjamin, Antonio Herman V. Manual de direito do consumidor / Antonio Herman V. Benjamin, Claudia Lima Marques, Leonardo Roscoe Bessa – 5. ed. Ver. Atual. E ampl. – São Paulo : Editora Revista dos Tribunais, 2013. p. 40.

[10] Benjamin, Antonio Herman V. Manual de direito do consumidor / Antonio Herman V. Benjamin, Claudia Lima Marques, Leonardo Roscoe Bessa – 5. ed. Ver. Atual. E ampl. – São Paulo : Editora Revista dos Tribunais, 2013. p. 97.

[1] LEITÃO, Miriam, Saga Brasileira / Miriam Leitão: a longa luta de um povo por sua moeda – 4 ed. Rio de Janeiro: Record, 2011.



Documento assinado eletronicamente por **ANA CANDIDA MUNIZ CIPRIANO**, **Assessor(a) de Gabinete**, em 26/06/2015, às 15:52, conforme o § 2º do art. 10 da Medida Provisória nº 2.200/01.



Documento assinado eletronicamente por **AMAURY MARTINS DE OLIVA**, **Diretor(a) do**



Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, em 26/06/2015, às 17:57, conforme o § 2º do art. 10 da Medida Provisória nº 2.200/01.



Documento assinado eletronicamente por **JULIANA PEREIRA DA SILVA, Secretário(a) Nacional do Consumidor**, em 26/06/2015, às 18:21, conforme o § 2º do art. 10 da Medida Provisória nº 2.200/01.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site

[http://sei.mj.gov.br/sei/controlador_externo.php?](http://sei.mj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](http://sei.mj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador

0707725 e o código CRC **4F5986AE**

O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/acesso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça.

Referência: Processo nº 08012.002542/2015-84

SEI nº 0707725

Criado por [patricia.lima](#), versão 4 por [patricia.lima](#) em 26/06/2015 15:41:06.



Consumidor.gov.br

Consumidor – Microempreendedor
Individual (MEI)



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.

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



consumidor.gov.br

É seu. É fácil. Participe.

BANCO PLANETA

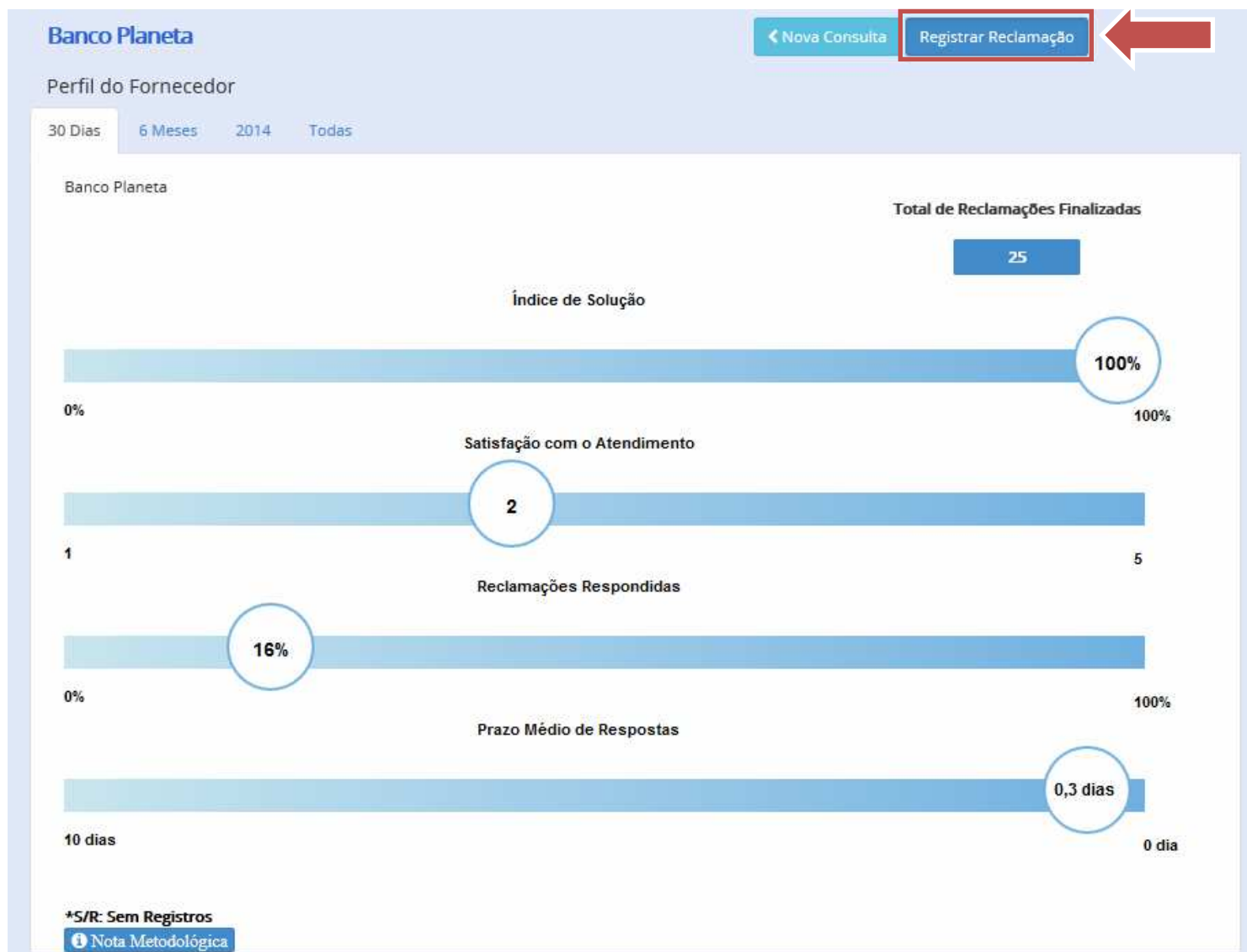
Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão



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.

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



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

IDENTIFIQUE A EMPRESA

RELATE O PROBLEMA

CONFIRME

Cadastrar Reclamação

Nome da Empresa: Banco Planeta 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 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.

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:

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

Cadastrar Reclamação

Nome da Empresa: Banco Planeta

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

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

IDENTIFIQUE A EMPRESA

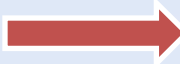
RELATE O PROBLEMA

CONFIRME

Cadastrar Reclamação

Nome da Empresa:

Procurou a empresa para solucionar o problema? ☒ Sim ☐ Não

 Como Comprou/Contratou:

Selecione

Área:

Assunto:

Problema:

Selecione

Catálogos

Domicílio

Ganhei de presente

Internet

Loja física

Não comprei / contratei

Stand, feiras e eventos

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 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).

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:

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

Descreva sua Reclamação:

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

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:

Procurou a empresa para solucionar o problema? ☒ Sim ☐ Não

Como Comprou/Contratou:

Área:

Assunto:

Problema:

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!

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

Atenção!

- No campo destinado ao relato descreva sua reclamação e neste espaço evite inserir informações pessoais ou que de algum modo permitam sua identificação. **Lembre-se: o conteúdo desse campo é público;**
- Utilize os campos específicos inserir informações tais como: número da linha reclamada, número de contrato, número de nota fiscal, ordem de serviço, etc. **Tais campos, assim como os anexos, campo dedicado ao pedido e as interações com o Fornecedor reclamado não são públicos;**
- Não se esqueça de juntar através do campo “adicionar arquivos” **o Certificado de Condição de Microempreendedor Individual (CCMEI) e o Cartão do CNPJ,** além da documentação que comprova sua reclamação. Essa documentação é fundamental para adequada análise da reclamação e sua ausência poderá impossibilitar o recebimento pelo Fornecedor Reclamado

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.

Consumidor

https://www.consumidor.gov.br/pages/reclamacao/empresa/F6w6Aow4zkouqc9utYlAghzPsFWW8bxM/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. Neste momento, você deve inserir o **CCMEI** e o **Cartão do CNPJ**. Em seguida, clique em **Avançar**.

Consumidor

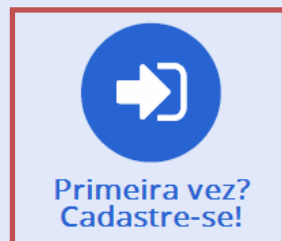
Beta



[Recuperar senha/login](#)

[Cadastre-se](#)

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



Insira seus dados

Login obrigatório.

Login:

Senha:

[Recuperar senha/login](#)

[Entrar](#)

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 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**, criado por você no momento do seu cadastro. **Ele não é 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.

Consumidor Beta

Login Senha

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

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

Insira seus dados

CPF: 	Nome Completo: 	Login:
Sexo: Selecione	Data de Nascimento: 	Telefone:
CEP: 	Logradouro: 	Celular:
Número/Complemento: 	Bairro: 	Cidade:
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 seus dados pessoais, com CPF e CEP válidos, e concordar com os **Termos de Uso do Consumidor**.

Atenção: O cartão do CNPJ e o CCMEI deverão ser anexados na reclamação conforme detalhado mais adiante.

Consumidor Beta



[Recuperar senha/login](#)

[Cadastre-se](#)

[Início](#)

[Empresas Participantes](#)

[Orientações de Uso](#)

[Fale Conosco](#)

Insira seus dados

CPF:

Nome Completo:

Login:

Sexo:

Selecione ▼

Data de Nascimento:

Telefone:

Celular:

CEP:

[Não sei o CEP](#)

Logradouro:

Número/Complemento:

Bairro:

Cidade:

UF:

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.

Insira seus dados

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

Uma 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.

Consumidor

Olá Cláudio Humberto
MINHA ÁREA SAIR

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



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

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.

Consumidor

Beta

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

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



consumidor.gov.br

É seu. É fácil. Participe.

[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**.

Consumidor



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

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



Primeira vez?
Cadastre-se!

Insira seus dados

E-Mail:

CPF:

[Recuperar senha/login ↗](#)

[Recuperar Senha sem E-Mail](#)

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*

Consumidor



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

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

Menu 



Primeira vez?
Cadastre-se!

Cadastre uma nova senha

CPF:

Nova Senha:

Confirmação da Senha:

[Salvar Nova Senha](#) 

Serviços

[Como Funciona](#)
[Como Aderir](#)
[Indicadores](#)
[Perguntas Frequentes \(FAQ\)](#)
[Acesso Restrito para Gestores e Empresas](#)

Institucional

[Quem Somos](#)
[Órgãos Gestores](#)
[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](#)

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:	Nome Completo:	Crie seu Login:	
315.446.581-25	Vera Vera V	vera	
Sexo:	Data de Nascimento:	Telefone:	Celular:
Feminino	22/09/1989	(99) 9999-9999	DDD + Número
CEP:	Logradouro:		
99970-674	Área Especial		
Número/Complemento:	Bairro:	Cidade:	UF:
1	Guará	Brasília	DF
Alterar Email		Alterar Senha	
☒ Eu concordo com os Termos de Uso do Consumidor .			

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

Editar seus dados

Alteração realizada com sucesso.

CPF:	Nome Completo:	Crie seu Login:	
315.446.581-25	Vera Vera V	vera	
Sexo:	Data de Nascimento:	Telefone:	Celular:
Feminino	22/09/1989	(99) 9999-9999	(99) 99999-9999
CEP:	70770-670 Não sei o CEP	Logradouro:	
		SCRN	
Número/Complemento:	Bairro:	Cidade:	UF:
1	Asa Norte	Brasilia	DF
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:	Nome Completo:	Crie seu Login:	
315.446.581-25	Vera Vera V	vera	
Sexo:	Data de Nascimento:	Telefone:	Celular:
Feminino	22/09/1989	(99) 9999-9999	DDD + Número
CEP:	Logradouro:		
99970-674	Área Especial		
Número/Complemento:	Bairro:	Cidade:	UF:
1	Guará	Brasília	DF
Alterar Email		Alterar Senha	
☒ Eu concordo com os Termos de Uso do Consumidor .			

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 desative seu cadastro:

- Todas as reclamações em andamento serão **CANCELADAS**;
- O Usuário **perderá o acesso** a 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.

Consumidor

Olá Vera Vera V
MINHA ÁREA SAIR

Participantes | Indicadores | Fale Conosco

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

CPF:
315.446.581-25

Sexo:
Feminino

Data de Nascimento:
22/09/1989

Telefone:
(99) 9999-9999

Celular:
(99) 99999-9999

CEP:
20250-000

Não sei o CEP

Logradouro:
Rua Maia Lacerda

Número/Complemento:
1

Bairro:
Estácio

Cidade:
Rio de Janeiro

UF:
RJ

Alterar Email

Alterar Senha

☒ Eu concordo com os Termos de Uso do Consumidor.

Inativar Enviar

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

Consumidor

Olá Pedro Pedro
[MINHA ÁREA](#) [SAIR](#)

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

Menu

Reclamações

Dados Pessoais

[Pesquisar](#)

[+ Nova Reclamação](#)

Mostrar 10 registros

Protocolo	Fornecedor	Data	Prazo	Situação
2014.11/00000001532	Banco Planeta	27/11/2014	28/11/2014	Aberta
2014.11/00000001531	Banco Planeta	27/11/2014	28/11/2014	Em análise pelo fornecedor
2014.11/00000001526	Tim	10/11/2014	11/11/2014	Finalizada não avaliada

Mostrando de 1 até 3 de 3 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**. Esta página inicial exibe as reclamações registradas nos **últimos 30 (trinta dias)**.

Consumidor

Olá Pedro Pedro
[MINHA ÁREA](#) [SAIR](#)

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

Menu

Você possui **3** reclamações

Mostrar **10** registros

Protocolo	Fornecedor
2014.11/00000001532	Banco Pl
2014.11/00000001531	Banco Pl
2014.11/00000001526	Tim

Mostrando de 1 até 3 de 3 registros

[Pesquisar](#)

[+ Nova Reclamação](#)

Consulta de Reclamações

Protocolo:

Digite o número do protocolo

Fornecedor:

Selecione

Data de Abertura:

29/10/2014

00:00:00

Até:

28/11/2014

23:59:59

[Pesquisar](#)

[Limpar](#)

Caso você tenha reclamações com mais de 30 (trinta) dias ou já tenha várias reclamações registradas, você pode utilizar o botão **Pesquisar** para localizar qualquer reclamação com mais facilidade.

Consumidor

Olá Pedro Pedro
[MINHA ÁREA](#) [SAIR](#)

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

Menu

Você possui **3** reclamações

[Pesquisar](#)

[+ Nova Reclamação](#)

Mostrar **10** registros

Protocolo	Fornecedor	Data	Prazo	Situação
2014.11/00000001532	Banco Planeta	27/11/2014	28/11/2014	Aberta
2014.11/00000001531	Banco Planeta	27/11/2014	28/11/2014	Em análise pelo fornecedor
2014.11/00000001526	Tim	10/11/2014	11/11/2014	Finalizada não avaliada

Mostrando de 1 até 3 de 3 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: 2014.05/0000001196

GESTOR: Procon Carioca

COMO COMPROU/CONTRATOU: Loja física

ÁREA: Serviços Financeiros

ASSUNTO: Consórcio de Imóveis

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

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

Interagir com o Fornecedor

ÁREA: Serviços Financeiros

PROBLEMA: SAC - Dificuldade em obter protocolo, gravação ou histórico

SITUAÇÃO: ABERTA

Data de Abertura
27/11/2014

Prazo de Resolução
28/11/2014

Descrição da Reclamação

obscenas, invasivas a privacidade de terceiros, ou que atentem contra os bons costumes, a moral ou ainda que contrariem a ordem pública.

Pedido à Empresa

obscenas, invasivas a privacidade de terceiros, ou que atentem contra os bons costumes, a moral ou ainda que contrariem a ordem pública.

Andamento

Data	Descrição	Autor	Ações
27/11/2014	Abertura da reclamação	Pedro Pedro	

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.

ÁREA: Serviços Financeiros
PROBLEMA: SAC-
SITUAÇÃO: ABERTA

Descrição da Reclamação
obscenas, invasivas
pública.

Pedido à Empresa
obscenas, invasivas
pública.

Andamento

Data
27/11/2014

Abertura da reclamação
Pedro Pedro

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.

nda 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:

Pedido à Empresa

nda 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:

Andamento



Data	Descrição	Autor	Ações
10/11/2014	Abertura da reclamação	Pedro Pedro	
10/11/2014	Complemento da reclamação	Pedro Pedro	Detalhes Anexos
10/11/2014	Complemento da reclamação	Pedro Pedro	Detalhes Anexos
10/11/2014	Complemento da reclamação	Pedro Pedro	Detalhes Anexos
10/11/2014	Complemento da reclamação	Pedro Pedro	Detalhes
10/11/2014	Edição de conteúdo	Procon DF	Detalhes
26/11/2014	Prazo expirado para resposta	Sistema	
28/11/2014	Prazo expirado para avaliação	Sistema	

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**.

Detalhe do Trâmite de Complemento da reclamação

Data: 10/11/2014 11:14:37 Autor: Pedro Pedro

Texto:

nda 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:

Descrição da Reclamação

nda informações co
conforme o Termo

Pedido à Empresa

nda 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:

Andamento

Data	Descrição	Autor	Ações
10/11/2014	Abertura da reclamação	Pedro Pedro	
10/11/2014	Complemento da reclamação	Pedro Pedro	Detalhes Anexos
10/11/2014	Complemento da reclamação	Pedro Pedro	Detalhes Anexos
10/11/2014	Complemento da reclamação	Pedro Pedro	Detalhes Anexos
10/11/2014	Complemento da reclamação	Pedro Pedro	Detalhes
10/11/2014	Edição de conteúdo	Procon DF	Detalhes

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.

•

SITUAÇÃO: RESPONDIDA

Data de Abertura
27/11/2014

Prazo de Resolução
28/11/2014

Descrição da Reclamação

obscenas, invasivas a privacidade de terceiros, ou que atentem contra os bons costumes, a moral ou ainda que contrariem a ordem pública.

Pedido à Empresa

obscenas, invasivas a privacidade de terceiros, ou que atentem contra os bons costumes, a moral ou ainda que contrariem a ordem pública.

Andamento

Data	Descrição	Autor	Ações
27/11/2014	Abertura da reclamação	Pedro Pedro	
28/11/2014	Visualizada pelo fornecedor	Banco Planeta	
28/11/2014	Resposta do fornecedor	Banco Planeta	Detalhes

[Avaliar Resposta de Fornecedor](#)

[Interagir com o Fornecedor](#)

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

AREA: Serviços Financeiros
PROBLEMA: SAC

SITUAÇÃO: RESPON

Descrição da Recla
obscenas, invasivas
pública.

Pedido à Empresa
obscenas, invasivas
pública.

Andamento

Data
27/11/2014
28/11/2014
28/11/2014

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.

Guia Rápido



Sugestão de operacionalização do atendimento ao Microempreendedor Individual (MEI) como consumidor pelos Procons integrados ao Sindec

Sobre o MEI

Microempreendedor Individual (MEI) é a pessoa que trabalha por conta própria e que se legaliza como pequeno empresário.

Para ser um microempreendedor individual, é necessário faturar no **máximo até R\$ 60.000,00** por ano e não ter participação em outra empresa como sócio ou titular.

A **Nota Técnica Senacon nº 14/2015** trata da possibilidade do reconhecimento do Microempreendedor Individual, no caso concreto, como sujeito de direitos consumeristas.

O presente guia se presta a auxiliar os Procons integrados que comungarem na mesma posição, na realização dos atendimentos no Sindec.

Objetivo

Este guia tem o objetivo de apresentar aos Procons integrados ao Sindec sugestão para operacionalização do atendimento ao consumidor Microempreendedor Individual (MEI) em complemento à **Nota Técnica Senacon nº 14/2015** que versa sobre *“o reconhecimento do Microempreendedor individual como sujeito de direitos enquanto consumidor de produtos e serviços, de modo excepcional, nos termos do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, Lei Nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.”*

Ele está dividido em dois módulos:

- 1- Edição das cartas pelo Administrador
- 2- Fluxo de atendimento no Sindec

Customização das cartas para apresentação do CNPJ

PREPARAÇÃO DAS CARTAS PELO ADMINISTRADOR DO SISTEMA

Brasília, 26/09/2008 11:38:15

Usuário: SINDEC
Nível: Administrador

Unidade: PROCON - TREINAMENTO
SINDEC

Sair do Sistema

MENU SINDEC

- Atendimento
- Controle Processos
- Consultas
- Fornecedor
- Relatórios
- Administrador**



Treinamento
Versão: 1.5.4.6

Seja bem-vindo ao
Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor



- ?? TIRE SUAS DÚVIDAS**
- ?? PORTAL SINDEC**
- ?? PORTAL DO CONSUMIDOR**
- ?? RECALL**
- ?? SICAU**
Atendimento ao Usuário

Na Tela Inicial do Sindec acesse “**Administrador**” no “**Menu Sindec**”.

SINDEC

Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor

FA nº: **Buscar**

versão 1.5.4.6 r1

Brasília, 26/09/2008 11:40:16

Usuário: SINDEC
Nível: AdministradorUnidade: PROCON - TREINAMENTO
SINDEC**Sair do Sistema****MENU SINDEC**

- Atendimento
- Controle Processos
- Consultas
- Fornecedor
- Relatórios
- Administrador
 - Listar Usuários
 - Incluir Usuário
 - Carta Padrão**
 - Texto Padrão
 - Procon
 - Unidades
 - Trâmites
 - Parâmetros Sistema
 - Gestão Consulta Web

CARTA PADRÃO☒ Exibir cartas ATIVADAS. ☒ Sistema ☐ PersonalizadaCartas do Sistema:

Dentre as opções que aparecem, escolha **“Carta Padrão”**.

SINDEC

Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor

FA nº:

Buscar

versão 1.5.4.6 r1

Brasília, 26/09/2008 11:42:29

Usuário: SINDEC
Nível: AdministradorUnidade: PROCON - TREINAMENTO
SINDEC

Sair do Sistema

MENU SINDEC

- Atendimento
- Controle Processos
- Consultas
- Fornecedor
- Relatórios
- Administrador
 - Listar Usuários
 - Incluir Usuário
 - Carta Padrão
 - Texto Padrão
 - Procon
 - Unidades
 - Trâmites
 - Parâmetros Sistema
 - Gestão Consulta Web

CARTA PADRÃO☒ Exibir cartas ATIVADAS. ☒ Sistema ☐ Personalizada

Cartas do Sistema:

- Selecione uma carta do sistema
- << Cabeçalho das Cartas no Sistema >>
- << Rodapé das Cartas no Sistema >>
- Abertura de Reclamação**
- Abertura de Reclamação de Ofício
- Aviso de Documentos - CONSULTA WEB
- CARTA CIP
- Declaração do Consumidor
- Espelho
- GUIA DE REMESSA
- Guia de Remessa Múltiplo
- Inicial JEC
- TA - Não usar
- TC - Termo de Audiência sem Acordo
- TE - Solicitação de Arquivamento do Consumidor
- Termo Envio de Email - Atendimento WEB
- TNC - NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA
- TNF - NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA

Selecione a “**Carta Padrão**” que será configurada.

SINDEC

Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor

FA nº: **Buscar**

versão 1.5.4.6

Brasília, 14/05/2008 15:02:31

Usuário: SINDEC
Nível: AdministradorUnidade: PROCON - TREINAMENTO
SINDEC**Sair do Sistema****MENU SINDEC**

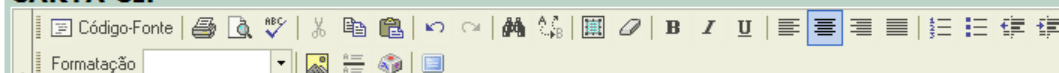
- Atendimento
- Controle Processos
- Consultas
- Fornecedor
- Relatórios
- Administrador
 - Listar Usuários
 - Incluir Usuário
 - Carta Padrão
 - Texto Padrão
 - Procon
 - Unidades
 - Trâmites
 - Parâmetros Sistema
 - Gestão Consulta Web

CARTA PADRÃO

Carta Padrão alterada com sucesso!

☒ Exibir cartas ATIVADAS. ☒ Sistema ☐ PersonalizadaCartas do Sistema: **Dicionário de Dados**

Propriedades da Carta:

CARTA CIP

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3454-1195 / 3452-4516/3452-4506.
Página na Internet: www.decon.ce.gov.br

CIP (CARTA DE INVESTIGAÇÃO PRELIMINAR)

Nº FA: strcodfa
CARTA DE INVESTIGAÇÃO PRELIMINAR (CIP) Nº.: strcodcip

CONSUMIDOR:
Nome: strnomeconsumidor

CPF/CNPJ: strcpfconsumidor RG: strrgconsumidor
Endereço: strenderecoconsumidor, nº strnumconsumidor -strcomplementoconsumidor
Bairro: strbairroconsumidor CEP: strcepconsumidor Cidade: strcidadeconsumidor UF: strufconsumidor Telefone: strfoneconsumidor

FORNECEDOR: \$\$TAG_FRN\$\$
Nome Fantasia: strnomefantasia
Razão Social: strrazaosocial Endereço: strenderecofornecedor, strnumeroconsumidor, strcomplementofornecedor Bairro: strbairrofornecedor
Cidade: strcidadeconsumidor UF: struffornecedor CEP: strcepfornecedor
Telefone: strfonefornecedor \$\$#TAG_FRN\$\$

O consumidor acima qualificado comparece a este órgão de proteção e defesa do consumidor e, na presença do servidor abaixo subscrito, apresenta os seguintes fatos: strtextocarta

Após a seleção, a “**Carta Padrão**” escolhida já poderá ser editada .

Atenção

- Na realização dos atendimentos de consumidores MEI é muito importante que sejam prestados todos os dados cadastrais e do objeto da reclamação de acordo com Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral do CNPJ;
- Destacamos principalmente a necessidade da informação do CNPJ, que no preenchimento do cadastro do consumidor deverá ser inserido no campo “**Outros**”
- Com vistas a garantir a inclusão automática da informação do CNPJ nas cartas, é necessário que no momento da configuração das mesmas pelos Administrador do Sindec haja a inclusão da palavra-chave **stroutrodocconsumidor**, conforme orientação na página a seguir.

SINDEC

Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor

FA nº: **Buscar**

versão 1.5.4.6

Brasília, 14/05/2008 15:02:31

Usuário: SINDEC
Nível: AdministradorUnidade: PROCON - TREINAMENTO
SINDEC**Sair do Sistema****MENU SINDEC**

- Atendimento
- Controle Processos
- Consultas
- Fornecedor
- Relatórios
- Administrador
 - Listar Usuários
 - Incluir Usuário
 - Carta Padrão
 - Texto Padrão
 - Procon
 - Unidades
 - Trâmites
 - Parâmetros Sistema
 - Gestão Consulta Web

CARTA PADRÃO

Carta Padrão alterada com sucesso!

☒ Exibir cartas ATIVADAS. ☒ Sistema ☐ PersonalizadaCartas do Sistema: **Dicionário de Dados**

Propriedades da Carta:

CARTA CIP

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3454-1195 / 3452-4516/3452-4506.
Página na Internet: www.decon.ce.gov.br

CIP (CARTA DE INVESTIGAÇÃO PRELIMINAR)

Nº FA: strcodfa
CARTA DE INVESTIGAÇÃO PRELIMINAR (CIP) Nº.: strcodcip

CONSUMIDOR:
Nome: strnomeconsumidor

CPF/CNPJ: strcpfconsumidor RG: strrgconsumidor
Endereço: strenderecoconsumidor, nº strnumconsumidor -strcomplementoconsumidor
Bairro: strbairroconsumidor CEP: strcepconsumidor Cidade: strcidadeconsumidor UF: strufconsumidor Telefone: strfoneconsumidor

FORNECEDOR: \$\$TAG_FRN\$\$
Nome Fantasia: strnomefantasia
Razão Social: strrazaosocial Endereço: strenderecofornecedor, strnumeroconsumidor, strcomplementofornecedor Bairro: strbairrofornecedor
Cidade: strcidadefornecedor UF: struffornecedor CEP: strcepfornecedor
Telefone: strfonefornecedor \$\$#TAG_FRN\$\$

O consumidor acima qualificado comparece a este órgão de proteção e defesa do consumidor e, na presença do servidor abaixo subscrito, apresenta os seguintes fatos: strtextocarta

Para a inclusão automática do CNPJ da empresa no modelo de carta, clique em “**Dicionário de dados**”.

SINDEC

Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor

FA nº:

Buscar

versão 1.5.4.6

Brasília, 14/05/2008 15:03:36

Usuário: SINDEC
Nível: AdministradorUnidade: PROCON - TREINAMENTO
SINDEC

Sair do Sistema

MENU SINDEC

- Atendimento
- Controle Processos
- Consultas
- Fornecedor
- Relatórios
- Administrador
 - Listar Usuários
 - Incluir Usuário
 - Carta Padrão
 - Texto Padrão
 - Procon
 - Unidades
 - Trâmites
 - Parâmetros Sistema
 - Gestão Consulta Web

CARTA PADRÃO☒ Exibir cartas ATIVADAS.

Cartas do Sistema: CARTA CIP

Dicionário de Dados

Propriedades da Carta:

CARTA CIP

Código-Fonte

Formatação

Nº FA: strcodfa
CARTA DE INVESTIGAÇÃO PCONSUMIDOR:
Nome: strnomeconsumidorCPF/CNPJ: strcpfconsumidor
Endereço: strenderecoconsu
Bairro: strbairroconsumidor CFORNECEDOR: \$TAG_FRN
Nome Fantasia: strnomefanta
Razão Social: strrazaosocial
Cidade: strcidadefornecedor
Telefone: strfonefornecedor SO consumidor acima qualifica
fatos: strtextocarta**SINDEC - DICIONÁRIO DE DADOS - Windows Internet Explorer****Dicionário de Dados**

Fechar

Descrição	Palavra-chave	
» Consumidor CPF :	strcpfconsumidor	Copiar
» Consumidor DDD :	strdddconsumidor	Copiar
» Consumidor Email :	stremailconsumidor	Copiar
» Consumidor Endereço Consumidor :	strenderecoconsumidor	Copiar
» Consumidor Estado :	strufconsumidor	Copiar
» Consumidor Fone :	strfoneconsumidor	Copiar
» Consumidor Nome :	strnomeconsumidor	Copiar
» Consumidor Numero :	strnumconsumidor	Copiar
» Consumidor Número Endereço :	strNumeroEnderecoConsumidor	Copiar
» Consumidor Outros Doc :	stroutrodocconsumidor	X Copiar
» Consumidor RG :	strrgconsumidor	Copiar
» Data Atual :	dtAtual	Copiar
» Data Atual por Extenso :	strDataAtualPorExtenso	Copiar
» Data Hora Atual :	dtHoraAtual	Copiar
» Data Resposta CIP Eletrônica :	dtprazospostacipeletronica	Copiar
» Data Resposta CIP Impressa :	dtprazospostacipmanual	Copiar
» Fornecedor Bairro :	strbairrofornecedor	Copiar
» Fornecedor Bairro CORRESPONDÊNCIA :	strcor_bairrofornecedor	Copiar
» Fornecedor Cargo Contato :	strcargocontato	Copiar
» Fornecedor CEP :	strcepfornecedor	Copiar
» Fornecedor CEP CORRESPONDÊNCIA :	strcor_cepforneecedor	Copiar

Procure por “**Consumidor Outros Doc**” e copie a palavra-chave. Após fechar o “**Dicionário de Dados**”, cole a palavra-chave onde desejar a inclusão automática da informação do CNPJ.

SINDEC

Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor

FA nº:

Buscar

versão 1.5.4.6

Brasília, 14/05/2008 15:02:31

Usuário: SINDEC
Nível: AdministradorUnidade: PROCON - TREINAMENTO
SINDEC

Sair do Sistema

MENU SINDEC

- Atendimento
- Controle Processos
- Consultas
- Fornecedor
- Relatórios
- Administrador
 - Listar Usuários
 - Incluir Usuário
 - Carta Padrão
 - Texto Padrão
 - Procon
 - Unidades
 - Trâmites
 - Parâmetros Sistema
 - Gestão Consulta Web

CARTA PADRÃO

Carta Padrão alterada com sucesso!

☒ Exibir cartas ATIVADAS. ☒ Sistema ☐ Personalizada

Cartas do Sistema: CARTA CIP

Dicionário de Dados

Propriedades da Carta:

CARTA CIP

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
Rua Barão de Aratânia, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3454-1195 / 3452-4516/3452-4506.
Página na Internet: www.decon.ce.gov.br

CIP (CARTA DE INVESTIGAÇÃO PRELIMINAR)

Nº FA: strcodfa
CARTA DE INVESTIGAÇÃO PRELIMINAR (CIP) Nº.: strcodcip

CONSUMIDOR:
Nome: strnomeconsumidor

CPF/CNPJ: strcpfconsumidor stroutrodoconsumidor RG: strrgconsumidor
Endereço: strenderecoconsumidor, strnomeconsumidor -strcomplementoconsumidor
Bairro: strbairroconsumidor CEP: strcepconsumidor Cidade: strcidadeconsumidor UF: strufconsumidor Telefone: strfoneconsumidor

FORNECEDOR: \$\$TAG_FRN\$\$
Nome Fantasia: strnomefantasia
Razão Social: strrazaosocial Endereço: strenderecofornecedor, strnumerofornecedor, strcomplementofornecedor Bairro: strbairrofornecedor
Cidade: strcidadefornecedor UF: struffornecedor CEP: strcepfornecedor
Telefone: strfonefornecedor \$\$TAG_FRN\$\$

O consumidor acima qualificado comparece a este órgão de proteção e defesa do consumidor e, na presença do servidor abaixo subscrito, apresenta os seguintes fatos: strtextocarta

Ante o exposto, o Programa Estadual de Defesa do Consumidor (PROCON CEARÁ), com fundamento na Lei Complementar Estadual 30, de 26 de julho de 2002, bem como do parágrafo 1º do art. 33 do Decreto 2181/97, requer que, no prazo de 10 (dez) dias, sejam apresentadas informações ou solução para a questão acima descrita diretamente ao consumidor. Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Órgão requisita, no mesmo prazo, resposta escrita sobre a negativa, para ser encaminhada ao Órgão de Defesa do Consumidor. Desse modo, cada parte faz a seguinte declaração administrativa (assinatura):

Gravar Alterações

Após colar a **palavra-chave**, salve o documento apertando o botão **“Gravar Alterações”**.

Orientação para o cadastramento

ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR NO SINDEC

Brasília, 26/09/2008 11:38:15

Usuário: SINDEC
Nível: Administrador

Unidade: PROCON - TREINAMENTO
SINDEC

Sair do Sistema

MENU SINDEC

- ☒ Atendimento
- ☐ Controle Processos
- ☐ Consultas
- ☐ Fornecedor
- ☐ Relatórios
- ☐ Administrador



Treinamento
Versão: 1.5.4.6

Seja bem-vindo ao
Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor



- TIRE SUAS DÚVIDAS
- PORTAL SINDEC
- PORTAL DO CONSUMIDOR
- RECALL
- SICAU
Atendimento ao Usuário

Na Tela Inicial do Sindec acesse “**Atendimento**” no “**Menu Sindec**”.

Brasília, 18/06/2015 16:03:24

Usuário: SINDEC

Nível: Administrador

Unidade: Base de Treinamento

Servidor: TREINAMENTOSINDEC

MENU SINDEC

- Atendimento
 - Triagem
 - Em Atendimento
 - Atendidos
 - Retorno CIP
- Controle Processos
- Consultas
- Fornecedor
- Relatórios
- Administrador
- Manutenção

Triagem

Selecione a forma do Atendimento

Pessoalmente ▼

Iniciar

Dentre as opções que aparecem, clique em **“Triagem”**. Após escolher a forma do atendimento clique no botão **“Iniciar”**.

Atenção

- A qualificação do consumidor MEI no Sindec deverá ser preenchida de acordo com os dados do Comprovante de Situação Cadastral do CNPJ;
- Como não há obrigatoriedade para o MEI de elaboração de contrato social, o documento que o substitui para fins de registro de atendimento é o Certificado da Condição de Microempreendedor Individual (CCMEI);
- A inclusão do CNPJ no cadastro do Consumidor MEI no Sindec deve se dar por meio do campo **“Outros”**;
- A informação do CNPJ automaticamente será incluída na carta do atendimento, uma vez realizadas as devidas customizações pelo Administrador do Sindec;

Brasília, 18/06/2015 16:10:01

Usuário: SINDEC
Nível: Administrador

Unidade: Base de Treinamento
Servidor: TREINAMENTOSINDEC

Sair do Sistema

MENU SINDEC

- Atendimento
 - Triagem
 - Em Atendimento
- Atendidos
- Retorno CIP
- Controle Processos
- Consultas
- Fornecedor
- Relatórios
- Administrador
- Manutenção

Cadastro de Consumidor

DADOS CONSUMIDOR

Nome * **Busca**

Data Nascimento dd/mm/aaaa

RG

Outros **Busca**

Endereço

Bairro

Estado *

Email

Telefone -

Sexo * ☐ M ☐ F Estado Civil

CPF **Busca**

Núm Compl.

CEP **Pesquisa CEP *** 

Cidade *

☐ Gestante

☐ Portador de Necessidades Especiais

Avançar »» **Cadastrar Procurador** **Limpar**

Na tela do Cadastro do Consumidor, insira os dados do microempreendedor individual e na opção **“Outros”** coloque o **CNPJ** da microempresa.

Brasília, 18/06/2015 16:25:15

Usuário: SINDEC
Nível: Administrador

Unidade: Base de Treinamento
Servidor: TREINAMENTOSINDEC

Sair do Sistema

MENU SINDEC

- Atendimento
 - Triagem
 - Em Atendimento
- Atendidos
- Retorno CIP
- Controle Processos
- Consultas
- Fornecedor
- Relatórios
- Administrador
- Manutenção

Cadastro de Consumidor

DADOS CONSUMIDOR

Nome * **Busca**

Data Nascimento dd/mm/aaaa

RG **Busca**

Outros 00.000.000/0000-00 **Busca**

Endereço

Bairro

Estado * DISTRITO FEDERAL

Email

Telefone -

Sexo * ☐ M ☐ F Estado Civil Selecione

CPF **Busca**

Selecione

- Conselho Regional
- Identificação Funcional (Empresas)
- Ministério do Trabalho
- Ministério Militares
- OAB
- Outros**
- Policias Militares
- Receita Federal

☐ Gestante

☐ Portador de Necessidades Especiais

Avançar »» **Cadastrar Procurador** **Limpar**

Após preencher a caixa **“Outros”**, selecione também como **“Outros”** nas opções ao lado.

Contatos

Em caso de dúvidas estamos a disposição para ajudá-los.

Coordenação Geral do Sindec

Responsável – Lorena Tamanini Rocha Tavares

Telefone: 061-2025-3753

lorena.tavares@mj.gov.br

Dúvidas sobre a customização das cartas

Responsável: Ana Paula Pontes

suportesindec@mj.gov.br

Dúvidas sobre o cadastramento do consumidor MEI

Responsáveis: Daniele Cardoso, Paulo Nei da Silva Junior ou Cristiano Rodrigues

sindec@mj.gov.br