



# Guia do Usuário

Integração PJe e Consumidor.gov.br



DADOS INICIAIS

Cadastro de processo

Área do direito\*

DIREITO DO CONSUMIDOR ▼

Seção/Subseção\*

Selecione ▼

Classe Judicial\*

Selecione ▼

INCLUIR

Selecione a Área do Direito “Direito do Consumidor. Em seguida, selecione a Seção ou Subseção e a Classe Judicial e clique em “Incluir”.



DADOS INICIAIS CONSUMIDOR.GOV.BR PROTOCOLAR INICIAL

Deseja utilizar o CONSUMIDOR.GOV.BR? [Saiba mais](#)

CPF do reclamante\*

Nome da empresa\*

Valor da causa (R\$)

UTILIZAR

NÃO UTILIZAR

Caso deseje utilizar o Consumidor.gov.br, digite o número de CPF do reclamante, busque e selecione o nome da empresa reclamada e inclua o valor da causa. Em seguida, clique em “Utilizar”

# Atenção!

- Neste momento, somente é possível buscar empresas do segmento de Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão.
- É possível buscar a empresa por parte do nome.



DADOS INICIAIS **CONSUMIDOR.GOV.BR** PROTOCOLAR INICIAL

Deseja utilizar o CONSUMIDOR.GOV.BR? [Saiba mais](#)

CPF do reclamante\*

Nome da empresa\*

Valor da causa (R\$)

UTILIZAR

NÃO UTILIZAR

Caso não queira optar pelo Consumidor.gov.br ou caso não encontre a empresa reclamada no campo de busca, clique no botão “Não Utilizar” e você será redirecionado para o fluxo convencional de utilização do PJe.



DADOS INICIAIS **CONSUMIDOR.GOV.BR** PROTOCOLAR IN

**Saiba mais sobre CONSUMIDOR.GOV.BR** ✕

O CNJ e o Ministério da Justiça celebraram o termo de cooperação técnica, cujo objetivo é o incentivo da utilização da plataforma on-line de solução de conflitos [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br), que possibilita a negociação direta com os fornecedores de produtos e serviços com prazo máximo de resposta de 10 (dez) dias. Assim, sem prejuízo do andamento do seu processo, é possível tentar uma negociação extrajudicial on-line diretamente com o fornecedor.

Se você optou pela utilização da plataforma, ao final do atendimento, não se esqueça de avaliar se o seu conflito foi ou não resolvido. Esta informação é essencial para determinar o prosseguimento do processo. Fique alerta, pois ultrapassados os prazos de avaliação, o seu processo será extinto por abandono de causa.

Deseja utilizar o CONSUMIDOR.GOV.BR? [Saiba mais](#)

CPF do reclamante\*

Nome da empresa\*

Valor da causa (R\$)\*

UTILIZAR

NÃO UTILIZAR

Ao clicar em “Saiba mais”, serão apresentadas algumas informações sobre essa cooperação técnica realizada entre o Ministério da Justiça e Segurança Pública e o Conselho Nacional de Justiça – CNJ.

DADOS INICIAIS CONSUMIDOR.GOV.BR PROTOCOLAR INICIAL

Deseja utilizar o CONSUMIDOR.GOV.BR? Saiba mais

CPF do reclamante\*

950.850.681-49

Nome da empresa\*

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

Valor da causa (R\$)\*

0

UTILIZAR

NÃO UTILIZAR

No sistema CONSUMIDOR.GOV.BR, há protocolos abertos associados a **Thiago Almeida Machado** e a **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL** mas que não possuem processo judicial cadastrado no PJe. Deseja utilizar algum desses protocolos para prosseguir com o cadastro do processo?

Protocolo 2019080000048226 aberto em 26/08/2019 17:37:37  
Assunto Atendimento Bancário

Protocolo 2019080000048216 aberto em 21/08/2019 22:18:23  
Assunto Cadastro de Restrição (SPC, Serasa etc)

Protocolo 2019080000048228 aberto em 27/08/2019 18:45:30  
Assunto Financiamento de Imóveis

NÃO UTILIZAR

Ao informar o CPF de um consumidor que já tenha se cadastrado no Consumidor.gov.br antes, e caso o consumidor tenha alguma reclamação **em andamento na plataforma contra a empresa informada**, o sistema irá apresentar uma tela com os números de protocolo dessas reclamações para que seja possível vincular um desses atendimentos ao processo que está sendo aberto. Para isso, basta clicar no protocolo desejado

DADOS INICIAIS CONSUMIDOR.GOV.BR PROTOCOLAR INICIAL

Deseja utilizar o CONSUMIDOR.GOV.BR? [Saiba mais](#)

CPF do reclamante\*

950.850.681-49

Nome da empresa\*

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

Valor da causa (R\$)\*

UTILIZAR

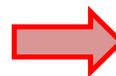
NÃO UTILIZAR

No sistema CONSUMIDOR.GOV.BR, há protocolos abertos associados a **Thiago Almeida Machado** e a **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL** mas que não possuem processo judicial cadastrado no PJe. Deseja utilizar algum desses protocolos para prosseguir com o cadastro do processo?

Protocolo 2019080000048226 aberto em 26/08/2019 17:37:37  
Assunto **Atendimento Bancário**

Protocolo 2019080000048216 aberto em 21/08/2019 22:18:23  
Assunto **Cadastro de Restrição (SPC, Serasa etc)**

Protocolo 2019080000048228 aberto em 27/08/2019 18:45:30  
Assunto **Financiamento de Imóveis**



NÃO UTILIZAR

Caso não deseje utilizar quaisquer desses atendimentos, mas abrir um novo, basta clicar em “Não Utilizar”.

CPF / Login

Senha

Acessar

[Recuperar login/senha](#)

[Cadastrar](#)

## Insira seus dados

CPF:

CPF

Nome Completo:

Nome Completo

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

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

Enviar >

Em seguida, será apresentada a tela de cadastro do usuário para que se complemente as informações pessoais do consumidor que não tenham sido preenchidas.

CPF / Login

Senha

Acessar

[Recuperar login/senha](#)

[Cadastrar](#)

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

## Insira seus dados

CPF:

000.000.000-00

Nome Completo:

Cláudio Humberto

Sexo:

Masculino

Data de Nascimento:

08/05/1956

Telefone:

(12) 3456-7891

Celular:

DDD + Número

CEP:

69923-000

[Não sei o CEP](#)

Logradouro:

Rua Adoniran Barbosa

Número/Complemento:

123

Bairro:

Centro

Cidade:

Bujari

UF:

AC

E-Mail:

claudio.humberto@teste.teste

Confirmação de E-mail:

claudio.humberto@teste.teste

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

Enviar >

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

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

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

## Confirmar Preenchimento do Usuário

CPF

Nome Completo

E-Mail

Sexo

Data de Nascimento

Telefone

Celular

CEP

Logradouro

Bairro

Número/Complemento

Cidade

UF

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

# Atenção!

- Caso o consumidor já esteja cadastrado no Consumidor.gov.br, o sistema já irá direcionar para a tela de cadastro da reclamação.
- Será enviado um link para cadastramento de senha para o e-mail informado do consumidor. Ressalta-se que o usuário de acesso à plataforma é o CPF.

## 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.

A seguir, será apresentada a tela de registro da reclamação. É necessário o preenchimento dos campos obrigatórios relacionados à reclamação.

## Cadastrar Reclamação

Nome da Empresa:

Banco Planeta

Ir 🔍

Procurou a empresa para solucionar o problema?

 Sim  Não

Como Comprou/Contratou:

Selecione

Área:

Selecione

Assunto:

Selecione

Problema:

Selecione

Descreva sua Reclamação:

### ATENÇÃO!

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

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

Para auxiliar na análise da sua reclamação, você pode anexar documentos, tais como

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

## Cadastrar Reclamação

Nome da Empresa:

Banco Planeta

Ir 

Procurou a empresa para solucionar o problema?

 Sim  Não

Como Comprou/Contratou:

Selecione

Área:

Selecione

Catálogos

Domicílio

Assunto:

Ganhei de presente

Internet

Loja física

Problema:

Não comprei / contratei

Stand, feiras e eventos

Descreva sua Reclamação:

Telefone

ATENÇÃO!

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

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

Em seguida, deve-se informar **Como Comprou** o produto ou **Contratou** o serviço reclamado com a empresa (se comprou na loja, pela internet, por telefone etc). Este campo já vem com a opção “Loja Física” marcado como padrão.

## Cadastrar Reclamação

Nome da Empresa:

Banco Planeta

Ir 

Procurou a empresa para solucionar o problema?

 Sim  Não

Como Comprou/Contratou:

Telefone



Área:

Selecione

Assunto:

Água, Energia, Gás  
Habitação

Problema:

Serviços Financeiros

Descreva sua Reclamação:

**ATENÇÃO!**

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

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

Selecione a **Área** relacionada ao problema.

## Cadastrar Reclamação

Nome da Empresa:

Banco Planeta

Ir 

Procurou a empresa para solucionar o problema?

 Sim  Não

Como Comprou/Contratou:

Telefone

Área:

Serviços Financeiros

Assunto:

Selecione

Problema:

Selecione

- Atendimento Bancário
- Cadastro de Restrição (SPC, Serasa etc)
- Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja
- Cartão de Programas Sociais**
- Consórcio de Imóveis
- Consórcios (exceto Imóveis)
- Conta corrente / Salário / Poupança / Conta Aposentadoria
- Crédito Consignado (Empréstimo descontado em folha de pagamento)
- Demais Empréstimos e Financiamentos (exceto Imóveis e veículos)
- Demais Seguros (exceto habitacional)
- Financiamento de Imóveis
- Financiamentos de Veículos / Leasing
- Investimentos / Aplicações / Previdência Privada
- Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego
- Seguro Garantia Estendida
- Seguro Habitacional / Residencial
- Seguros de Veículos
- Serviço de pagamento online/ via celular

Descreva sua Reclamação:

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

Informe o **Assunto** relacionado ao 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 informe o **Problema**, de acordo com as classificações disponíveis.

## Cadastrar Reclamação

Nome da Empresa:

Banco Planeta

Ir 

Procurou a empresa para solucionar o problema?

Sim  Não

Como Comprou/Contratou:

Telefone

Área:

Serviços Financeiros

Assunto:

Cartão de Programas Sociais

Problema:

SAC - Descortesia / despreparo / demora

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

Banco Emissor:

4 últimos números do cartão:

Descreva sua Reclamação:

### ATENÇÃO!

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

De acordo com o assunto informado, podem surgir alguns campos para que você acrescente informações importantes, que podem auxiliar a resolução do 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 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.

3000

[Modelos de Reclamação](#)

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).

1000

[Modelos de Pedido](#)

[Anexos](#)

[+ Adicionar arquivos](#)

Nome

Tamanho (bytes)

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

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 o pedido, ou seja, o que se espera da empresa.  
**Este campo não é público.**

# Atenção!

- É importante preencher os campos de “Relato” e “Pedido” da reclamação em primeira pessoa, relatando a experiência do próprio consumidor. Isso é importante para que não haja diferenciação no tratamento dado pelas reclamações geradas por intermédio do PJe.

# Atenção!

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

Descreva seu Pedido à Empresa:

Modelos de Reclamação

3000

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

Modelos de Pedido

1000

Anexos restante: 5

Tamanho Máximo: 1Mb

Formatos Válidos:

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

+ Adicionar arquivos

Anexos

Nome

Tamanho (bytes)

< Voltar

Avançar >

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

Em seguida, clique em **Avançar**.



DADOS INICIAIS   CONSUMIDOR.GOV.BR   PROTOCOLAR INICIAL

Deseja utilizar o CONSUMIDOR.GOV.BR? [Saiba mais](#)

Recuperando dados da reclamação em CONSUMIDOR.GOV.BR ✓  
Protocolando processo no PJe ✓

CPF do reclamante\*

950.850.681-49

Nome da empresa\*

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

Valor da causa (R\$)



UTILIZAR

NÃO UTILIZAR

Após o registro da reclamação, será apresentada tela de confirmação de registro da demanda no Consumidor.gov.br e de confirmação de protocolização do processo no PJe.

