

GUIA PRÁTICO · CONSUMIDOR 2026

Passo a passo do Consumidor.gov.br

Como registrar sua reclamação do jeito certo na plataforma oficial — e o que fazer se a empresa não resolver.

Antônio Carlos Brandão Júnior
Advogado · OAB/SP 261.269
advogadonet.com.br

POR QUE USAR

A ferramenta gratuita que a maioria ignora

O **Consumidor.gov.br** é uma plataforma pública e gratuita do Governo Federal onde você reclama diretamente com a empresa, sob monitoramento da Secretaria Nacional do Consumidor e dos Procons. A empresa é obrigada a responder dentro do prazo.

Em 2026 a plataforma já passou de **2 milhões de reclamações** apenas no primeiro semestre. Quase todas recebem resposta — mas atenção a um detalhe que muda a sua estratégia: **responder não é o mesmo que resolver**. Cerca de dois terços dos consumidores dizem que o problema não foi efetivamente solucionado.

O maior benefício não é o óbvio. Além da chance real de resolver, registrar por lá cria **prova formal de que você tentou resolver amigavelmente**. Isso pesa a seu favor caso o caso vá para a Justiça — tribunais valorizam cada vez mais a tentativa prévia de solução extrajudicial.

10 dias

Prazo que a empresa tem para responder à sua reclamação na plataforma.

PASSO A PASSO

Como registrar, do começo ao fim



1. Verifique se a empresa participa

Nem toda empresa é cadastrada na plataforma. Bancos, telefônicas, companhias aéreas e grandes varejistas geralmente estão. Se a empresa não participar, o caminho é o Procon do seu estado ou diretamente o Juizado.

2. Faça login com gov.br

É a mesma conta usada em outros serviços públicos. Se não tiver, o cadastro é feito na hora com CPF.

3. Descreva o problema com precisão

Aqui está a diferença entre uma reclamação que resolve e uma que se arrasta. Informe: o que aconteceu, quando, valores envolvidos, número do pedido ou contrato, e os protocolos de atendimentos anteriores.

4. Anexe as provas

Nota fiscal, comprovante de pagamento, contrato, prints de conversa, e-mails, fotos. Quanto mais organizado, mais difícil para a empresa alegar que não entendeu o pedido.

O QUE ESCREVER

A estrutura de uma boa reclamação

Reclamação vaga gera resposta vaga. Use esta estrutura de quatro partes — funciona porque não deixa espaço para a empresa desviar do assunto:

1. O fato: “Contratei o serviço X em ____/____/____, pelo valor de R\$ _____, conforme pedido nº _____.”

2. O problema: “O produto não foi entregue até a presente data” / “Fui cobrado por serviço que não contratei”.

3. O que já tentei: “Entrei em contato pelos canais da empresa em ____/____/____, protocolo nº _____, sem solução.”

4. O que peço: “Solicito a devolução integral do valor pago” / “Solicito o cancelamento e o estorno da cobrança”.

Seja específico no pedido

“Quero uma solução” é fraco. “Solicito o estorno de R\$ 349,90 cobrados indevidamente na fatura de julho” é forte, verificável e difícil de ignorar.

Mantenha o tom firme e objetivo. Ofensas e excesso de emoção não ajudam — o que convence é o conjunto de fatos, datas e documentos.

DEPOIS DA RESPOSTA

Recebeu resposta. E agora?

Você terá um prazo para comentar a resposta e classificar a demanda como **resolvida** ou **não resolvida**, além de avaliar o atendimento. Não pule essa etapa.



Por que classificar corretamente importa

A classificação alimenta os dados públicos de reputação da empresa e o monitoramento dos órgãos de defesa. Além disso, o histórico completo — sua reclamação, a resposta da empresa e sua avaliação — vira um documento que você pode usar depois.

Guarde o comprovante. Ao final, salve ou imprima em PDF todo o histórico da reclamação. É esse documento que demonstra, de forma oficial, que você tentou resolver antes de recorrer à Justiça.

SE NÃO RESOLVER

Os próximos degraus

A plataforma não é o fim da linha. Se a empresa não resolveu, existem outros caminhos — e agora você chega neles com prova documentada da tentativa anterior.

- **Procon** — órgão estadual ou municipal, com poder de fiscalizar e aplicar multa. Atendimento presencial ou eletrônico.
- **Banco Central** — canal específico e eficaz para problemas com bancos, financeiras e consórcios.
- **Agências reguladoras** — ANATEL (telecom), ANS (planos de saúde), ANAC (aéreas), ANEEL (energia).
- **Juizado Especial Cível** — até 20 salários mínimos, sem custas iniciais e sem necessidade de advogado.
- **Ministério Público / Defensoria** — em casos coletivos ou quando há hipossuficiência.

Leve isto para o próximo degrau

- ☒ PDF completo do histórico no Consumidor.gov
- ☒ Todos os protocolos de atendimento anteriores
- ☒ Comprovantes de pagamento e contrato
- ☒ Prints das conversas e e-mails
- ☒ Anotação das datas de cada tentativa

PARA FECHAR

Reclamar bem é uma habilidade

A maioria das reclamações que não resolvem falham no mesmo ponto: falta de precisão. Datas vagas, sem número de protocolo, sem documento anexado, com pedido genérico.

Uma reclamação bem construída — com fato, problema, tentativas anteriores e pedido claro — resolve mais rápido, e quando não resolve, deixa você numa posição muito mais forte para o passo seguinte.

Reclamou e não resolveu?

Quando a via administrativa se esgota, o caminho é outro. Fale com um advogado especialista em direito do consumidor.

advogadonet.com.br

WhatsApp: (11) 98016-7263

Aviso: material exclusivamente informativo e educacional. Não constitui consultoria jurídica individual nem garantia de resultado. Cada caso depende das circunstâncias concretas, das provas disponíveis e da legislação vigente. Para orientação sobre a sua situação específica, consulte um advogado.

Antônio Carlos Brandão Júnior — OAB/SP 261.269
advogadonet.com.br