



Ministério da Justiça
Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC

Esplanada dos Ministérios, Bloco T - Edifício Sede - Sala 524 - Cep: 70064-900 - Brasília/DF
Fone: (0xx61) 2025-3753 - Home Page: <http://justica.gov.br/seus-direitos/consumidor>

‘TERMO DE ADESÃO DE MONITORAMENTO – CONSUMIDOR.GOV.BR

A SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR DO MINISTÉRIO DA JUSTIÇA, doravante denominada **Senacon**, inscrita no CNPJ nº 00.394.494/0100-18, situada na Esplanada dos Ministérios, Bloco “T” – Edifício Sede, 5º andar, sala 524 – Brasília/DF, CEP 70.064-900, e de outro lado a Fundação Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON Uberaba/MG, CNPJ n.º 22.716.125/0001-55, situado na Rua São Sebastião, nº 41, Centro, CEP 38.010-430, Uberaba – Minas Gerais, conforme representante qualificado no Formulário de Solicitação de Senha, que constitui parte integrante deste instrumento, denominado de Termo de Adesão de Órgão de Monitoramento, firmam o presente, nos termos do Decreto nº 8.573, de 19 de novembro de 2015, que institui o sistema de solução alternativa de conflitos **Consumidor.gov.br** e dos Termos de Uso, obedecendo à seguinte forma:

CLÁUSULA PRIMEIRA – Do objeto

O presente termo tem como objeto a adesão ao Sistema de Solução Alternativa de Conflitos **CONSUMIDOR.GOV.BR**, mantido pela Senacon, por meio de plataforma tecnológica de informação, interação e compartilhamento de dados.

Parágrafo único - O Procon, em conjunto com a Senacon, realizará o monitoramento dos dados das reclamações formuladas pelo consumidor e da conduta dos respectivos fornecedores, no âmbito de sua atuação.

CLÁUSULA SEGUNDA – Do acesso

O acesso à plataforma **CONSUMIDOR.GOV.BR**, permitirá:

- a. Monitorar coletivamente, em seu âmbito de atuação, as reclamações e informações apresentadas pelos consumidores, as respostas das empresas, bem como toda e qualquer informação relevante inserida na plataforma;
- b. Consultar e importar os dados relativos aos atendimentos aos consumidores em seu âmbito de atuação, comprometendo-se no uso dos mesmos a observar as políticas e diretrizes do **CONSUMIDOR.GOV.BR**.

CLÁUSULA TERCEIRA - Das condições de uso

Pelo presente, o Procon concorda integralmente com as seguintes condições:

- a. Cumprir todas as regras previstas neste **Termo de Adesão**;
- b. Atuar na plataforma **CONSUMIDOR.GOV.BR** observando os princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade;



Ministério da Justiça
Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC

Esplanada dos Ministérios, Bloco T - Edifício Sede - Sala 524 - Cep: 70064-900 - Brasília/DF
Fone: (0xx61) 2025-3753 - Home Page: <http://justica.gov.br/seus-direitos/consumidor>

- c. Comunicar imediatamente à Senacon a ocorrência de qualquer fato que possa gerar prejuízo ao bom funcionamento da ferramenta ou ainda prejudicar direitos ou danos à imagem ou privacidade de qualquer usuário do **CONSUMIDOR.GOV.BR**;
- d. Manter atualizado o cadastro dos usuários, indicando o responsável pela interlocução junto à Senacon.

CLÁUSULA QUARTA - Das obrigações do Procon

- a. Monitorar e analisar periodicamente os registros realizados em âmbito da plataforma, focando na qualidade das informações produzidas, restritas ao seu âmbito de atuação, respeitando a jurisdição dos demais Procons integrados ao sistema;
- b. Designar e manter corpo técnico qualificado para operar a plataforma e acompanhar a resolução das reclamações formuladas pelos consumidores, a partir do monitoramento coletivo dos atendimentos registrados;
- c. Realizar o monitoramento dos dados e informações obtidos por meio da plataforma **CONSUMIDOR.GOV.BR**, para que sejam empregados como subsídios de ações voltadas à garantia de efetividade da plataforma, bem como a políticas de aprimoramento dos atendimentos dedicados aos consumidores pelas empresas participantes;
- d. Orientar os consumidores e fornecedores que recorrem ao Procon, por quaisquer de seus canais de atendimento, a respeito da finalidade e políticas de funcionamento da plataforma;
- e. Buscar a ampliação da base de empresas participantes do **CONSUMIDOR.GOV.BR**, no âmbito da sua localidade de atuação, em conjunto com a Senacon, expandindo o atendimento aos consumidores;
- f. Observar as regras previstas nos Termos de Uso, Termo de Responsabilidade anexo ao formulário de Solicitação de Acesso ao sistema, demais documentos relativos ao **CONSUMIDOR.GOV.BR**, bem como nas Políticas e Diretrizes de atendimento inerentes ao uso da plataforma.

CLÁUSULA QUINTA - Das obrigações da Secretaria Nacional do Consumidor

- a. Assegurar que o armazenamento das informações obedeça a padrões adequados de segurança, confidencialidade e integridade;
- b. Prestar suporte técnico e tecnológico para o adequado funcionamento da plataforma;
- c. Comunicar imediatamente eventuais fatos relevantes que impliquem na alteração do Termo de Adesão;



Ministério da Justiça
Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC

Esplanada dos Ministérios, Bloco T - Edifício Sede - Sala 524 - Cep: 70064-900 – Brasília/DF
Fone: (0xx61) 2025-3753 - Home Page: <http://justica.gov.br/seus-direitos/consumidor>

- d. Garantir o acesso contínuo e uniforme à plataforma, mediante senha individualizada.

CLÁUSULA SEXTA - Das proibições

Ao aderir ao presente Termo, o Procon, por seu representante legal, declara estar ciente das **proibições** abaixo listadas:

- a. Coletar, distribuir, utilizar, ceder, comercializar dados e informações dos usuários do **Consumidor.gov.br** para finalidades que estejam em desacordo com as políticas e diretrizes de uso da plataforma;
- b. Utilizar os serviços do **Consumidor.gov.br** para fins diversos daquele a que se destina, qual seja, funcionar como instância alternativa de resolução de conflitos de consumo de massa;

Parágrafo Único - O descumprimento às condições, termos e observações referentes ao Termo de Adesão permitirá à Senacon cancelar, suspender, excluir e/ou desativar temporária ou definitivamente o acesso do Procon, sempre de forma fundamentada, sem prejuízo das cominações legais pertinentes.

CLÁUSULA SÉTIMA – Do foro

Fica eleito o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, para dirimir quaisquer controvérsias decorrentes deste Instrumento que porventura não tenham sido resolvidos administrativamente.

CLÁUSULA OITAVA – Das disposições finais

O **CONSUMIDOR.GOV.BR** é um serviço gratuito e de utilidade pública.

O presente Termo vigorará por tempo indeterminado ou durante o período em que o sistema estiver disponível via internet.

Ao assinar o presente Termo, o **PROCON** se compromete a aceitar todas as regras e condições contidas neste instrumento.

Brasília, 08 de Maio de 2019

(MARCELO VENTUROSO DE SOUSA)
Presidente da Fundação PROCON Uberaba/MG

Marcelo Venturoso de Sousa
Presidente da Fundação Procon
Uberaba/MG
Decreto 3077/2019



Ministério da Justiça
Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC

Esplanada dos Ministérios, Bloco T - Edifício Sede - Sala 524 - Cep: 70064-900 - Brasília/DF
Fone: (0xx61) 2025-3753 - Home Page: <http://justica.gov.br/seus-direitos/consumidor>

SOLICITAÇÃO DE ACESSO AO SISTEMA - CONSUMIDOR.GOV.BR

Dados da instituição:

Nome:

CNPJ:

Fundação Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON Uberaba/MG	22.716.125/0001-55
---	--------------------

Endereço:

Número: Complemento:

Rua São Sebastião	41	
-------------------	----	--

Bairro:

UF: Município:

CEP:

Centro	MG	Uberaba	38.010-430
--------	----	---------	------------

Telefones:

E-mail:

(34) 3334-9100	gab.proconuberaba@gmail.com
----------------	--

Responsável pela Instituição:

Nome:

Marcelo Venturoso de Sousa

Cargo ou função:

Presidente

CPF:

084.921.876-46	
----------------	--

Telefones:

E-mail:

(34) 3334-9100 (34) 99960-5721 (34) 99893-7011 (Claudir - Assessor)	gab.proconuberaba@gmail.com ; marceloventuroso@yahoo.com.br ; claudir@uberabadigital.com.br
---	--

Obs: Este Formulário deverá ser encaminhado à Senacon, juntamente com documento de identificação do dirigente máximo da instituição com a sua portaria de nomeação.