

1. Dúvidas

1.1. Como faço para me cadastrar?

Siga para [“Realizar Cadastro”](#).

1.2. Ao realizar meu cadastro, o site informa que já estou cadastrado, o que devo fazer?

Clique “Login” e novamente em “Esqueci a senha”. Siga para [“Esqueci a senha”](#).

1.3. Esqueci minha senha, como devo proceder?

Siga para [“Esqueci a senha”](#).

1.4. Como posso alterar a minha senha?

Siga para [“Alterações Informações de Cadastro”](#)

1.5. Como posso cadastrar minha conta bancária?

Siga para [“Cadastrar Conta Bancária”](#)

1.6. Posso me cadastrar se não tiver conta bancária?

Sim, a conta bancária não é obrigatória para a realização do cadastro.

1.7. Como posso cadastrar cartão de crédito?

Siga para [“Cadastrar Cartão de Crédito”](#)

1.8. Se eu não tiver um cartão de crédito posso realizar uma compra?

Sim, trabalhamos com outras formas de pagamento. Pix e Boleto Bancário são outras formas de realizar pagamento de uma compra sem o cartão de crédito.

1.9. Como posso alterar as configurações de e-mail?

Siga para [“Configurar Notificações de e-mail”](#)

1.10. Como posso efetuar logout?

Siga para [“Efetuar Logout”](#)

1.11. Como posso pesquisar um produto?

Siga para [“Barra de pesquisa”](#)

1.12. Como posso ver o carrinho de compras?

Siga para [“Carrinho de Compras”](#)

1.13. Como posso ver as categorias?

Siga para [“Barra de Categoria”](#)

1.14. Como posso ver o carrossel de anúncios?

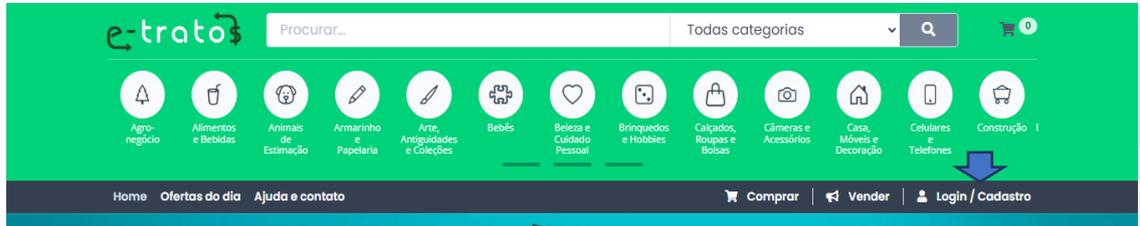
Siga para [“Carrossel de Anúncios”](#)

- 1.15. Como posso ver as ofertas em destaques?**
Siga para [“Ofertas em destaques”](#)
- 1.16. Como posso fazer um anúncio?**
Siga para [“Anunciar”](#)
- 1.17. Como posso verificar meus anúncios?**
Siga para [“Verificar Anúncios”](#)
- 1.18. O que significa turbinar um anúncio?**
Significa deixá-lo mais visível, aumentando assim as chances dele ser vendido, par ver as formas de turbinar um anúncio siga para a para [“Turbinar Anúncio”](#)
- 1.19. Como é o recebimento de pagamento?**
Siga para [“Recebimento de Pagamento”](#)
- 1.20. Como posso realizar uma compra?**
Siga para [“Comprar”](#)
- 1.21. Como posso realizar uma devolução por avaria/defeito?**
Siga para [“Devolução – Avaria/Defeito”](#)
- 1.22. Como posso realizar uma devolução – Produto não chegou?**
Siga para [“Devolução – Produto Não Chegou”](#)

2. Cadastrar

2.1 Realizar Cadastro

Clique em “Cadastro” na página principal



Clique em “Criar uma Conta”

Preencha as informações: “Nome Completo”, “CPF”, “Senha” e clique em “Cadastrar”, ao finalizar você estará logado e a tela voltará a tela principal.

2.2 Redefinir senha

Clique em “Esqueceu a senha”.

Preencha as informações da figura abaixo e clique em “Redefinir senha”.



The screenshot shows the e-trato website's password reset interface. At the top, the e-trato logo is visible. Below it, the heading "Esqueceu a sua senha?" is followed by the instruction "Informe o seu email e te enviaremos um link para redefini-la!". A text input field labeled "Digite o seu email..." is present, with a blue cursor icon. Below the input field is a prominent blue button labeled "Redefinir a senha". At the bottom of the form, there is a smaller link that says "Fazer login".

Um e-mail será enviado para o e-mail informado que deverá ser o mesmo e-mail cadastrado para redefinição da senha.

2.3 Alterar de informações do cadastro.

Clique no seu usuário que está ao lado do “Olá”.

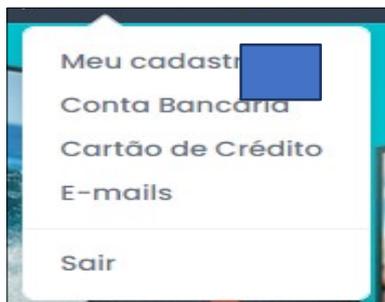


Clique em “Meu Cadastro” e realize as alterações necessárias no seu cadastro e clique em “Salvar”.

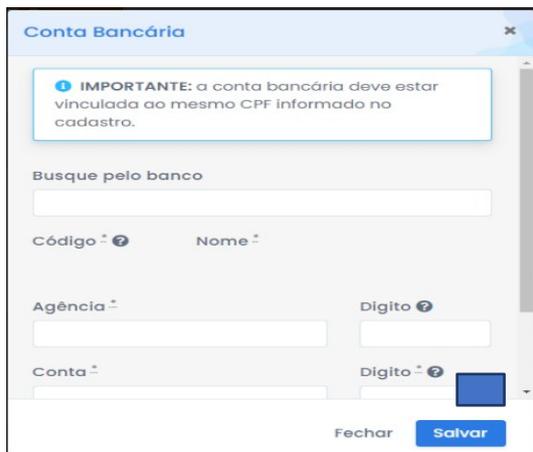


2.4 Cadastrar Conta Bancária

No menu do usuário (abaixo), clique em “Conta Bancária”.



Preencha as informações de conta bancária e clique em “Salvar”.



Conta Bancária

! IMPORTANTE: a conta bancária deve estar vinculada ao mesmo CPF informado no cadastro.

Busque pelo banco

Código: Nome:

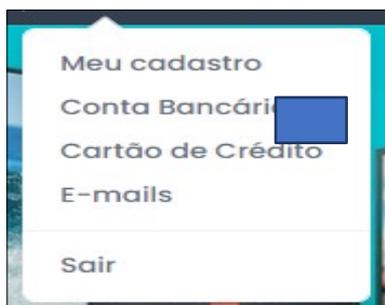
Agência: Digito:

Conta: Digito:

Fechar Salvar

2.5 Cadastrar Cartão de Crédito

No menu do usuário (abaixo), clique em “Cartão de Crédito”



Para visualizar as informações a serem preenchidas do cartão de crédito, clique na “Barra de Rolagem”. Preencha as informações e clique em “Salvar”



Cartão de Crédito

! A e-Tratos não armazena nenhuma informação sensível do cartão de crédito. Somente o token de autorização fornecido pela operadora do cartão é armazenado em ambiente seguro para que se realize os débitos.

Cartões Cadastrados

Bandeira	Cartão	Ações
Nenhum registro encontrado...		

Fechar Salvar



Cartão de Crédito

Novo Cartão de Crédito

Nome do Titular:

CPF do Titular:

Número do Cartão:

Mês Vencimento: Ano Vencimento:

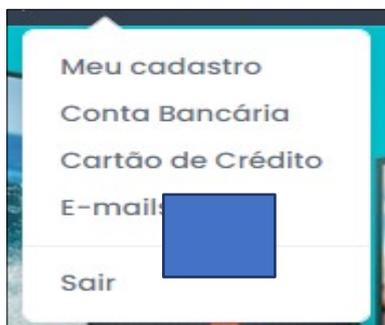
Escolha... Escolha...

Código de Segurança:

Fechar Salvar

2.6 Configurar notificações de e-mail

No menu do usuário (abaixo), clique em “E-mails”



Ajuste as configurações de acordo com o que desejar, clique em “Salvar”

O formulário contém o título 'Quais e-mails você quer receber?' e uma lista de sete opções, cada uma com um botão de rádio: 'Fizeram uma pergunta no seu anúncio', 'Escreveram para você no sistema de mensagens', 'Seu anúncio recebeu um lance', 'Seu anúncio recebeu uma oferta direta', 'Seu anúncio está quase expirando', 'Seu anúncio expirou' e 'O anúncio vigiado recebeu um lance'. Há também uma opção desativada: 'O lance automático foi superado'. Na base do formulário, há dois botões: 'Voltar' (cinza) e 'Salvar' (azul).

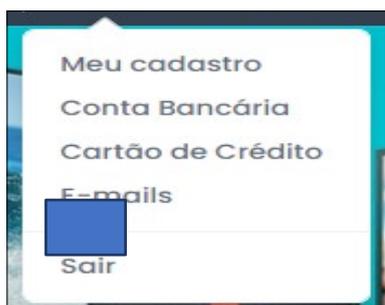
Posteriormente clique em “Voltar”

Este formulário é idêntico ao anterior, mas com o botão 'Voltar' na base esquerda destacado por um retângulo azul, indicando a ação a ser realizada.

Obs: Se clicar apenas em “Voltar” as informações alteradas não serão salvas.

2.7 Efetuar Logout

No menu do usuário (abaixo), clique em “Sair”



A barra de menu ficará da forma abaixo.



3 Vender

3.1 Anunciar

Na tela do usuário clique em anunciar

The screenshot shows the 'Criar Anúncio' (Create Ad) form. At the top, there is a warning: 'Ao registrar um anúncio, você confirma que não está publicando um produto proibido'. Below this is a progress bar with four steps: 'Descrição' (active), 'Fotos e vídeo', 'Tipo de Anúncio', and 'Frete'. The 'Descrição' section contains the following fields:

- Título:
- Descrição:
- Categoria:
- Sub-categoria:
- Marca:
- Situação:
- Estoque:

At the bottom right, there is a blue button labeled 'Avançar >'.

Preencha as informações do anúncio e clique em avançar

The screenshot shows the 'Criar Anúncio' form at the 'Fotos e vídeo' step. The progress bar now has 'Descrição' and 'Fotos e vídeo' highlighted. The 'Fotos (até 8)' section contains a large dashed box with a cloud icon and the text 'Clique para escolher ou arraste os arquivos para cá!'. Below this, there is a note: 'Até 8 fotos com tamanho máximo de 20MB cada. Arraste para colocar na ordem desejada.' The 'Vídeo (YouTube)' section contains a text input field with a placeholder: 'Informe o endereço completo do vídeo no YouTube. Ex.: https://www.youtube.com/watch?v=XW7TG_jreLQz'. At the bottom left, there is a blue button labeled '< Voltar', and at the bottom right, there is a blue button labeled 'Avançar >'.

Preencha com fotos e vídeos, é obrigatório pelo menos uma foto. Caso depois você queira excluir alguma imagem também é possível.

Se clicar em voltar, voltará para a tela anterior e não irá salvar as informações desta tela. Ao clicar em avançar aparecerá a tela abaixo.

Criar Anúncio

⚠ Ao registrar um anúncio, você confirma que não está publicando um **produto proibido**

1 Descrição
2 Fotos e vídeo
3 Tipo de Anúncio
4 Frete

Dica: para potencializar a venda você pode escolher mais de um tipo de negociação. Os preços digitados são brutos, ou seja, o valor a receber é descontado das taxas de administração vigentes ([clique aqui para ter detalhes](#)).

Preço fixo ativar

Disputa ativar

Oferta livre ativar

[< Voltar](#) [Avançar >](#)

A tela acima apresenta as formas de venda do produto, preencha as formas de venda que você deseja e clique em avançar:

Preço Fixo – O vendedor apresenta o preço pelo qual deseja vender o produto.

Preço fixo ativar

Disputa – O vendedor ativa a forma de leilão do produto.

Disputa ativar

Valor inicial Data de encerramento Hora de encerramento

Valor Inicial – Valor inicial do leilão.

Valor de reserva – Este é o valor mínimo que você aceita para que ocorra o arremate da disputa. Caso ao término do prazo da disputa não haja nenhum lance que atinja o valor de reserva, o arremate não será efetivado.

Oferta Livre – O vendedor disponibiliza a forma de receber ofertas pelo produto. Os avisos das ofertas aparecerão no sino. 🔔

Oferta livre ativar

Receberá aprox R\$ -4.66

Oferta Mínima – Valor mínimo para a venda do produto.

Tela de frete, após a tela do valor do anúncio, aparecerá a tela para preenchimento do frete, tela abaixo.

Criar Anúncio

⚠ Ao registrar um anúncio, você confirma que não está publicando um **produto proibido**

✍ Descrição
📷 Fotos e vídeo
💰 Tipo de Anúncio
🚚 Frete

⚠ Importante: após a venda, você deve imprimir a etiqueta QR Code disponibilizada na tela do pedido para postagem nos Correios. Temos uma parceria com os Correios para baratear o frete e otimizar a logística da plataforma.

Retirar no local/a combinar
 Correios (SEDEX/PAC)

Aviso de recebimento 🗨

Ativar

Dimensões

Peso kg Comprimento cm Largura cm Altura cm
Peso (em kg) Comprimento (em cm) Largura (em cm) Altura (em cm)

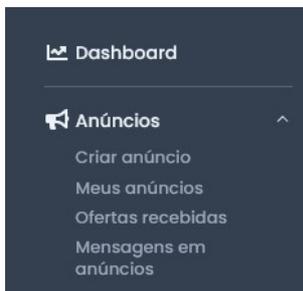
[< Voltar](#) **Publicar**

Preencha as informações e clique em publicar.

Qualquer aumento de preço devido a diferença dimensional ou de peso entre o que foi cadastrado pelo vendedor e a conferência física pela empresa de envio será descontado do montante a ser recebido pelo vendedor.

3.2 Verificar os anúncios.

No dashboard lateral clique em “Anúncios”



“Meus Anúncios” para verificar os anúncios gerados.

“Ofertas recebidas” para verificar as ofertas recebidas pelos anúncios.

“Mensagens em anúncios” para verificar as mensagens nos anúncios

Em dashboard clique em “Meus anúncios”. Aparecerá a imagem abaixo com os anúncios publicados pelos usuários.

ID	Nome	Categoria	Status	Preço	Ações
	Carrinho de autorama Visualizar	Brinquedos e hobbies	Publicado	400,00	⋮
	Objeto de arte Visualizar	Arte, Antiguidades e Coleções	Publicado	100,00	⋮
	PLANETA DOS MACACOS - Artigos e raros minituras promocionais da PEPSI Visualizar	Arte, Antiguidades e Coleções	Publicado	80,00	⋮
	Toybox Visualizar	Agro-negócio	Publicado	100,00	⋮

3.3 Turbinar anúncio

Você pode turbinar o anúncio, ao visualizar a lista de seus anúncios clique em “...” no anúncio.

...

Aparecerá a imagem abaixo, onde você pode selecionar o plano.



Ouro:

- 45 dias de oferta em destaque

Prata:

28 dias de oferta em destaque

Bronze:

14 dias de oferta em destaque

Recebimento do pagamento de compra de anúncio

O pagamento fica bloqueado, por 30 dias, este tempo será usado para a garantia de devolução do produto.

Após este período o pagamento será liberado.

4 Comprar

4.1 Comprar

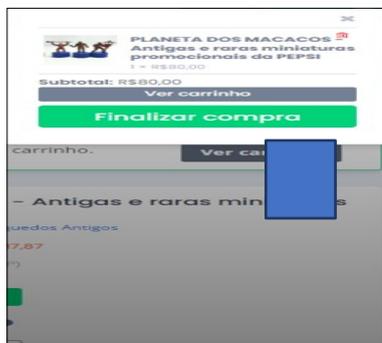
Selecione o botão comprar do seu anúncio.



Clique no carrinho de compras que aparece no topo do site.



Aparecerá o menu do carrinho de compras, como imagem abaixo. Clique em ver carrinho para ver opções do produto.



Aparecerá os seus produtos selecionados para a compra, você também poderá ver as informações do frete.

4.2 Formas de pagamento aceitas?

As formas de pagamento aceitas são:

- Boleto bancário,
- Cartão de crédito,
- PIX
- Qualquer outro meio de pagamento on-line cadastrado.

5 Devolver

5.1 Devolução – Produto com Avaria/Defeito

Caso o produto tenha chegado com defeito/avariado, o comprador possui 30 dias para a devolução.

Na tela do pedido, o comprador abre a reclamação e informa como deseja que seja solucionado.

O comprador deve entrar em contato com o vendedor para negociar como será realizada a devolução, o frete de retorno do produto.

O administrador realiza a intermediação da solução, quando o produto for devolvido, ele realiza o estorno do pagamento, pois o mesmo ainda não foi realizado para o vendedor.

5.2 Devolução – Produto não chegou

Na tela do pedido, você pode realizar a reclamação, informando o ocorrido.

O administrador do site irá intermediar a situação, entrando em contato com o vendedor e realizando o estorno do produto.

Caso o produto não tenha chegado O comprador deve abrir uma reclamação, ela será encaminhada ao administrador do site que realizará a análise;

5.3 Devolução – Desistiu da compra

Na tela do pedido o comprador pode entrar em contato em até 7 (sete) dias para efetuar a desistência da compra.

O produto deverá ser devolvido íntegro, sem ser aberto, em sua embalagem original. Após a devolução do produto em seu estado original o valor do produto será estornado em sua totalidade, excluindo-se o valor do frete. O valor

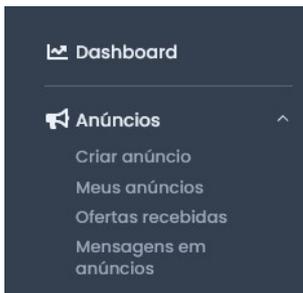
6 Oferta

6.1 Como realizar uma oferta

A oferta é utilizada quando o comprador decide enviar uma proposta inferior ao preço fixo (preço de compra). Cabe ao vendedor aceitar ou não a oferta. O vendedor também pode enviar uma contraproposta. No caso de haver um acordo a compra/venda é consumada. Seguindo as mesmas regras para uma venda normal em relação ao envio, pagamento, recebimento do produto e recebimento do valor do produto.

6.2 Onde vejo as minhas ofertas

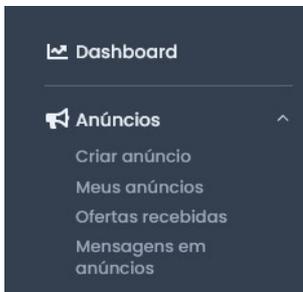
No dashboard lateral clique em “Anúncios”



“Ofertas recebidas” para verificar as ofertas recebidas pelos anúncios.

6.3 Onde vejo as mensagens dos meus anúncios

No dashboard lateral clique em “Anúncios”



“Mensagens em anúncios” para verificar as mensagens recebidas pelos anúncios.

7 Disputa

7.1 Como realizar uma oferta da disputa

Para realizar uma oferta é necessário ainda estar dentro do período de disputa cadastrada pelo vendedor.

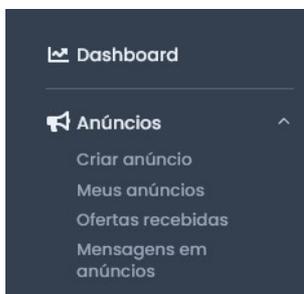
Ao terminar o horário, ganhará a disputa o comprador que tiver oferecido o maior valor.

A disputa será acompanhada por um parceiro do e-Tratos, Wellington José R. dos Santos.

Após a conclusão da disputa o pagamento e envio do produto será realizado da mesma forma que a compra.

7.2 Onde vejo as minhas ofertas

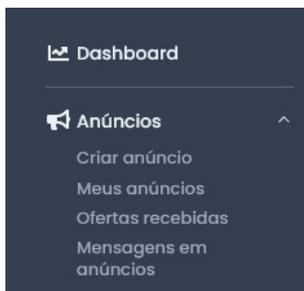
No dashboard lateral clique em “Anúncios”



“Ofertas recebidas” para verificar as ofertas recebidas pelos anúncios.

7.3 Onde vejo as mensagens dos meus anúncios

No dashboard lateral clique em “Anúncios”



“Mensagens em anúncios” para verificar as mensagens recebidas pelos anúncios.