

## Exemplos:

- devolver o produto e receber o dinheiro de volta;
- que o produto seja trocado;
- que a seguradora (de plano de saúde, por exemplo) cumpra o que está no contrato etc.

É possível também, caso você queira, enviar arquivos (usando o botão “+ adicionar arquivos”) para enviar o contrato, fotos etc. para a empresa.

Depois de enviada sua reclamação é só aguardar que a empresa tem até 10 dias corridos para tratar a questão que você cadastrou!

## E tudo isso SEM QUALQUER CUSTO!

Caso você não consiga realizar sozinho o procedimento acima, poderá procurar a Defensoria Pública para que nós o auxiliemos no cadastro e registro de seu problema no Consumidor.Gov.



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DE SÃO PAULO



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DE SÃO PAULO

Você já ouviu falar do  
**Consumidor.Gov?**



Núcleo Especializado de  
**Defesa do Consumidor**

Sabe como ele pode te ajudar a resolver problemas relacionados a aquisição de produtos os serviços?

Se você comprou um produto ou adquiriu um serviço e teve algum problema que não conseguiu resolver, veja aqui as dicas de como buscar resolvê-lo de forma fácil, rápida e gratuita!



O “Consumidor.Gov” é uma plataforma criada pelo Ministério da Justiça (MJ), por meio da Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor (SENACON/MJ) para solução de problemas dos consumidores que não puderam ou não conseguiram resolvê-los diretamente com os fornecedores de produtos/serviços, por meio de seus SACs (Serviço de atendimento ao Cliente).

### Mas que TIPOS DE PROBLEMAS posso tentar RESOLVER NESSA PLATAFORMA? E Como?

Os problemas que podem ser resolvidos pelo Consumidor.Gov são todos aqueles relativos à uma relação de consumo, tais como a compra de qualquer produto e a aquisição de um serviço.

### São exemplos:

- **Produtos:** compra de celular, roupas, alimentos, remédios etc.
- **Serviços:** planos de saúde, telefonia, seguros em geral, cartões de crédito, empréstimos bancários etc.

### Como UTILIZO ESSA FERRAMENTA? O que PRECISO FAZER?

#### É muito simples e rápido...

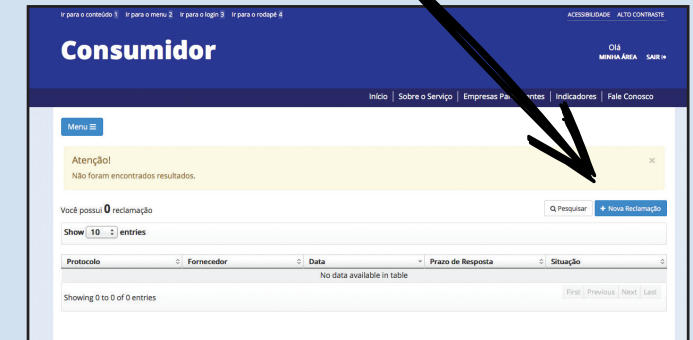
- Basta ir a um lugar com acesso à internet (na sua própria residência ou em locais públicos que ofereçam acesso gratuito à internet);
- Você também deverá ter (ou criar) uma conta de e-mail (há diversos provedores que oferecem serviços de e-mail de forma gratuita!)

### Com isso, é só ACESSAR o seguinte SITE: [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br)

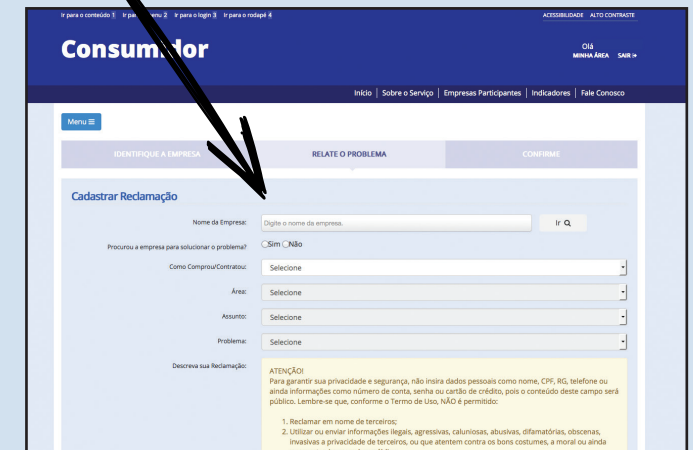
Lá, quando acessar pela primeira vez essa página, você deverá fazer seu cadastro



Depois, é só clicar no ícone “+ Nova Reclamação”



Identificar a empresa<sup>1</sup> contra a qual deseja registrar sua reclamação... -



Explicar o problema no campo “descreva sua reclamação” e,

- No campo “descreva seu pedido à empresa” colocar como quer que seu problema seja resolvido ou qual a providência que pretende a empresa/fornecedor adote.

1 Caso você não encontre a empresa contra a qual quer registrar a reclamação, poderá sugerir à SENACON sua inclusão, bastando, para isso, clicar no “clique aqui para sugerir o cadastramento de uma nova empresa.