

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

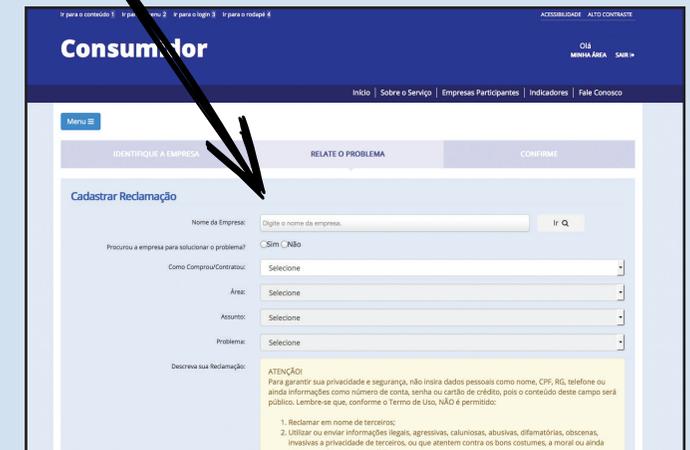
Lá, quando acessar pela primeira vez essa página, você deverá fazer seu cadastro



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



Identificar a empresa¹ 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.