

RECLAMAÇÃO FORMAL

A FORNECEDOR DE PRODUTO OU SERVIÇO

AO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

Eu, **nome completo**, portador do CPF n.º 000.000.000-00, na condição de consumidor, venho reclamar formalmente do **produto / serviço** adquirido em __/__/__, conforme **nota fiscal / contrato n.º**, pelos seguintes motivos:

1. Descreva o problema, com datas e o que foi constatado.
2. Relacione os atendimentos anteriores, com data e número de protocolo de cada um.
3. Informe o que já foi tentado e qual foi a resposta da empresa.

Requeiro a solução do problema no prazo de __ dias, mediante **reparo / substituição / restituição do valor pago / abatimento proporcional do preço**.

Requeiro a confirmação do recebimento desta reclamação e o respectivo número de protocolo, que desde já solicito seja informado no e-mail **seu e-mail**.

Cidade, __ de _____ de ____.

Nome completo
CPF 000.000.000-00

RECEBIDO EM __/__/__ . POR _____

Guarde esta via com o recebimento. Sem ela, o pedido não tem data.

SOBRE ESTE DOCUMENTO

Esta folha é explicativa e não faz parte do que você entrega: imprima apenas as folhas anteriores a ela.

O QUE É

Uma reclamação por escrito, com prazo, dirigida à empresa que forneceu o produto ou prestou o serviço.

QUANDO SERVE

Depois que o atendimento comum não resolveu. O documento formaliza a data da reclamação, o que costuma ser decisivo na contagem dos prazos de reclamação previstos no Código de Defesa do Consumidor.

QUANDO NÃO SERVE

Não substitui a reclamação no Procon nem no consumidor.gov.br, que são gratuitos e costumam ser eficientes. Use os três em sequência, não em vez um do outro.

EM QUE ISSO SE APOIA

O art. 6.º, III, do CDC assegura a informação adequada e clara sobre produtos e serviços. O art. 26 fixa os prazos para reclamar de vício aparente, e a reclamação formalmente comprovada obsta a sua contagem, na forma do § 2.º do mesmo artigo.

ANTES DE ENVIAR

- Guarde o número de protocolo de todo atendimento, inclusive dos anteriores a este. É a cronologia que sustenta a reclamação.
- Envie por e-mail ou pelo canal oficial da empresa, e não por rede social.
- Registre em paralelo no consumidor.gov.br: é gratuito e a empresa responde em prazo definido.

Documento informativo e gratuito, disponibilizado pelo Bianchi & Mello — Escritório de Advocacia. Preenchê-lo e entregá-lo não é ato privativo de advogado e não constitui consulta jurídica, não gera vínculo profissional e não substitui a análise de um caso concreto.