

⇒ Passo-a-passo para resolver seus problemas

Tente um acordo: primeiramente entre em contato com a empresa fabricante ou fornecedora do serviço, exponha o caso com clareza e busque uma solução negociada. Mas fique atento: se a empresa tentar “enrolá-lo”, demonstrando má-fé, desista e busque um atendimento jurídico para dar seqüência ao seu caso.

Cuidado com os prazos: fique atento aos prazos definidos na legislação para recorrer de problemas. Se o defeito for visível, o consumidor tem 30 dias para reclamar, caso o produto ou serviço não seja durável; e tem 90 dias para reclamar de bens e serviços duráveis. E se você tiver sofrido prejuízos causados por um produto ou serviço defeituoso, o prazo para reclamar em Juízo prescreve (yuse esgota) em cinco anos, contados a partir do conhecimento do dano e de sua autoria.

Proteja seus direitos: em qualquer situação, junte as provas do que está alegando. Se precisar entregar um produto para perícia da empresa, por exemplo, fotografe-o antes para mostrar qual o defeito que ele apresentava. Junte todos os documentos de comprovação, como prospectos e folhetos de publicidade, ordens de serviço, orçamentos, propostas de compra e venda, contratos, etc.

Formalize sua reclamação: toda reclamação deve ser feita por escrito. Muitas vezes, é apenas a partir de uma carta formal que começa o processo para defender seus direitos. Siga algumas normas: escreva sua carta com cuidado, confira se todos os dados e informações estão corretos e faça uma cópia para guardar. Sua reclamação pode seguir por portador, para ser entregue nas mãos do destinatário, pode seguir pelo correio, por fax ou pelo e-mail. A carta de reclamação dá a oportunidade para a negociação, mas se ela for ignorada, o consumidor não pode ficar parado. Deve registrar uma reclamação em órgão de defesa e, se for o caso, entrar com um processo na Justiça.

Recorra às entidades de defesa do consumidor: entidades públicas de defesa do consumidor e mesmo entidades civis que auxiliam o consumidor orientando ou intermediando a negociação com o fornecedor. Se a empresa se recusar a negociar, então só cabe ir à Justiça.

Recorra ao Judiciário: como última alternativa, resta entrar na Justiça. Em alguns casos, isso pode ser feito por meio do Juizado Especial Cível (JEC), o antigo Juizado de Pequenas Causas, que foi criado com o objetivo de dar soluções mais rápidas para questões simples. Se a causa for de valor inferior a 20 salários mínimos, não é obrigatória a presença do advogado. Caso o valor esteja acima de 20 e até 40 salários mínimos, ainda é possível recorrer ao JEC, mas é preciso assistência de um advogado.