

Modelo de reclamação para produto com defeito

Antes de enviar: substitua cada marcador entre chaves duplas pelas suas informações e revise a carta inteira. Deixe um campo opcional em branco somente quando ele não se aplicar.

Campos a preencher

Seu nome completo (Obrigatório)

{{nome_completo}}

Exemplo: Camila Ferreira Lima Orientação: Use o nome que aparece na nota fiscal, pedido ou cadastro de compra.

Seu CPF (Obrigatório)

{{cpf}}

Exemplo: 987.654.321-00 Orientação: Confira o número antes de enviar a carta e evite incluir outros documentos sem necessidade.

Seu endereço completo (Obrigatório)

{{endereco_completo}}

Exemplo: Rua do Sol, 38, casa 2, Boa Viagem, Recife - PE, 51021-150 Orientação: Inclua o endereço de entrega ou o endereço para resposta, conforme o caso.

Seu e-mail (Obrigatório)

{{email}}

Exemplo: camila.lima@example.com Orientação: Use um endereço que você acompanhe e que permita guardar a resposta.

Seu telefone (Opcional)

{{telefone}}

Exemplo: (81) 96666-3015 Orientação: Inclua o telefone se ele estiver ligado ao pedido ou ajudar no contato.

Data da reclamação (Obrigatório)

{{data_envio}}

Exemplo: 27 de agosto de 2026 Orientação: Guarde a versão enviada e a prova de recebimento.

Nome do fornecedor (Obrigatório)

{{nome_do_fornecedor}}

Exemplo: Loja Exemplo Comércio Ltda. Orientação: Copie a razão social ou o nome comercial que aparece na nota ou no site.

Endereço ou canal de atendimento (Obrigatório)

{{endereco_ou_canal_do_fornecedor}}

Exemplo: SAC e assistência técnica indicados na nota fiscal Orientação: Use o canal indicado para assistência, reclamações ou garantia.

Produto e identificação (Obrigatório)

{{produto}}

Exemplo: Geladeira Exemplo frost free 410 L, modelo EX-410, série 458217 Orientação: Informe marca, modelo, cor, número de série ou outra referência útil.

Data da compra (Obrigatório)

{{data_da_compra}}

Exemplo: 10 de agosto de 2026 Orientação: Confira a data na nota fiscal, no pedido ou no comprovante de pagamento.

Número da nota fiscal ou do pedido (Obrigatório)

{{numero_da_nota_ou_pedido}}

Exemplo: NF-e 000458217 Orientação: Use a referência que permite localizar a compra sem dúvida.

Data em que o problema apareceu (Obrigatório)

{{data_em_que_o_problema_apareceu}}

Exemplo: 22 de agosto de 2026 Orientação: Para um vício oculto, use a data em que você percebeu o problema.

Descrição objetiva do problema (Obrigatório)

{{descricao_do_problema}}

Exemplo: O aparelho liga, mas deixa de resfriar depois de aproximadamente duas horas de uso Orientação: Conte o que aconteceu, com datas e sintomas observáveis, sem adjetivos.

Situação atual do produto (Obrigatório)

{{situacao_atual_do_produto}}

Exemplo: em minha posse e disponível para avaliação Orientação: Diga se o produto está com você, na assistência, já foi devolvido ou em outra situação.

Tipo de produto para o prazo legal (Obrigatório)

{{tipo_do_produto}}

Exemplo: durável Orientação: Indique se o produto é durável ou não durável. Se não souber, escreva “não sei”.

Registros disponíveis sobre a compra e o problema (Obrigatório)

{{evidencias_disponiveis}}

Exemplo: nota fiscal, fotos do painel e ordem de serviço nº 7712 Orientação: Liste a nota fiscal, o pedido, fotos, vídeos, ordens de serviço ou conversas que você consegue apresentar se forem solicitados.

Fato que pode justificar solução imediata (Obrigatório)

{{circunstancia_especial}}

Exemplo: não se aplica; aceito a avaliação e o reparo dentro do prazo legal Orientação: Descreva se o produto é essencial ou se o reparo pode comprometer sua qualidade, características ou valor. Escreva “não se aplica” se não houver esse fato.

Solução que você prefere, se o vício não for sanado (Obrigatório)

{{solucao_preferida}}

Exemplo: a restituição da quantia paga, monetariamente atualizada Orientação: Escolha uma alternativa prevista para o caso, como substituição, restituição ou abatimento, sem tratar a escolha como automática antes da análise.

Assunto

Reclamação por vício no produto {{produto}} da compra
{{numero_da_nota_ou_pedido}}

Texto da carta

{{nome_completo}}

{{cpf}}

{{endereco_completo}}

{{email}}

{{telefone}}

{{data_envio}}

{{nome_do_fornecedor}}

{{endereco_ou_canal_do_fornecedor}}

Assunto: Reclamação por vício no produto {{produto}} da compra
{{numero_da_nota_ou_pedido}}

À atenção de {{nome_do_fornecedor}},

Eu, {{nome_completo}}, CPF {{cpf}}, comprei o produto {{produto}} em
{{data_da_compra}}, conforme a nota fiscal ou pedido {{numero_da_nota_ou_pedido}}.

Nos termos do artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor, os fornecedores respondem solidariamente pelos vícios do produto. Por isso, encaminho esta reclamação a {{nome_do_fornecedor}} e peço que registrem o atendimento ou indiquem por escrito o canal responsável pela solução.

Em {{data_em_que_o_problema_apareceu}}, identifiquei o seguinte problema: {{descricao_do_problema}}. No momento, o produto está

{{situacao_atual_do_produto}}. Quanto à classificação usada para o prazo legal, informo: {{tipo_do_produto}}.

Os registros que consigo indicar sobre a compra e o problema são: {{evidencias_disponiveis}}. Esta carta não inclui documentos anexos. Se precisarem de comprovantes, informem quais são necessários e um canal seguro para enviá-los separadamente.

Solicito o registro desta reclamação, a indicação do protocolo ou da ordem de serviço e as instruções para avaliação ou reparo. Peço que informem por escrito o prazo aplicável, o responsável pelo atendimento, como devo disponibilizar o produto e quem arcará com eventual custo conforme a lei e a garantia.

Peço que o vício seja sanado no prazo legal aplicável. Se indicarem prazo contratual diferente, informem a cláusula correspondente e como esse prazo foi combinado.

Sobre a possibilidade de uma solução imediata, informo o seguinte fato: {{circunstancia_especial}}. Peço que avaliem a aplicação do artigo 18, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor, se pertinente.

Se o vício não for sanado no prazo aplicável, ou se houver hipótese legal de escolha imediata, registro como preferência a seguinte solução, conforme as condições da legislação: {{solucao_preferida}}.

Peço resposta para {{email}}. Se precisarem de algum dado adicional, informem qual é a finalidade e o canal seguro para enviá-lo.

Atenciosamente,

{{nome_completo}}