



Prefeitura Municipal de Ribeirão Preto

Estado de São Paulo

Secretaria Municipal de Assistência Social



Fone: 0800-77 29 198
Ou 3636 73 91

INSTRUÇÕES PARA ENVIO DE NOTIFICAÇÃO

O primeiro contato com as empresas em relação a algum problema (funcionamento, montagem, entrega dentre outros) deve ser realizado por parte do **consumidor/reclamante**. Em muitos casos o contato telefônico (**S.A.C/TELEMARKETING**) não surte efeito e dificulta a prova.

O que é Notificação?

A **Notificação** é a manifestação formal do consumidor solicitando resolução do problema, este documento serve ao consumidor como prova material de que ele esgotou todas as tentativas amigáveis de contato.

Em quais ocasiões o consumidor pode usar a Notificação?

A Notificação pode e deve ser usada em situações que o **consumidor/reclamante** não consegue solucionar o problema com a empresa, necessitando de um documento comprobatório para garantir a sua manifestação junto a empresa reclamada.

Alguns exemplos: cancelamento definitivo de linha telefônica ou serviço de banda larga, solicitação de esclarecimentos quanto a divergências na cobranças de faturas, pedido de cancelamento de seguros, pedidos para negociação ou parcelamento de dívidas, entre outros.

Conteúdo da Notificação?

O consumidor deverá explicar objetivamente o motivo do contato e/ou descontentamento. Se houver números de protocolos de atendimento/reclamação é pertinente informar, inclusive datas dos contatos.

Qual prazo que deve ser dado para a empresa responder a Notificação?

Se for empresa da cidade onde o munícipe reside o **prazo sugerido** é de 05 (cinco) dias uteis.

Caso seja um estabelecimento fora do domicílio do consumidor o **prazo sugerido** é de 10 (dez) dias uteis.



Prefeitura Municipal de Ribeirão Preto

Estado de São Paulo

Secretaria Municipal de Assistência Social



Fone: 0800-77 29 198
Ou 3636 73 91

Procedimentos para enviar a Notificação?

O consumidor/reclamante deve encaminhar a **cópia da notificação** com **Aviso de Recebimento - A.R** e aguardar o retorno do **A.R** este virá carimbado pelo correio constando a data de recebimento por parte da empresa. A partir desta data é que inicia - se a contagem do prazo.

Obs.: Caso não haja resposta satisfatória o consumidor deverá procurar órgão de defesa para que este o auxilie devidamente, caso o problema não seja passível de questionamento junto ao Procon o consumidor deverá procurar apoio jurídico de profissional ou órgão competente .

O que é Aviso de Recebimento - A.R ?

É um cartão fornecido pelos correios que obriga o **destinatário/recebedor** a receber a correspondência e assinar. Isto serve como protocolo de recebimento.

Abaixo segue o endereço dos correios para gerar um endereçador, cabe salientar que este serviço é **tarifado pelos correios.**

<http://www.correios.com.br/enderecador/cartas/default.cfm>