

**CONTEXTUALIZAÇÃO:** Imagine que você tenha comprado um aparelho de ar-condicionado, na loja *Dolce Casa*. Com pouquíssimo tempo de uso, o aparelho parou de funcionar. Muito embora você já tenha tentado, a loja recusa-se a resolver o problema. Esse é um dado relevante: o Procon precisa saber disso!

**COMANDO:** Você deverá encaminhar uma **CARTA DE RECLAMAÇÃO** ao Procon de sua cidade, a fim de expor, reclamar e requerer solução ao problema.

**Importante:**

Para a redação da **CARTA DE RECLAMAÇÃO**, examine o passo a passo abaixo e, se necessário, crie elementos/informações que não estejam no enunciado da proposta.

Escreva, aproximadamente, 25 linhas.

\*\*\*

**Só para lembrar...**

A **CARTA DE RECLAMAÇÃO**, como o próprio nome adianta, é um gênero textual de caráter expositivo-reivindicatório, de que se vale o consumidor para reclamar de algum defeito no produto ou no serviço contratado.

Assim, a carta de reclamação destina-se àquele que forneceu ou fabricou o produto (ou, se for o caso, ao prestador do serviço); depois de esgotadas as possibilidades de solução do problema diretamente com qualquer deles, a carta pode ser destinada a instituições de atendimento ao consumidor, como a Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon).

**PASSO A PASSO**

Ainda que a estrutura seja maleável, a carta de reclamação deve conter, a depender daquilo de que se reclama, basicamente:

1. Data e local;
2. Vocativo;
3. Identificação completa do reclamante;
4. No caso de reclamação ao Procon – identificação completa de reclamado/fornecedor;
5. Exposição do defeito que o levou a reclamar, com a especificação do produto – marca, tamanho, cor, preço etc.;
6. Reclamação – argumentos e justificativas que fundamentem a reclamação;
7. Expectativa do consumidor, diante da propaganda/anúncio do produto que apresentou defeito;
8. Requerimento – pedido/sugestão para a solução do problema;
9. Agradecimento pela tomada de providências;
10. Despedida – “Atenciosamente”;
11. Assinatura;
12. Anexos – cópia de documentos que comprovem o negócio – nota fiscal, contrato etc.; termo de garantia (se for o caso);
13. Outros elementos, conforme a particularidade do produto ou do serviço reclamado.

A **CARTA DE RECLAMAÇÃO** é escrita, geralmente, na primeira pessoa do discurso.