



ANATEL, PROCON OU JUIZADO ESPECIAL?

Está com problemas com algum serviço de telecomunicações e não sabe a quem recorrer? A Anatel explica.

Antes de qualquer coisa, tente resolver o problema pelos canais de atendimento da empresa e lembre-se de anotar os protocolos de atendimento. **Caso necessário, recorra, inclusive, à ouvidoria da operadora.** Se, mesmo assim, a situação não for resolvida, você pode recorrer à Anatel, aos Procons ou aos Juizados Especiais. Entenda quando procurar cada instância:



O consumidor tem direito de abrir uma reclamação na Anatel.

A Agência **não resolve casos individuais**, ela encaminha a reclamação para a prestadora, que tem o prazo de dez dias corridos para tratar o problema e responder ao consumidor. A Anatel utiliza as reclamações para aprimorar a relação entre consumidores e prestadoras por meio de regulamentos e fiscalizações, por exemplo. Para reclamar na Anatel, você não precisa apresentar provas, basta saber o número do protocolo de atendimento na ouvidoria da prestadora.



Diferente da Anatel, cada reclamação é recebida e analisada individualmente. Os Procons costumam agir como mediadores: buscam solucionar conflitos entre consumidor e empresa por meio de acordos que satisfaçam as duas partes, sem que seja preciso acionar a Justiça. Além disso, os Procons também monitoram e fiscalizam a conduta dos fornecedores de produtos e serviços ao consumidor. Para saber mais, acesse o portal do Procon de seu Estado ou de sua cidade.



Juizados especiais são órgãos do poder Judiciário que, em muitos casos, não exigem presença de advogado para solucionar o problema. Por meio deles, o consumidor que se sente lesado pode buscar ressarcimento, por exemplo. Como processos judiciais são **mais formais e complexos**, o consumidor precisa levar mais documentos do que nos outros órgãos.