Este conteúdo **para reclamar de** **descumprimento de prazo de entrega de um produto** **que você comprou** foi elaborado para você reclamar em defesa dos seus direitos como consumidor(a)

**Com ele você tentará** pressionar a empresa a entregar o produto

**Você pode copiar e colar** o conteúdo das próximas páginas e enviar para os canais virtuais da empresa (como e-mails de ouvidoria ou serviços de atendimento ao consumidor) e guarde comprovante ou protocolos da solicitação feita. Você pode imprimir e apresentá-la em locais de atendimento ao público da empresa. Você também pode usá-la quando buscar serviços e sistemas de reclamações (Ex.: Procon ou  sites de reclamações como consumidor.gov.br)

* Serviço de atendimento ao consumidor (SAC) da empresa – diversas empresas disponibilizam em suas páginas na internet informações sobre seus contatos para envio de reclamações e solicitações, como e-mails, telefones ou espaços onde você pode escrever e enviar sua reclamação.
* Se você já tentou resolver o problema diretamente com a empresa e não obteve retorno satisfatório, você pode querer usar sistemas externos de registro de reclamação. O Idec recomenda o Consumidor.gov.br, uma plataforma de reclamações pública administrada pelo Ministério da Justiça. É necessário verificar as empresas participantes para ter certeza de que a reclamação será efetiva. Essa plataforma é um serviço público que possui a finalidade de auxiliar nas demandas dos consumidores de forma não judicializada. Para utilizá-la, acesse www.consumidor.gov.br. Veja [aqui como funciona](https://www.youtube.com/watch?v=2DTUi9U_DiE)
* Caso opte por entregar pessoalmente a carta impressa, leve cópia para a empresa protocolar. Se enviar pelo correio, faça com Aviso de Recebimento – AR. Guarde uma cópia da solicitação com o comprovante de recebimento pela empresa.

Se você tiver dúvidas sobre qual desses canais utilizar, e não encontrar informações suficientes, a equipe de relacionamento do Idec pode te ajudar. [Clique aqui!](https://idec.org.br/fale-conosco)

**Altere todas as partes destacadas** no conteúdo das próximas páginas, inserindo nos espaços específicos os seus dados pessoais, datas dos fatos, etc. É importante que você use os espaços marcados para seu preenchimento com a descrição dos detalhes dos acontecimentos e informações sobre o seu o problema. Inclua a data de envio da correspondência, as informações sobre a empresa, os fatos que ocorreram, os valores correspondentes ao seu prejuízo, etc. Os espaços que você deve editar e preencher estão marcados com letra em negrito desta forma: **[escreva aqui ...]**

**Junto com esse conteúdo você pode enviar** cópias de todos os documentos que provam suas alegações, principalmente comprovante de compra e de pagamento, imagem da publicidade ou oferta informando prazo de entrega, outros comprovantes que tiver relacionados ao atraso da entrega.

**Atenção:** Guarde sempre o original dos documentos, pois você poderá utilizar depois em alguma ação judicial ou outra reclamação.

**Se este conteúdo não for suficiente:** Entre em contato com o [Idec](https://idec.org.br/fale-conosco).

**CONTEÚDO PARA ENVIAR PARA A EMPRESA**

**[escreva aqui o Local e data]**

A **[escreva aqui o nome da empresa]**

A/C **[escreva aqui SAC — Serviço de Atendimento ao Consumidor ou Ouvidoria da empresa]**

Eu, **[escreva aqui seu nome completo]** portador do CPF **[escreva aqui o número do seu CPF]** e identificado com o código **[escreva aqui o código do cliente do imóvel]** venho por meio desta apresentar o que segue.

Prezadas(os) senhoras(es),

Segue abaixo reclamação e solicitação para a qual desejo atendimento.

Em **[escreva aqui *a data da compra*]** adquiri um **[escreva aqui *o nome e modelo do produto adquirido*].** No momento da compra me foi informado o prazo de entrega de **[escreva aqui *o prazo de entrega divulgado pelo fornecedor*]** que se encerrou no dia **[escreva aqui *a data final em que o produto deveria ter sido entregue*]** .

Todavia, até o momento não recebi o produto adquirido. Isso caracteriza descumprimento da oferta, à qual a empresa estava vinculada e deveria ter cumprido, conforme determina os artigos 30 e 48 do Código de Defesa do Consumidor:

|  |
| --- |
| *Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.* |

|  |
| --- |
| *Art. 48. As declarações de vontade constantes de escritos particulares, recibos e pré-contratos relativos às relações de consumo vinculam o fornecedor, ensejando inclusive execução específica, nos termos do art. 84 e parágrafos.* |

Por isso, exijo que seja cumprida a lei e o imediato cumprimento da obrigação, com a entrega do produto que comprei, conforme determina o art. 35, I do CDC, que permite ao consumidor exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade.

Dessa forma, fica expressa a iniciativa de tentar resolver esta situação de maneira amigável. Todavia, se a presente reclamação não obtiver resposta no prazo de 05 (cinco) dias, contados do seu recebimento, não restará outro caminho a não ser adotar as medidas administrativas e judiciais cabíveis.

Na expectativa de que meu direito seja respeitado e plenamente atendido, agradeço a atenção e aguardo o cumprimento do solicitado acima.

Atenciosamente,

**[Escreva aqui *seu nome completo*]**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**[Escreva aqui, *se você for associado do IDEC e desejar identificar-se como tal, ao lado do nome: “associado do IDEC nº...”*.**

**[Escreva aqui *seu endereço e outros meios para que o fornecedor entre facilmente em contato com você, como telefone, fax e e-mail*].**