1. **Carta para cancelamento**

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

Voo – cancelamento

Objetivo: cancelar voo devido à epidemia do novo coronavírus

**Orientações:**

**Importante**: Entregue a solicitação pessoalmente e leve cópia para o fornecedor ou a empresa protocolar. Se enviar pelo correio, faça com Aviso de Recebimento – AR. Guarde uma cópia da solicitação com o comprovante de recebimento.

Se for o caso, anexe à carta cópias de todos os papéis que provam suas alegações e publicidade ou oferta feitas. Quando a empresa se convence do erro que cometeu, muitas vezes ela procura resolvê-lo ou pelo menos fazer um acordo com o consumidor.

**Atenção!** **Guarde sempre o original dos documentos, pois eles são a prova de seu direito.**

**Sobre a carta**: As partes destacadas devem ser alteradas pelo(a) associado(a). Assim, inclua a data de envio da correspondência, as informações sobre a empresa, os fatos que ocorreram, os valores correspondentes, etc. Os demais trechos podem permanecer inalterados.

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

***(Local e data)***

 ***(nome da empresa aérea)***

A/C ***(endereçar ao SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor – ou Ouvidoria da empresa)***

Prezados senhores,

Eu, ***(indicar nome e CPF)***, adquiri bilhete com horário de partida para ***(indicar destino e horário de partida).***

No entanto, tendo em vista a pandemia do novo coronavírus, gostaria de cancelar a viagem e ter os valores pagos restituídos, sem a imposição de nenhuma multa ou taxa de cancelamento. ***(Se tiver alguma doença respiratória prévia ou esteja dentro da faixa etária com maior taxa de mortalidade, incluir essa informação aqui).***

***[Incluir o próximo parágrafo caso o destino do voo seja em país com casos do novo coronavírus confirmados]***

Importante ressaltar que ***(incluir destino)*** já teve casos confirmados do novo coronavírus. Nestas situações o risco de infecção é maior e o próprio Ministério da Saúde recomenda que a viagem seja cancelada.

Esta minha solicitação tem como base legal o artigo 6º, inciso I do Código de Defesa do Consumidor (CDC), o qual garante a "proteção à vida, à saúde e à segurança".

Além disso, a Portaria 676/CG-5 de 2000 da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) garante em seu artigo 7º a possibilidade de reembolso se o passageiro não utilizar o seu bilhete. A única hipótese de cobrança de taxa de cancelamento está prevista no § 1º desse mesmo artigo e ocorre quando o passageiro desiste da viagem por mera conveniência. Considerando que o motivo para o cancelamento da viagem é por questão de saúde, não é possível falar em mera conveniência.

***[Incluir o próximo parágrafo se houver alguma previsão no contrato impossibilitando o cancelamento e o reembolso, ou impondo a cobrança de alguma taxa ou multa]:***

A cláusula ***(indicar cláusula)*** que ***(impossibilita o cancelamento/impossibilita o reembolso/prevê a cobrança de taxa/prevê a cobrança de multa)***, contraria meus direitos como consumidor expostos acima. Assim, tal cláusula é abusiva e, portanto, nula, conforme disposto no artigo 51, incisos IV e XV do CDC:

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a eqüidade;

XV - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor;

Desta forma, fica expressa a iniciativa de tentar resolver a situação de maneira amigável. Todavia, se a presente reclamação não obtiver resposta, no prazo de5 (cinco) dias, contados do recebimento desta carta, não restará outro caminho a não ser adotar as medidas administrativas e judiciais cabíveis.

Certo de seu pronto atendimento em resposta ao meu direito como consumidor(a), antecipadamente agradeço.

Atenciosamente,

***(Assinatura)***

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

**[Nome. Se você for associado(a) do IDEC e desejar identificar-se como tal, acrescente ao lado do nome: “associado do IDEC nº...”.**

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