**Este modelo de carta foi elaborado para você reclamar em defesa dos seus direitos como consumidor(a)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Utilize para reclamar por:** | Descumprimento de prazo de entrega de produto |
| **Com ela você tentará:** | pressionar a empresa a entregar o produto |
| **Você pode enviá-la:** | preferencialmente 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 conumidor (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=qpWcvO0Musk>
* 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. Acesse: <https://idec.org.br/fale-conosco> e nos mande a sua mensagem. |
| **Junto com essa carta você pode enviar:**  | cópias de todos os documentos que provam suas alegações, principalmente comprovante de compra do produto e de pagamento, imagem da publicidade ou oferta informando prazo de entrega, outros comprovantes relacionados ao atraso da entrega.  |
| **Atenção!** | Guarde sempre o original dos documentos, pois você poderá utilizar depois em alguma ação judicial ou outra reclamação. |
| **Edite esta carta:**  | Altere todas as partes destacadas no modelo da carta, 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 ...]** |
| **Se esta carta não for suficiente:** | Entre em contato com a equipe de relacionamento do Idec pelos canais XXXXXXX, caso considere que o modelo abaixo não atende ao seu problema, ou, se após utilizá-lo, sua reclamação não foi resolvida pela empresa. Para o Idec é importante que você tenha acesso aos modelos de cartas mais adequados para tentativa de solução da sua reclamação. Também precisamos da sua ajuda para aperfeiçoar nossas estratégias de apoio à defesa do seu direito.  |

****

**[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]**

CRIAR UM ESPAÇO PARA A PESSOA IDENTIFICAR LOGO NO COMEÇO SEU NOME, CPF E CÓDIGO DE CLIENTE

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*].**