**Orientações gerais – acidente de consumo**

**Objetivo: Pedir reparação de danos provocados em virtude de acidente de consumo / fato do serviço**.

**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.

**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)***

A ***(nome do fornecedor)***

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

Prezados senhores,

Venho à presença de V. Sas. para expor e solicitar o que segue.

Eu, ***(nome completo),*** em ***(inserir data)***, contratei ***(identificar o serviço contratado)***, o qual apresentou ***(identificar o(s) defeito(s) apresentado(s), de forma clara e pormenorizada)***, causando-me os seguintes prejuízos:

***(descrever os prejuízos morais e/ou materiais sofridos, anexando cópia dos documentos que comprovem os danos materiais)***

Considerando que o referido serviço foi prestado por V. Sas., solicito a reparação dos prejuízos sofridos, com base no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor:

*“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação do serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre fruição e riscos.”*

Dessa forma, fica essa empresa notificada a pagar, a título de indenização pelos prejuízos acima descritos, o valor de R$ ***(inserir o valor total dos prejuízos sofridos, com base nos documentos anexados)***.

Na falta de solução para a presente reclamação no prazo de 10 (dez) dias, a contar do recebimento desta, serão adotadas as medidas administrativas e judiciais cabíveis.

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).**