**Orientações gerais – Pedido de assistência técnica de produto adquirido no exterior**

**Objetivo: Auxiliar a garantia de assistência técnica de produto adquirido no exterior, mas que possui empresa com atividade no Brasil**

**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]**

A **[nome do fornecedor]**

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

Prezados senhores,

Eu, **[nome completo]*,*** venho à presença de V. Sas. para expor e solicitar o que segue.

Em **[indicar a data]** adquiri o produto **[indicar marca e modelo do produto]** em **[indicar o país de origem do produto]**. Ocorre que agora o produto tem apresentado o(s) seguinte(s) defeito(s): **[descrever o(s) defeito(s)]**.

Ainda que o produto não seja produzido em território nacional e precise ser enviado a outro país para reparo, V.Sas. são representantes da marca no Brasil e, portanto, têm a responsabilidade de indicar os procedimentos para que se resolva a questão ora apresentada. Além disso, se o produto precisar ser remetido ou for preciso aguardar peças de outro país, devem informar-me a respeito, em atenção ao artigo 6°, III do Código de Defesa do Consumidor.

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.

Certo(a) de seu pronto atendimento em resposta ao meu direito de 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].***