**Orientações gerais – Cancelamento de contrato**

**Objetivo: Obter o cancelamento de contrato em caso de vício de produto, vício de serviço ou descumprimento de oferta.**

**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 associado. 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, ***(indicar nome completo)***, venho à presença de V. Sas. para expor e solicitar o que segue.

Tenho com V.Sas. contrato de **[indicar o contrato de prestação de serviços]**, no entanto, tenho interesse em rescindi-lo em virtude de **[indicar o motivo]**.

***[Para o caso de se tratar de vício de produto]*** Tendo em vista tratar-se de situação que configura vício de produto, nenhuma multa me poderá ser imposta. Além disso, todos os valores pagos antecipadamente devem ser restituídos, conforme previsto no artigo 18, parágrafo 1º, inciso II do Código de Defesa do Consumidor:

***[Para o caso de se tratar de vício de serviço]*** Tendo em vista tratar-se de situação que configura vício de serviço, independente do prazo de fidelidade, nenhuma multa me poderá ser imposta. Além disso, todos os valores pagos antecipadamente devem ser restituídos, conforme previsto no artigo 20, inciso II do Código de Defesa do Consumidor.

***[Para o caso de se tratar de descumprimento de oferta]*** Tendo em vista tratar-se de situação que configura descumprimento de oferta, nenhuma multa me poderá ser imposta. Além disso, todos os valores pagos antecipadamente devem me ser restituídos, assim como perdas e danos, conforme previsto no artigo 35, inciso III do Código de Defesa do Consumidor.

***[Para o caso de se tratar de serviço em prazo de fidelidade – máximo 12 meses – e a rescisão do contrato não se dê em virtude de vício ou descumprimento de oferta]*** Tendo em vista o contrato ainda ter **[indicar o número de meses]** de prazo de carência ou fidelidade, a multa poderá ser cobrada, desde que seja proporcional ao tempo que falta de vigência da fidelização e ao valor do benefício concedido.

***[Para o caso de não haver prazo de fidelidade nos termos da lei, mas com previsão de multa rescisória]*** Tendo em vista o contrato ainda ter **[indicar o número de meses]** de prazo para seu término, a multa não poderá ser superior a 10% do valor das parcelas faltantes para o término, nos termos do artigo 9° do Decreto-lei 22.626/33.

Requeiro, portanto, o cancelamento do contrato nos termos supra.

Dessa forma, fica expressa a iniciativa de tentar resolver esta situação de maneira amigável. Todavia, se a presente solicitação 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 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].**