**Orientações gerais – Cobrança indevida**

**Objetivo: Permitir que consumidor questione e tenha restituído valor indevidamente cobrado**

**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,

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

**[descrever a cobrança indevida sofrida, de forma clara e sintética, informando a data da cobrança e o modo como ela foi realizada]**

***[Em o caso de cobrança indevida não paga]*** Esta cobrança é, portanto, indevida, pelo que solicito a emissão de novo boleto ou título de pagamento, sem acréscimos de multa após a data de vencimento, para que seja pago o valor efetivamente devido. Ou, ainda, se for possível e medida mais adequada, a indicação de forma de pagamento apenas do valor devido, ainda que sem emissão de novo título de cobrança.

***[Em o caso de cobrança indevida já paga]*** Esta cobrança é, pois, indevida, pelo que solicito a devolução do valor pago em dobro, em conformidade com o que dispõe o artigo 42, parágrafo único, 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 de seu pronto atendimento em resposta ao meu direito como consumidor, 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].**