**Orientações gerais – Cobrança de orçamento de assistência técnica**

**Objetivo: conhecer, por escrito, o orçamento do produto deixado em assistência técnica.**

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

Em **[indicar a data]** procurei V.Sas. para realizarem o serviço de assistência técnica no produto **[indicar marca e modelo do produto]**. Para que possa optar pela autorização ou não do serviço indicado, requeiro a apresentação de orçamento, por escrito, com discriminação de preço de peças e mão de obra empregadas, assim como as datas de início e de término do trabalho, de acordo com o artigo 40 do Código de Defesa do Consumidor.

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).**