**Orientações gerais – Descumprimento de prazo de entrega**

**Objetivo: Obter a entrega no prazo combinado ou rescindir o contrato em virtude de seu não cumprimento**

**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]** adquiri ***OU*** contratei **[indicar o produto adquirido ou serviço contratado]** e foi-me informado como prazo de entrega a data de **[indicar a data]**.

Todavia, o prazo indicado para a entrega já foi extrapolado e ainda não recebi o produto adquirido ***OU*** ainda não tive o serviço contratado prestado. Isto se caracteriza descumprimento de oferta e, portanto, enseja-me o direito...

***[Escolher uma das seguintes alternativas e inseri-la no texto]***:

* ...ao imediato cumprimento da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade, ou seja, a imediata entrega ou realização do serviço, nos termos do inciso I do artigo 35, do Código de Defesa do Consumidor.
* ...à rescisão do contrato e a restituição da quantia antecipada ***[se for o caso]***, monetariamente atualizada, bem como a suspensão das demais parcelas ***[ou a devolução dos cheques pré-datados, conforme o caso]***, sem prejuízo de eventuais perdas e danos, nos termos do inciso III do artigo 35, do Código de Defesa do Consumidor.

***[a parte a seguir serve apenas para os consumidores que terão a entrega de produtos no Estado de São Paulo]***

A Lei Estadual de São Paulo n° 13.747/2009, posteriormente alterada pela Lei Estadual nº 14.951/2013, estabelece que o fornecedor tem a obrigação de estipular, antes da contratação e no momento de sua finalização, turnos da manhã, tarde ou noite para entrega dos produtos ou realização dos serviços e o consumidor tem o direito escolher o turno, sem que lhe seja imposto qualquer ônus pela escolha. Dentre os turnos disponibilizados, escolhi o período de **[indicar o período]**, e exijo que este seja cumprido para a entrega ou prestação do serviço, sob pena de invocação ao descumprimento de oferta e suas consequências, consoante o artigo 35 do Código de Defesa do Consumidor.

***[E caso deseje pelo não respeito ao turno]***

A Lei Estadual de São Paulo n° 13.747/2009, posteriormente alterada pela Lei Estadual nº 14.951/2013, estabelece que o fornecedor tem a obrigação de estipular, antes da contratação e no momento de sua finalização, turnos da manhã, tarde ou noite para entrega dos produtos ou realização dos serviços e o consumidor tem o direito escolher o turno, sem que lhe seja imposto qualquer ônus pela escolha. Dentre os turnos disponibilizados, escolhi o período de **[indicar o período]**, não cumprido. Portanto, requeiro...

***[Escolher uma das seguintes alternativas e inseri-la no texto]***:

* ...o imediato cumprimento da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade, ou seja, a imediata entrega ou realização do serviço, nos termos do inciso I do artigo 35, do Código de Defesa do Consumidor.
* ...a rescisão do contrato e a restituição da quantia antecipada (se for o caso), monetariamente atualizada, bem como a suspensão das demais parcelas (ou a devolução dos cheques pré-datados, conforme o caso), sem prejuízo de eventuais perdas e danos, nos termos do inciso III do artigo 35, 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].**