**Orientações gerais – Recebimento de qualquer produto ou serviço enviado sem solicitação prévia**

**Objetivo: Consignar a recusa a produto enviado sem solicitação ou anuência do consumidor**

**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 em negrito, indicadas abaixo, 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. O que estiver em letra normal deve ser mantido na carta.

**[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.

Em **[indicar a data]**, acusei o recebimento ***OU*** fornecimento do **[indicar o produto ou serviço e suas especificações]**, emitido ***OU*** prestado por V. Sas., sem, no entanto, jamais ter solicitado tal produto ***OU*** serviço, o que configura prática abusiva, nos termos dos artigos 6º, IV e 39, III, do Código de Defesa do Consumidor.

Solicito, portanto, o imediato cancelamento desse serviço ***OU*** o não envio de mais um exemplar deste produto ***OU*** **[indicar o seu pedido]** ***OU*** a devolução do item enviado.

Caso V.Sas. continuem disponibilizando **[indicar o produto ou serviço]**, mesmo a despeito de minha solicitação, aquele será considerado amostra grátis, nos termos do artigo 39, parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor, não me sendo devido, portanto, nenhum encargo em virtude de tal envio.

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 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].**