**Orientações gerais – Garantia do produto ou serviço**

**Objetivo: Obter cobertura dentro dos prazos de garantia legal, contratual e estendida**

**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,

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

Em **[indicar a data de compra do produto ou contratação do serviço]** adquiri **[indicar o produto adquirido ou produto contratado]**. Tendo em vista que o referido produto tem prazo de garantia legal de...

***[escolher uma das opções]***

1. 30 dias (produto/serviço não durável),
2. 90 dias (produto/ serviço durável),

... nos termos do artigo 26 do Código de Defesa do Consumidor, e prazo de garantia contratual de **[indicar o prazo de garantia indicado pelo fornecedor em termo específico]**, complementar ao prazo estipulado pela garantia legal (artigo 50 do Código de Defesa do Consumidor), cobrindo o problema ocorrido ***[verificar no contrato se o problema está coberto e indicar qual é o problema]***, invoco a garantia para a resolução do problema apresentado.

***[utilizar o parágrafo abaixo caso seja invocado o contrato de garantia estendida]***

Em **[indicar a data de compra do produto ou contratação do serviço]** adquiri **[indicar o produto adquirido ou produto contratado e anexar nota fiscal ou documento que comprove a compra do produto e a data da compra]**. Tendo em vista a vigência do contrato de garantia estendida apólice n° **[indicar o número da apólice]** vigente entre **[indicar o período]** e abrangendo a cobertura ao problema apresentado ***[verificar no contrato se o problema está coberto e indicar qual é o problema]***, invoco a garantia para a resolução do problema apresentado.

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].**