**Orientações gerais – Reclamar da ocorrência de prática abusiva**

**Objetivo:** adequar este modelo de carta a um dos casos de práticas abusivas constantes no artigo 39 do Código de Defesa 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.

**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)***

À ***(nome da empresa, loja ou prestadora de serviço)***

A/C ***(SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor - ou Ouvidoria da empresa)***

Prezados senhores,

Eu, ***(nome completo, RG, CPF)***, venho à presença de V.Sas., expor e solicitar o que segue:

***[1 - identificação do produto/serviço: identifique o produto / serviço adquirido: para isso, indique a marca, o modelo e o número do lote do produto ou da execução do serviço; a loja em que foi adquirido o produto ou contratado o serviço, bem como o vendedor que o atendeu.***

***Caso se trate de serviço, indique o nome do(s) profissional(ais) que executou (aram) o trabalho, bem como o local da prestação do serviço. Enfim, dê todos os elementos para que o fornecedor identifique o produto ou o serviço que você adquiriu relatar o fato de forma clara e sintética]:***

Em ***(data)***, ***(contratei / comprei)*** junto a esta empresa ***(descreva o produto / serviço)***.

***[2 - relate a prática abusiva que ocorreu, de maneira resumida e objetiva, levando em consideração as hipóteses que constam no art. 39 do Código de Defesa do Consumidor: a) Venda casada; b) Recusa de atendimento; c) Envio ou fornecimento de produto ou de serviço não solicitado; d) Aproveitamento da fraqueza ou da ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para forçar a compra seus produtos ou a aquisição de serviço; e) Exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva; f) Execução de serviços sem orçamento e autorização do consumidor; g) Divulgação de informações negativas sobre o consumidor; h) Comercialização de produtos ou serviços em desacordo com as normas técnicas; i) Recusa de venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais; j) Elevação do preço sem justa causa; k) Deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério; l) Aplicação de fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido].****:*

Ocorre que, em ***(data / período)***, ***(exponha o problema)***.

***[3 - Solicitação: não se esqueça de concluir a carta com uma solicitação. É preciso deixar expresso o que se deseja com a carta. Como este é um modelo para discutir prática abusiva, é possível denunciar o ocorrido e solicitar que a prática seja interrompida. Caso ocorra um prejuízo financeiro ao consumidor, é possível solicitar a devolução do valor pago a maior e assim por diante].***

***[4 - Prazo para resposta: por fim, não esqueça de estabelecer um prazo para o fornecedor lhe responder. Assim, se não houver resposta no prazo fixado, dê prosseguimento à sua reclamação perante os órgãos competentes (JEC, por exemplo)]:***

Desta forma, fica esta empresa notificada do problema e, caso não haja resposta para minha solicitação no prazo de 5 (cinco) dias a contar do recebimento desta, serão adotadas 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].***