**Cartão de crédito – Orientações gerais**

**Objetivo:** indicar falta de informação nas faturas de cartão de crédito e solicitar que as devidas providências sejam tomadas.

**Importante**: Entregue a solicitação pessoalmente e leve cópia para a empresa protocolar. Se enviar pelo correio, faça com Aviso de Recebimento – AR. Guarde uma cópia da solicitação com o comprovante de recebimento pela empresa.

**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)***

***A (nome da administradora do cartão)***

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

Prezados senhores,

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

O fato que passo a relatar configura desrespeito ao direito fundamental do consumidor à informação completa e ostensiva, pelo qual V. Sas. são responsáveis em virtude de lei.

Observando minhas faturas, pude verificar a falta de informações fundamentais, tais como ***(citar, conforme o caso, as taxas de juros, despesas realizadas, identificação de estabelecimento etc.)***. Tal prática contraria o disposto no artigo 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor.

Diante do exposto, e do flagrante desrespeito à lei, solicito imediatas providências para que as faturas sejam emitidas em estrito cumprimento ao meu direto a uma informação completa e detalhada.

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 a meu direito de consumidor(a), antecipadamente agradeço.

Atenciosamente,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**(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).**