**Orientações gerais – Questionar encargos de inadimplência**

**Objetivo: Obter devolução de encargos de inadimplência erroneamente cobrados**

**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.**

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 de compra do produto ou contratação do serviço]** adquiri ***OU*** contratei **[indicar o produto adquirido ou serviço contratado]** com pagamento em **[indicar número de parcelas, se houver parcelas]** no valor de **[indicar o valor]** e data de vencimento em **[indicar data de vencimento]**.

Atrasei o pagamento em **[indicar número de dias de atraso]** ***OU*** ainda não efetuei o pagamento e estão sendo impostos encargos pelo atraso no valor de **[indicar valor total]**, compostos de **[indicar discriminadamente o que está sendo cobrado de juros de mora, correção monetária e multa de mora]**.

Todavia, esses valores apresentados excedem os parâmetros legais de no máximo 1% de juros moratórios ao mês (artigo 161, §1° do Código Tributário Nacional c/c artigo 406 do Código Civil), *pro rata die* (isto significa que 1% será dividido por 30 dias no mês), correção monetária por um índice oficial estipulado contratualmente – ou na sua ausência o IPCA – e 2% de multa de mora sobre o valor total devido, sem os demais acréscimos moratórios, de acordo com o artigo 52, §1°, do Código de Defesa do Consumidor.

**[apresentar uma demonstração dos valores excedentes]**

Tendo em vista isto, requeiro o abatimento do valor para quitação do montante em aberto ***[se ainda não fez o pagamento]*** ***OU*** a devolução, em dobro, do valor excedente pago, no montante de **[indicar o valor]**, de acordo com o artigo 42 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 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].**