**Orientações gerais – Solicitação de esclarecimentos**

**Objetivo: Obter informações adequadas e ostensivas sobre o produto adquirido ou serviço contratado**

**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.

**[Identifique o produto adquirido ou serviço contratado: 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; no caso 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 objetiva e sintética]**.

**[Relate o problema de forma objetiva e sintética]**

Exposta a situação, solicito maiores esclarecimentos no sentido de **[indicar os aspectos ou informações que você pretende que sejam esclarecidos, inclusive sobre rotulagem de produto, como prazo de validade, por exemplo]**, em observância ao direito do consumidor à informação, resguardado pelo artigo 6º, III do Código de Defesa do Consumidor.

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, 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].**