**Bagagem – Extravio de bagagem**

**Objetivo:** permitir que se obtenha a proteção legal em caso de extravio ou de danificação de bagagem

**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 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,

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

Em ***(inserir data)***, viajei no trecho ***(indicar)***, e minha bagagem foi extraviada / danificada ***(descrever os prejuízos sofridos, anexando cópia dos documentos que comprovem os danos materiais)****.*

Considerando que o referido serviço foi prestado por V. Sas., solicito a reparação dos prejuízos sofridos, com base nos artigos 6°, VI e 14 do Código de Defesa do Consumidor e artigo 734 do Código Civil.

Dessa forma, fica essa empresa notificada a pagar, a título de indenização pelos prejuízos acima descritos, o valor de R$ ***(inserir o valor total dos prejuízos sofridos, com base nos documentos anexados)***.

Na falta de solução para a presente reclamação no prazo de 7 (sete) 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, antecipadamente agradeço.

Atenciosamente,

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

***(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).***