**Orientações gerais – Vício da qualidade do serviço de assistência técnica**

**Objetivo: Permitir que se obtenha a proteção legal em caso de vício de qualidade do serviço de assistência técnica**

**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(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 do fornecedor]**

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.

Em **[indicar a data]** procurei V.Sas. para realizarem o serviço de assistência técnica no produto **[indicar marca e modelo do produto]**. Ocorre que, apesar de ter contratado o serviço de reparo do problema **[indicar o problema que levou a procurar a assistência técnica]**, o produto não está com referido problema resolvido ***OU*** apresentou o seguinte defeito **[indicar o novo defeito em seguida à entrega]** após ser-me devolvido por V.Sas.

Diante do exposto, solicito a(o) imediata(o)

**[escolher uma das alternativas abaixo e inseri-la no texto]**

• ...reexecução do serviço, sem custo adicional, nos termos do artigo 20, inciso I do Código de Defesa do Consumidor.

• ...restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos, nos termos do artigo 20, inciso II do Código de Defesa do Consumidor.

• ...abatimento proporcional do preço, nos termos do artigo 20, inciso 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 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 em resposta ao meu direito de consumidor(a), 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].**