**Orientações gerais – Vício de qualidade de serviço**

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

**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,

Venho à presença de V. Sas. para expor e solicitar o que segue.

Em **[indicar a data]**, contratei o serviço de **[indicar o serviço contratado]**. No entanto, **[indicar o vício de qualidade do serviço, de forma clara e sintética]**. O fato relatado configura vício de qualidade do serviço, pelo qual V. Sas. são responsáveis em virtude de lei, nos termos artigo 20, §2º do Código de Defesa do Consumidor.

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 inciso I do artigo 20 do Código de Defesa do Consumidor.
* ...restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos, nos termos do inciso II do artigo 20 do Código de Defesa do Consumidor.
* ...abatimento proporcional do preço, nos termos do inciso III do artigo 20 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].**