

⇒ Como fazer uma carta de reclamação

Este capítulo tem um aspecto prático. Pretendemos ajudar o consumidor a formalizar sua reclamação junto ao fornecedor. Este passo é essencial para a atingir seu objetivo, pois ele prova a sua tentativa por uma solução negociada. Faça uma cópia da carta e solicite o recibo de entrega da mesma. Se a carta fôr enviada pelos correios, solicite o AR (Aviso de Recebimento). Este expediente, à disposição nas agências de correios, permite que o remetente possua um documento assinado pela pessoa que recebeu a correspondência.

Escolhemos os modelos mais solicitados, mas se a sua reclamação não estiver contemplada, não se esqueça de consultar o modelo que informa todos os dados que devem conter nas correspondências.

⇒ O que deve conter uma Carta de Reclamação?

1. Local e Data

2. **Nome e endereço do destinatário:** fornecedor ou fabricante – envie uma carta para cada empresa responsável.

3. **Assunto:** por ex.: “Demora na entrega de móveis”

4. **Introdução:** por ex.: “Prezados Senhores:”

5. **Descrição sucinta dos fatos :** por ex.: “No dia 20/02/2005 comprei um jogo de sofás na Loja Tal da Rua X, tendo pago à vista – Nota Fiscal nº xxx, cópia anexa – e, apesar da entrega ser prometida em 24 horas, até o dia 23/02/2005 não havia sido feita. Entrei em contato com o vendedor Fulano, por telefone, que assegurou que a entrega seria feita até o dia 25/02/2005, promessa que foi, mais uma vez, descumprida.”

6. **Exposição clara do pedido:** por ex.: “Diante do exposto, venho notificá-los a providenciarem a entrega imediata do jogo de sofás. Caso contrário, tomarei todas as medidas legais para exigir o ressarcimento dos prejuízos causados pelo não-cumprimento da obrigação de sua empresa.”

7. **Prazo:** por ex.: “Aguardando resposta no prazo de 10 (dez) dias, sob pena de serem adotadas as medidas judiciais cabíveis.”

8. **Encerramento:** por ex.: “Atenciosamente,”

9. Assinatura

10. **Nome e endereço do Reclamante :** exija sua resposta por escrito, via e-mail ou carta. Escreva também seu telefone (apenas para ajustes de entrega).

⇒ Observações:

- Junte à carta uma cópia dos documentos que comprovem a relação de consumo, como a nota fiscal.
- Guarde muito bem os originais destes documentos e a cópia da carta enviada. Eles poderão ser muito úteis depois.
- Envie a carta com aviso de recebimento do correio ou, se levá-la pessoalmente à loja, vá com duas vias, deixando uma e trazendo a outra de volta, protocolada.
- Quando for mais difícil resolver o problema, a carta pode ser enviada por meio de um Cartório de Títulos e Documentos.

Carta Modelo 1 - Reclamação ou solicitação

Local e data

A

NOME COMPLETO DO DESTINATÁRIO / DESTINATÁRIOS

A/C Serviço de Atendimento ao Cliente / Nome do gerente responsável

Endereço completo

Assunto: Reclamação ou solicitação de xxx

Prezados senhores

Em data, estive em seu estabelecimento e descrever a compra ou o serviço contratado, o valor pago, a forma de pagamento, os dados do produto ou serviço, conforme recibo anexo. Ocorre que descrever o problema com todas as informações pertinentes, como defeitos encontrados, falta de atendimento, danos causados apesar do uso correto do produto, descumprimento de prazo de entrega, etc.

Diante do exposto, solicito especificar a solicitação, com clareza: como troca do produto, reexecução do serviço, entrega do bem prometido, etc., em conformidade com o artigo inserir o número do artigo do CDC e, se possível, acrescentar o texto legal para dar ênfase à causa do Código de Defesa do Consumidor.

Dessa forma, fica V. Sa. notificada de que, na falta de atendimento à presente reclamação ou solicitação, no prazo de escolher entre 5 e 10, de acordo com a gravidade do assunto dias, a contar do recebimento desta, farei reclamação junto a entidades de defesa do consumidor, sem prejuízo das medidas judiciais cabíveis. Aguardo sua resposta por escrito.

Atenciosamente

Assinatura _____

Seu nome completo

Endereço completo, telefone, fax ou e-mail para contato