

⇒ São 12 Modelos de Cartas, para as seguintes reclamações:

1. Reclamação ou solicitação em geral
2. Reclamação de alteração unilateral do contrato
3. Reclamação por falta da entrega de nota fiscal
4. Solicitação de pagamento antecipado de débitos parcelados
5. Solicitação de renegociação de dívida
6. Reclamação de defeito do produto
7. Solicitação de conserto de carro usado
8. Reclamação de uso de peça recondicionada em conserto de eletrodoméstico
9. Reclamação de prestação de serviço não solicitado
10. Solicitação de nome inserido indevidamente em cadastro de inadimplentes
11. Reclamação de manutenção indevida de nome em cadastro de banco de dados de inadimplentes e solicitação de exclusão
12. Reclamação de envio de cartão de crédito sem aviso prévio e desautorização de novo envio

### Carta Modelo 1 - Reclamações ou Solicitações em geral

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

## Carta Modelo 2- Reclamação de alteração unilateral do contrato

Local e data

A  
NOME DA EMPRESA FORNECEDORA DO PRODUTO OU SERVIÇO  
A/C Diretoria da Empresa ou Departamento Financeiro  
Endereço completo

### **Assunto: Reclamar de alteração unilateral do contrato**

Prezados senhores

Em data, assinei com V. Sas. um contrato de prestação de serviços para indicar o objeto, como um curso, assistência técnica, tratamento prolongado, etc., com o custo mensal de R\$ inserir valor. No entanto, fui surpreendido com um aumento de indicar o percentual %, com a justificativa de ter havido um reajuste no material, hora técnica de profissional, etc.

Ocorre que esse reajuste não constava do contrato, além do anual. A alteração unilateral de contrato é considerada uma prática comercial abusiva pelo Código de Defesa do

Consumidor, que, por tal razão, a proíbe.

Diante do exposto, venho solicitar que providenciem a manutenção das condições estabelecidas pelo contrato que assinei com esta empresa e com o qual concordei – como me assegura o Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 6º, incisos IV e VI, que garantem: “a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços”; e (...) “a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos”. Também me apóio no artigo 39, inciso V, da mesma lei, que veda ao fornecedor: “exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva”.

Dessa forma, fica esta empresa notificada de que, na falta de atendimento para a presente solicitação no prazo de 5 (cinco) dias, a contar do recebimento desta, farei reclamação junto a entidades de defesa do consumidor e ainda poderão ser adotadas as medidas judiciais cabíveis. Aguardo sua resposta por escrito.

Atenciosamente

Assinatura \_\_\_\_\_

Nome completo

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

### Carta Modelo 3 - Reclamação por falta da entrega de nota fiscal

Local e data

A  
NOME DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL  
A/C Gerente geral Nome completo  
Endereço completo

**Assunto: Reclamar de falta da entrega da nota fiscal**

Prezado senhor

Em data, efetuei neste estabelecimento a compra de um descreva o produto, a marca e o modelo, pelo qual paguei R\$ inserir valor. No entanto, ao chegar em casa verifiquei que não colocaram a nota fiscal juntamente com o produto. Telefonei e expliquei que era meu direito ter aquele documento, mas ouvi a justificativa de que descrever o que foi alegado, como falta de talonário, ausência do gerente, etc.; e por quem.

Diante do exposto, venho notificá-los a que providenciem de imediato a entrega da nota fiscal de compra do produto, em atenção ao artigo 1º, V, da Lei nº 8.137/1990, que diz: “Constitui crime contra a ordem tributária suprimir ou reduzir tributo, ou contribuição social e

*qualquer acessório, mediante as seguintes condutas:*“ (...) “*negar ou deixar de fornecer, quando obrigatório, nota fiscal ou documento equivalente, relativa a venda de mercadoria ou prestação de serviço, efetivamente realizada, ou fornecê-la em desacordo com a legislação*”. A punição prevista é de reclusão de dois a cinco anos, além de multa.

Dessa forma, fica esta empresa notificada de que, na falta de atendimento para a presente reclamação no prazo de 5 (cinco) dias, a contar do recebimento desta, farei denúncia na Secretaria da Fazenda Estadual, para que sejam tomadas as providências administrativas adequadas e outras necessárias, caso se confirme a falta de entrega da nota fiscal. Aguardo sua resposta por escrito.

Atenciosamente

Assinatura\_\_\_\_\_

Seu nome completo

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

#### **Carta Modelo 4 - Solicitação de pagamento antecipado de débitos parcelados**

Local e data

A  
NOME DA EMPRESA  
A/C Diretoria da Empresa ou Departamento Financeiro  
Endereço completo

#### **Assunto: Solicitação de pagamento antecipado de débitos parcelados**

Prezados senhores

Em inserir data, firmei com V. Sas. contrato de inserir modalidade do contrato, como financiamento imobiliário, de veículo, etc., no valor de R\$ inserir o valor total do crédito, estando em dia com as prestações mensais.

Com o objetivo de efetuar o pagamento inserir “total” ou “parcial”, conforme o caso antecipado do débito, equivalente a inserir o número de prestações a serem antecipadas e meses correspondentes, solicito que me seja informado, por escrito, de forma discriminada, o valor do total vincendo a pagar, com a redução proporcional dos juros e demais acréscimos a que tenho direito, para que eu possa fazer o pagamento no dia inserir a data em que pretende efetuar o pagamento antecipado, conforme me autoriza o artigo 52, parágrafo 2º, do Código de Defesa do Consumidor: “*É assegurado ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais*

acréscimos”.

Dessa forma, fica esta empresa notificada de minha solicitação. Na falta de resposta para a presente, ou da não aceitação ao meu pedido, no prazo de 10 (dez) dias, a contar do recebimento desta, farei reclamação junto a entidades de defesa do consumidor e ainda poderão ser adotadas as medidas judiciais cabíveis.guardo sua resposta por escrito.

Atenciosamente

Assinatura \_\_\_\_\_

Seu nome completo

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

### Carta Modelo 5 - Solicitação de renegociação de dívida

Local e data

A

NOME DA EMPRESA

A/C Diretoria da Empresa ou Departamento Financeiro

Endereço completo

#### **Assunto: Solicitação de renegociação de dívida**

Prezados senhores

Celebrei com esta empresa um contrato de inserir tipo de contrato, como financiamento, leasing, etc. e o bem que está sendo adquirido em data da assinatura do contrato, com o valor total de R\$ inserir valor, cujo pagamento foi acertado da seguinte forma indicar número de prestações, valor de cada uma, data de vencimento, etc. Tive parcelamento de débito aceito em indicar a data, caso já tenha feito negociação anterior.

No entanto, devido à difícil situação financeira em que me encontro, deixei de pagar a(s) indicar as prestações, motivo pelo qual encontro-me em situação de débito com esta empresa, no valor de R\$ inserir o valor do débito.

Estou disposto a pagar o mais rápido possível este débito e, por essa razão, faço uma proposta de renegociação, para pagamento parcelado em inserir número parcelas, no valor de R\$ inserir valor de cada parcela a ser paga no dia inserir dia de cada mês.

Diante do exposto, aguardo a manifestação da empresa, por escrito, com um posicionamento no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar do recebimento desta, em atenção ao artigo 422 do Código Civil, que estabelece: “Os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios da probidade e boa-

fê”.

Atenciosamente

Assinatura \_\_\_\_\_

Seu nome completo

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

### Carta Modelo 6 - Reclamação de defeito do produto

Local e data

AO

NOME COMPLETO DO FABRICANTE

A/C do Serviço de Atendimento ao Cliente

Endereço completo

C/C NOME COMPLETO DA ASSISTÊNCIA TÉCNICA

C/C NOME COMPLETO DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL ONDE FOI REALIZADA A COMPRA

#### **Assunto: Reclamação de defeito do produto**

Prezados senhores

Em inserir data, adquiri o produto descrever marca, modelo, etc., na loja identificar o local, conforme cópia da nota fiscal anexa, pagando R\$ inserir o valor e a forma de pagamento. Ao receber a mercadoria, ela apresentou o seguinte defeito: descrever o defeito. Entrei em contato com o gerente da loja, Sr. inserir nome do funcionário, e recebi orientação para me dirigir diretamente à assistência técnica autorizada do fabricante. Na assistência técnica autorizada inserir nome da empresa, mesmo após os 30 dias indicados pelo Código de Defesa do Consumidor para que o fornecedor resolva o problema, nada foi feito. Lembro que o fabricante é solidariamente responsável, pois indicou a assistência.

Diante do exposto, solicito desde já, conforme me faculta o Código de Defesa do Consumidor no seu artigo 18, parágrafo 1º, inciso Escolher entre os incisos abaixo o que mais lhe convier. Eliminar os que não interessam.

*I: “A substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso”.*

*II: “A restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos”.*

*III: “O abatimento proporcional do preço”.*

Dessa forma, fica esta empresa notificada de que na falta de atendimento e solução à presente solicitação, no prazo de 10 (dez) dias, a contar do recebimento desta, farei reclamação junto a entidades de defesa do consumidor, e ainda poderão ser adotadas as

medidas judiciais cabíveis. Aguardo sua resposta por escrito.

Atenciosamente

Assinatura \_\_\_\_\_

Nome completo

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

### Carta Modelo 7 - Solicitação de conserto de carro usado

Local e data

AO

NOME COMPLETO DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL

A/C do Serviço de Atendimento ao Cliente/Gerente Responsável

#### **Assunto: Solicitação de conserto de carro usado**

Prezados senhores

Em inserir data, comprei o veículo marca, modelo, tipo, placa e chassis na loja nome e endereço do estabelecimento, conforme consta da nota fiscal anexa. No ato da compra, me foi dito que o veículo havia sido revisado e estava em perfeitas condições.

No entanto, após tempo de uso, o veículo começou a apresentar problemas com descrever o defeito. Entrei em contato com o vendedor, o Sr. nomear o funcionário, para solicitar o reparo, dentro da garantia que a lei me confere. A resposta foi que as vendas de veículos usados excluem a garantia, a não ser para motor e câmbio, por três meses. Como insisti, fui orientado a contatar o gerente responsável. Em conversa telefônica, a posição adotada foi a mesma, mas não concordo com tal postura.

Diante disso, venho notificá-los a que providenciem o imediato reparo de meu veículo, sem nenhum custo, pois entendo estar exercendo meu direito de consumidor e de cidadão, com fundamento no Código de Defesa do Consumidor em seus artigos 6º, inciso V, que garante como direito básico: *“a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos”*; 18, que diz: *“Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não-duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, (...), podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas”*; 24, que garante: *“A garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expresso, vedada a exoneração contratual do fornecedor”*; e 26, inciso II, que diz: *“O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em (...) 90 (noventa) dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis”*. Também me apóio no artigo 422 do Código Civil, que diz: *“Os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé”*.

Dessa forma, fica esta empresa notificada de que na falta de atendimento e solução à presente solicitação, no prazo de 10 (dez) dias a contar do recebimento desta, farei

reclamação junto a entidades de defesa do consumidor e ainda poderão ser adotadas as medidas judiciais cabíveis. Aguardo sua resposta por escrito.

Atenciosamente

Assinatura\_\_\_\_\_

Nome completo

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

### **Modelo 8 – Reclamação de uso de peça recondicionada em conserto de eletrodoméstico**

Local e data

AO

NOME COMPLETO DO FABRICANTE

A/C do Serviço de Atendimento ao Cliente

C/C Gerente da Assistência Técnica responsável pela prática incorreta

Endereço completo dos destinatários

#### **Assunto: Reclamação de uso de peça recondicionada em conserto de eletrodoméstico**

Prezados senhores

Em inserir data, adquiri o produto descrever marca, modelo, tipo, cor e outras informações relevantes sobre o produto. Ainda dentro do período de garantia, o produto apresentou o defeito descreva o defeito apresentado. Por isso, levei-o à nomear a assistência técnica que fez o primeiro conserto. Passado algum tempo, o mesmo problema voltou a se manifestar. Procurei outro serviço de assistência técnica nomear e colocar endereço, também credenciada pelo fabricante. Nesta última, constatou-se que foram usadas peças recondicionadas no primeiro conserto, o que é proibido por lei.

Diante do exposto, venho solicitar que a empresa fabricante tome providências para punir e mesmo descredenciar a assistência técnica pela prática incorreta e que tal assistência técnica proceda, imediatamente, a substituição da peça recondicionada por uma nova. Apóio minha solicitação no artigo 21, do Código de Defesa do Consumidor, que diz: *“No fornecimento de serviços que tenham por objetivo a reparação de qualquer produto, considerar-se-á implícita a obrigação de o fornecedor empregar componentes de reposição originais adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo, quanto a estes últimos, autorização em contrário do consumidor”*. Informo, ainda, que a prática incorreta da primeira assistência técnica que procurei é considerada crime contra as relações de consumo, como dispõe o artigo 70, do Código de Defesa do Consumidor, podendo o fornecedor ser condenado à pena de *“detenção de três meses a um ano e multa”*.

Dessa forma, ficam as empresas notificadas de que, na falta de solução para a presente reclamação no prazo de 5 (cinco) dias, a contar do recebimento desta, farei reclamação junto a entidades de defesa do consumidor, e ainda poderão ser adotadas as

medidas judiciais cabíveis. Aguardo sua resposta por escrito.

Atenciosamente

Assinatura \_\_\_\_\_

Nome completo

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

### Carta Modelo 9 – Reclamação de prestação de serviço não solicitado

Local e data

A

NOME COMPLETO DO DESTINATÁRIO – PROFISSIONAL OU EMPRESA

A/C do Serviço de Atendimento ao Cliente (se houver)

Endereço completo

#### **Assunto: Reclamação de prestação de serviço não-solicitado**

Prezados senhores

Em inserir data, contratei o serviço descrição do serviço contratado, se possível anexando cópia de orçamento ou ordem de serviço. No entanto, recebi a fatura do serviço não-contratado descreva o tipo de serviço que não foi solicitado e está sendo cobrado, incluindo cópia da fatura de pagamento.

Portanto, solicito: escolher uma das alternativas abaixo, inseri-la no texto e eliminar a restante

a) que providenciem a segunda via da fatura em que não conste a cobrança (caso esta ainda não tenha sido paga).

b) a devolução em dobro do valor já pago (caso tenha feito o pagamento).

Essa solicitação tem amparo no Código de Defesa do Consumidor, no parágrafo único do artigo 42, que diz: “O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável”; e artigo 46, que diz: “Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance”.

Dessa forma, fica esta empresa ou V. Sa. (se for profissional autônomo) notificada de que na falta de atendimento e solução à presente solicitação, no prazo de 10 (dez) dias a contar do recebimento desta, farei reclamação junto a entidades de defesa do consumidor, e ainda poderão ser adotadas as medidas judiciais cabíveis. Aguardo sua resposta por escrito.

Atenciosamente

Assinatura \_\_\_\_\_

Nome completo

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

### **Carta Modelo 10 – Solicitação de nome inserido indevidamente em cadastro de inadimplentes**

Local e data

A

NOME COMPLETO DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL

A/C do Serviço de Atendimento ao Cliente

Endereço completo do escritório central da loja

C/C ao ÓRGÃO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO

**Assunto: Solicitar exclusão de nome inserido indevidamente (por erro) em cadastro de banco de dados**

Prezados senhores

Em inserir data, adquiri nesta empresa descrição dos fatos, detalhando o tipo de bem ou serviço contratado e a forma de pagamento combinada. Por motivo alheio à minha vontade discriminar o motivo atrasei o pagamento da parcela do mês de identificar.

No entanto, mesmo tendo regularizado a situação junto à empresa, tomei conhecimento de que esta enviou o meu nome para identificar o/s órgão/s de proteção ao crédito em questão, de forma indevida, como comprovam os documentos anexos. Esse procedimento viola a lei, pois eu não recebi nenhuma comunicação prévia de que teria o meu nome incluído em lista de maus pagadores, conforme entendimento jurisprudencial dominante e artigo 43, parágrafo 2º, do Código de Defesa do Consumidor, que diz: *“A abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele”*.

Diante desse fato, solicito à empresa que comunique de imediato o arquivista responsável, sobre o erro cometido, para que este tome as urgentes providências de retirada imediata do meu nome do cadastro de inadimplentes, como me assegura o parágrafo 3º, do artigo 43 supracitado, que diz: *“O consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de cinco dias úteis, comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas”*.

Fica esta empresa notificada de que na falta de atendimento imediato à presente solicitação, 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 \_\_\_\_\_

Nome completo

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

### **Carta Modelo 11 – Reclamação de manutenção indevida de nome em cadastro de banco de dados de inadimplentes e solicitação de exclusão**

Local e data

A

NOME COMPLETO DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL

A/C do Serviço de Atendimento ao Cliente

Endereço completo do escritório central da loja

C/C ao ÓRGÃO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO

**Assunto: Reclamar de manutenção indevida de nome em cadastro de banco de dados e solicitar a exclusão**

Prezados senhores

Tive meu nome incluído no identificar o/s órgão/s de proteção ao crédito em que o nome foi inserido, em razão circunstanciar o ocorrido, como atraso de pagamento. No entanto, em incluir data, procedi ao pagamento da obrigação, como demonstram os documentos anexos, nada mais havendo que me desabone.

Diante disso, V. Sas. deveriam ter comunicado prontamente esse fato ao referido órgão de proteção ao crédito, e encaminhado pedido de correção dos dados a meu respeito, o que não aconteceu, em desrespeito ao Código de Defesa do Consumidor, artigo 43, parágrafo 3º, que diz: “*O consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de cinco dias úteis, comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas*”.

Assim, solicito que esta empresa comunique de imediato o arquivista para as devidas providências de retirada do meu nome daquele banco de dados, ficando notificada de que na falta de atendimento e solução à presente solicitação, de imediato, 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 \_\_\_\_\_

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

**Carta Modelo 12 – Reclamação de envio de cartão de crédito sem aviso prévio e  
desautorização de novo envio**

Local e data

A  
NOME COMPLETO DA ADMINISTRADORA  
A/C do Serviço de Atendimento ao Cliente  
Endereço completo do escritório central

**Assunto: Reclamar do envio de cartão de crédito sem aviso prévio e desautorizar novo envio**

Prezados senhores

Em inserir data, acusei o recebimento do cartão de crédito inserir o número do cartão com a bandeira incluir o nome, emitido por V. Sas., sem ter jamais solicitado tal serviço. Como não tenho intenção de adquirir o cartão enviado sem solicitação, informo que o destruí.

Diante disso, informo que não autorizo novos envios e solicito o cancelamento do referido cartão, pois o procedimento de V. Sas. fere o artigo 39, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor, que informa ser vedado ao fornecedor de produtos ou serviços “*enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto ou fornecer qualquer serviço*”.

Fica esta empresa notificada de que, na falta de atendimento à presente solicitação, no prazo de 5 (cinco) 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 \_\_\_\_\_

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

