

### Pacote de viagem flexível do Hurb é suspenso pelo Ministério da Justiça

A Senacon (Secretaria Nacional do Consumidor), do Ministério da Justiça, suspendeu a comercialização dos pacotes flexíveis do Hurb, após "diversas denúncias" de clientes. O secretário Wadih Damous disse que a empresa havia se comprometido a melhorar o serviço, mas falhou em trazer "informações suficientes e consistentes". Para que não haja ainda mais prejuízo aos consumidores e consumidoras de todo o país, nós resolvemos emitir uma medida cautelar para impedir que a Hurb continue comercializando pacotes, já que ela não tem demonstrado capacidade de cumprir com o contratado". A Senacon orientou que os consumidores com problemas em viagens na Hurb vejam opções de reembolso ou remarcação do pacote. A secretaria também disse que os clientes devem registrar suas reclamações em órgãos de defesa ao consumidor, como o Procon.

Disponível em: <https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2023/05/29/hurb-senacon-ministerio-da-justica-pacote-suspensao.htm>. Adaptado para fins didáticos. Acesso em 30.mai.2023.

**CONTEXTUALIZAÇÃO E COMANDO:** Imagine que você e sua família tenham contratado um pacote de viagem com o Hotel Urbano (Hurb), uma agência online de viagens. Ocorre que, ao longo da viagem, houve uma série de problemas, por conta da desídia da agência, o que demonstrou a total incapacidade de o Hurb cumprir com as cláusulas elencadas no contrato. Desse modo, você decide escrever uma **CARTA DE RECLAMAÇÃO**, endereçada ao Procon, para expor o problema, argumentar/reclamar e, finalmente, requerer a tomada de providências, com a devolução do dinheiro então empregado e a reposição da despesas com outros itens – alimentação, por exemplo.

**Importante:** Para a redação da **CARTA DE RECLAMAÇÃO**, examine o passo a passo abaixo e, se necessário, crie elementos/informações que não estejam no enunciado da proposta. Escreva, aproximadamente, 25 linhas.

\*\*\*

Só para lembrar...

A **CARTA DE RECLAMAÇÃO**, como o próprio nome adianta, é um gênero textual de caráter expositivo-reivindicatório, de que se vale o consumidor para reclamar de algum defeito no produto ou no serviço contratado.

Assim, a carta de reclamação destina-se àquele que forneceu ou fabricou o produto (ou, se for o caso, ao prestador do serviço); depois de esgotadas as possibilidades de solução do problema diretamente com eles, a carta pode ser destinada a instituições de atendimento ao consumidor, como a Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon).

### PASSO A PASSO

Ainda que a estrutura seja maleável, a carta de reclamação deve conter, a depender daquilo de que se reclama, basicamente:

1. Data e local;
2. Vocativo;
3. Identificação completa do reclamante;
4. No caso de reclamação ao Procon – identificação completa de reclamado/fornecedor;
5. Exposição do defeito que o levou a reclamar, com a especificação do produto – marca, tamanho, cor, preço etc.;
6. Reclamação – argumentos e justificativas que fundamentem a reclamação;
7. Expectativa do consumidor, diante da propaganda/anúncio do produto que apresentou defeito;
8. Requerimento – pedido/sugestão para a solução do problema;
9. Agradecimento pela tomada de providências;
10. Despedida – “Atenciosamente”;
11. Assinatura;
12. Anexos – cópia de documentos que comprovem o negócio – nota fiscal, contrato etc.; termo de garantia (se for o caso);
13. Outros elementos, conforme a particularidade do produto ou do serviço reclamado.

A **CARTA DE RECLAMAÇÃO** é escrita, geralmente, na primeira pessoa do discurso.