

Moradores reclamam de ruas esburacadas

Moradores do bairro Santa Mônica, em Avaré (SP), reclamam que sofrem prejuízos com as ruas esburacadas. De acordo com o aposentado Leonel Fernandes de Almeida, seu veículo caiu em um dos buracos que estão em frente de sua casa e, por conta disso, o aposentado sofreu um prejuízo de R\$ 5 mil.

“Muito buraco aqui. Não só na minha rua como no bairro inteiro. Eu tive um AVC em 2010, e por isso comprei um carro automático. Mas caí em um buraco com o carro, e o prejuízo foi muito grande. Prejuízo de quase R\$ 5 mil. Está cada vez mais complicado”, afirma.

<https://g1.globo.com/sao-paulo/itapetininga-regiao/noticia/moradores-reclamam-de-ruas-esburacadas-em-bairro-de-avare.ghtml>, com adaptações.

CONTEXTUALIZAÇÃO e PROPOSTA: Imagine que você seja um dos moradores do bairro Santa Mônica, em Avaré. Diante dos fatos veiculados na matéria jornalística acima, a Associação de Amigos do Bairro Santa Mônica decide, em reunião, fazer uma **CARTA DE RECLAMAÇÃO**, endereçada à Secretaria de Obras, para expor o problema, argumentar e reclamar sobre ele, e, finalmente, requerer a tomada de providências, para a repavimentação asfáltica das ruas. Cabe a você a redação dessa carta.

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.