



PROCON MUNICIPAL – FORMULÁRIO DE ATENDIMENTO

ORIENTAÇÕES PRÉVIAS:

1) O presente formulário, com os respectivos documentos (cuja lista se encontra na página 04), deverá ser remetido ao PROCON, por meio do e-mail institucional: procon@pousoalegre.mg.gov.br de forma digitalizada (em formato PDF), ou protocolado presencialmente junto à sede do PROCON;

2) O presente formulário deverá ser preenchido de forma legível (preferencialmente, em letra de forma), sob pena de não processamento, caso esteja ilegível;

3) Não serão aceitos formulários incompletos e/ou sem a documentação obrigatória e complementar pertinente;

4) O PROCON possui o prazo de até 03 (três) dias úteis, a contar do recebimento do formulário, para analisar as alegações contidas e, caso seja procedente, realizar a inscrição da reclamação no sistema ProConsumidor;

5) A resposta da empresa reclamada poderá ser consultada pelo Consumidor via telefones de atendimento, e-mail institucional ou presencialmente, após o prazo de 30 (trinta) dias, contados da data do registro da reclamação;

6) Em eventual antecipação da resposta pelo fornecedor reclamado, esta poderá ser remetida ao e-mail informado neste formulário, sendo de responsabilidade do consumidor a devida conferência, para manifestação acerca de seu teor;

Para uso exclusivo do PROCON

Recebido por: _____

Data: ____ / ____ / ____

Página 1 de 4



CADASTRO DO CONSUMIDOR

Nome Completo: _____

CPF: _____ Data de Nascimento: ____ / ____ / ____

Endereço: _____ Nº _____

Complemento: _____ Bairro: _____

CEP: _____ Cidade: _____ Estado: **MG**

Telefones para contato: _____

E-mail: _____

DADOS DA EMPRESA OU PRESTADOR DE SERVIÇOS RECLAMADO

Razão Social ou Nome Fantasia: _____

CNPJ: _____

Endereço: _____ Nº _____

Complemento: _____ Bairro: _____

CEP: _____ Cidade: _____ Estado: _____

INFORMAÇÕES PRÉVIAS

Como adquiriu o produto/contratou o serviço?

() Loja física () Internet/Whatsapp () Telefone () Domicílio () Não comprei/contratei

Já entrou em contato com a empresa para tentar solucionar seu problema?

() SIM () NÃO

Possui protocolo(s) de atendimento?

() SIM () NÃO

Em caso positivo, informe-o(s) com número e data:



DOCUMENTOS OBRIGATÓRIOS PARA FORMALIZAÇÃO DA RECLAMAÇÃO:

- A) Cópia de um documento oficial de identificação (com foto) e CPF;
- B) Cópia do comprovante de residência em nome do Consumidor;

ATENÇÃO: Os atendimentos somente são realizados para o titular do direito. Atendimentos para terceiros exclusivamente mediante apresentação de procuração.

DOCUMENTOS COMPLEMENTARES PARA FORMALIZAÇÃO DA RECLAMAÇÃO (DE ACORDO COM O CASO):

- I – Cópia de cupons ou notas fiscais, contratos de prestação de serviços, faturas, boletos, cartas de cobrança, comprovantes de pagamento, extratos bancários e/ou similares;
- II – Cópia da certidão de negativação em órgãos de proteção ao crédito, tais como SCPC e/ou SERASA (pode ser solicitada na ACIPA ou nas agências dos Correios, mediante pagamento de taxa);
- III – Dados da compra, número do pedido, comprovante de rastreamento etc..

DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

O Consumidor qualificado neste formulário declara, para os devidos fins, serem verídicas as informações anteriormente dispostas, responsabilizando-se civil, judicial e administrativamente.

Declara, ainda, estar ciente das orientações discriminadas no item 1), em especial quanto da obrigatoriedade de apresentar informações e documentação apropriadas à abertura da reclamação, sob pena desta não ser recebida por este órgão.

Pouso Alegre, _____ de _____ de 20 ____.

Assinatura do Consumidor