Procedimento para abrir uma Consulta, Denúncia ou Reclamação por E-mail

1. Documentação para atendimento

O(a) consumidor(a) para abrir uma Consulta, Denúncia ou Reclamação, de qualquer tipo, precisa apresentar os seguintes documentos básicos. Tais documentos devem ser escaneados e anexados a mensagem de e-mail:

RG;
CPF;
Comprovante de residência.

Obs. 01: No caso da reclamação ser aberta por procurador(a), este(a) deverá apresentar seu RG, CPF, Comprovante de Residência e uma procuração simples (não é preciso reconhecer firma), disponibilizada aqui.

Obs. 02: Toda Documentação deve ser escaneada e anexada na mensagem de e-mail. Eles deve estar no formato .***pdf*** ou .***jpeg***.

Obs. 03: Toda Reclamação deve conter o ***RELATO***, que é a exposição detalhada dos acontecimentos que o(a) fizeram abrir a demanda, e o ***PEDIDO***, são as ações que você deseja que a empresa tome em relação ao seu descontentamento. Pegue aqui alguns exemplos.

Relação de documentos de acordo com o tipo de produto ou serviço questionado

Água, Energia e Gás

Conta/Fatura reclamada;
Solicitação de serviço (instalação, vistoria, troca de medidor, etc.);
Comprovante de pagamento;
Termo de parcelamento.

Alimentos

Pedido, nota fiscal ou cupom fiscal;

Folheto/anúncio publicitário;

Comprovante de pagamento ou boleto bancário;

Imagem da embalagem do produto, com data de validade, lote, etc.;

Comprovantes de despesas médicas, hospitalares e com medicamentos, se houver;

Relatório médico, se houver.

Educação

Contrato;

Boleto;

Termo de parcelamento;

Comprovante de pagamento ou boleto bancário;

Pedido de trancamento ou cancelamento.

Habitação

Contrato ou Proposta de Compra e Venda; Folheto/anúncio publicitário;

Boleto bancário;

Comprovante de pagamento;

Termo de entrega das chaves (aluguel ou compra/venda).

Produtos – Não entrega ou entrega diferente do pedido

Pedido, nota fiscal ou cupom fiscal;

Comprovante de pagamento ou boleto bancário.

Produtos – Preço cobrado diferente do ofertado

Folheto, anúncio publicitário ou print do site de compra;

Pedido, nota fiscal ou cupom fiscal;

Comprovante de pagamento ou boleto bancário.

Produtos – Vício (defeito)

Nota fiscal ou cupom fiscal;

Certificado de garantia;

Ordens de serviço.

Serviços Financeiros

Conta/Fatura reclamada;

Comprovante de pagamento ou boleto bancário;

Propostas de adesão;

Apólice, para problemas com seguro;

Folheto/anúncio publicitário;

Extrato bancário;

Termo de parcelamento;

Cartas de cobrança;

Comprovante de negativação SPC/SERASA;

Boletim de Ocorrência (BO), se houver, para reclamações sobre falhas em transações eletrônicas, clonagem de cartão de crédito, etc.;

Atestado de Óbito, se houver, para reclamações sobre seguro de vida.

Saúde – Animais

Pedido, nota fiscal ou cupom fiscal;

Folhetos/anúncios publicitários;

Laudo veterinário;

Comprovantes de despesas médicas.

Saúde – Hospitais, laboratórios, etc.

Nota fiscal ou cupom fiscal;

Comprovante de pagamento ou boleto bancário;

Orçamento;

Propostas de adesão/contrato;

Conta/Fatura;

Folhetos/anúncios publicitários;

Laudo médico.

Saúde – Medicamentos

Pedido, nota fiscal ou cupom fiscal;

Orçamento;

Folhetos/anúncios publicitários;

Imagem da embalagem do produto, com data de validade, lote, etc.;

Comprovante de pagamento ou boleto bancário.

Saúde – Planos de Saúde

Proposta de adesão/contrato;

Apólice;

Conta/Fatura;

Carteirinha;

Cartas de cobrança;

Nota fiscal ou cupons fiscais;

Comprovante de pagamento ou boleto bancário;

Folhetos/anúncios publicitários;

Declaração de saúde;

Pedidos médicos;

Relatórios médicos.

Telecomunicações – Internet, Tv por assinatura, Telefonia fixa ou celular

Conta/Fatura reclamada;

Folhetos/anúncios publicitários;

Comprovante de pagamento;

Protocolos de reclamação.

Transporte

Número do bilhete/voucher;

Folheto/anúncio publicitário;

Comprovante de pagamento ou boleto bancário;

Protocolos de reclamação.

Turismo e Viagens

Orçamento;

Pedido/contrato;

Número do bilhete/Voucher;

Folheto/anúncio publicitário;

Comprovante de pagamento ou boleto bancário;

Fotos/protocolo de reclamação do local de hospedagem.

Demais serviços – Autoescola, lavanderia, marcenaria, etc.

Orçamento;

Contrato;

Pedido, nota fiscal ou cupom fiscal;

Ordem de serviço;

Folheto/anúncio publicitário;

Comprovante de pagamento ou boleto bancário.

2. O que deve conter no corpo e anexo do E-mail

Em anexo:

O(a) Consumidor(a) deverá postar todos os Documentos informados acima de acordo com sua demanda;

As extensões de arquivos permitidas são: jpeg, jpg, png, bmp, gif, doc, docx, xls, xlsx, pdf, odt, ods, txt.

O número máximo de arquivos são 10 e cada um com no máximo 2MB cada.

Deve também anexar seus documentos pessoais e comprovante de residência; no caso de ser representado(a) por um procurador(a), deve também anexar a Procuração devidamente assinada e a cópia dos documentos do Procurador(a);

Deve anexar um arquivo de texto contendo uma exposição escrita sobre os acontecimentos, ou seja, descrever com suas palavras o que aconteceu (***RELATO***), o mais detalhado possível, e também propor o que deseja que seja feito em relação ao seu descontentamento (***PEDIDO***), qual a medida que deseja que o Fornecedor tome em relação a sua reclamação.

No corpo da mensagem:

Deve conter uma breve descrição do motivo pelo qual o(a) Consumidor(a) deseja abrir uma Reclamação contra um Fornecedor através do Procon / PA;

A mensagem deve ter o título ***RECLAMAÇÃO*** ou ***CONSULTA***, de acordo com o

requerido;

- Para que seja feito o ***cadastro do(a) Consumidor(a) no sistema*** é necessário os seguintes dados:
    - CPF;
    - Nome Completo (sem abreviação);
    - Data de Nascimento;
    - Raça, Cor e Etnia (opcional);
    - Nome Social (opcional);
    - CEP
    - Endereço Completo e Complemento (opcional);
    - Telefone com DDD;
    - E-mail.