

Procon Porto Alegre

Priorize o nosso Atendimento Eletrônico. É mais cômodo, mais ágil, mais prático e muito eficiente. Para isso, basta acessar o [formulário de atendimento eletrônico](#).

Para que nosso serviço seja realizado de forma mais rápida e efetiva, na busca de uma solução a sua reclamação ou denúncia, é muito importante observar as seguintes orientações:

- Preencher o formulário completo, identificando sempre a empresa e seu respectivo endereço;
- Detalhar sua reclamação com o maior número de informações, como a cronologia dos fatos, contatos já realizados, protocolos existentes, e demais procedimentos já efetuados;
- Juntar comprovante de residência e documentos relacionados a sua demanda (contratos, nota fiscal, fotos, e-mails, mensagens, etc).

Após o envio do formulário, o consumidor receberá um número de protocolo, e será informado sobre o andamento da sua reclamação por e-mail.

Atendimento Presencial / Documentos necessários

O consumidor deve apresentar comprovante de residência, demonstrando ser domiciliado em Porto Alegre; cópia da sua identidade e CPF, razão social ou nome fantasia e endereço completo para localização do fornecedor ou empresa. Tanto nas reclamações registradas no site quanto no atendimento presencial o consumidor deve anexar e apresentar toda a documentação que possua relativa a sua reclamação (cópia do contrato, nota fiscal do produto ou serviço; e-mail de comprovação de compras feitas pela internet, troca de e-mails ou WhatsApp com o fornecedor, protocolos de atendimento nos canais de Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC).

Nos casos em que o consumidor necessite ser representado por terceiro, deverá apresentar procuração particular com poderes específicos, não sendo necessário reconhecimento de firma em cartório (modelo disponível no anexo abaixo).

Modelo procuração

[Modelo procuração](#) 169.12 KB

Revisão #1

Criado 17 May 2024 02:10:16 por icolabora

Atualizado 17 May 2024 02:10:17 por icolabora