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 procuração169.12 KB

Revisão #1
Criado 17 May 2024 02:10:16 por icolabora
Atualizado 17 May 2024 02:10:17 por icolabora