

Documentos Necessários para abertura de Reclamação junto ao PROCON Municipal de Jataí/GO

Reclamações sobre Produtos

- Apresentação da cópia da Carteira de Identidade (RG original) do consumidor ou do seu representante legal;
- No caso da reclamação ser aberta por procurador do consumidor, este deve apresentar sua Carteira de Identidade (RG original do procurador) e uma procuração simples original. Não é necessário firma reconhecida. Pode ser utilizado o modelo apresentado ao final dessas orientações;
- Cópias simples dos documentos comprobatórios do assunto reclamado (Exemplos: notas fiscais, cupons fiscais, comprovantes de pagamento como recibos, boletos bancários, etc., pedidos, manuais, certificado de garantia, ordens de serviço, folhetos/anúncios publicitários, embalagem do produto).

Reclamação sobre Alimentos

- Apresentação da cópia da Carteira de Identidade (RG original) do consumidor ou do seu representante legal;
- No caso da reclamação ser aberta por procurador do consumidor, este deve apresentar sua Carteira de Identidade (RG original do procurador) e uma procuração simples original. Não é necessário firma reconhecida. Pode ser utilizado o modelo apresentado ao final dessas orientações;
- Cópias simples dos documentos comprobatórios do assunto reclamado (Exemplos: notas fiscais, cupons fiscais,

pedidos, folhetos/anúncios publicitários, o próprio produto ou a embalagem, comprovantes de pagamento como recibos, boletos bancários, etc);

- Cópias simples, se houver, dos comprovantes de despesas médicas, hospitalares e com medicamentos;
- Cópias simples, se houver, dos relatórios médicos.

Reclamação sobre Assuntos Financeiros

- Apresentação da cópia da Carteira de Identidade (RG original) do consumidor ou do seu representante legal;
- No caso da reclamação ser aberta por procurador do consumidor, este deve apresentar sua Carteira de Identidade (RG original do procurador) e uma procuração simples original. Não é necessário firma reconhecida. Pode ser utilizado o modelo apresentado ao final dessas orientações;
- Cópias simples dos documentos comprobatórios do assunto reclamado (Exemplos: comprovantes de pagamento como recibos, boletos bancários, etc., orçamentos, ordens de serviço, propostas de adesão, apólices, contratos, folhetos/anúncios publicitários, extratos bancários, cartas de cobrança, planilhas);
- Cópias simples, se houver do Boletim de Ocorrência (BO) para reclamações sobre falhas em transações eletrônicas, clonagem de cartão de crédito, etc;
- Cópias simples, se houver do Atestado de Óbito para reclamações sobre seguro de vida.

Reclamações sobre Saúde - Instituições

São as reclamações relacionadas a hospitais, laboratórios, etc.

- Cópia da Carteira de Identidade (RG original) do consumidor ou do seu representante legal;
- No caso da reclamação ser aberta por procurador do consumidor, este deve apresentar sua Carteira de Identidade (RG original do procurador) e uma procuração simples original. Não é necessário firma reconhecida. Pode ser utilizado o modelo apresentado ao final dessas orientações;
- Cópias simples dos documentos comprobatórios do assunto reclamado (Exemplos: notas fiscais, cupons fiscais, comprovantes de pagamento como recibos, boletos, etc, pedidos, orçamentos, propostas de adesão, contratos, contas/faturas, folhetos/anúncios publicitários, exames).

Reclamações sobre Saúde - Medicamentos

- Cópia da Carteira de Identidade (RG original) do consumidor ou do seu representante legal;
- No caso da reclamação ser aberta por procurador do consumidor, este deve apresentar sua Carteira de Identidade (RG original do procurador) e uma procuração simples original. Não é necessário firma reconhecida. Pode ser utilizado o modelo apresentado ao final dessas orientações;
- Cópias simples dos documentos comprobatórios do assunto reclamado (Exemplos: notas fiscais, cupons fiscais, pedidos, bula, orçamentos, contratos de fornecimento, folhetos/anúncios publicitários, o próprio produto ou a embalagem, comprovantes de pagamento como recibos, boletos bancários, etc.).

Reclamações sobre Saúde - Planos de Saúde

- Cópia da Carteira de Identidade (RG original) do consumidor ou do seu representante legal;
- No caso da reclamação ser aberta por procurador do consumidor, este deve apresentar sua Carteira de Identidade (RG original do procurador) e uma procuração simples original. Não é necessário firma reconhecida. Pode ser utilizado o modelo apresentado ao final dessas orientações;
- Cópias simples dos documentos comprobatórios do assunto reclamado (Exemplo: contrato ou proposta de adesão/ apólice, notas fiscais, cupons fiscais, recibos, comprovantes de pagamento de despesas não cobertas ou de caução, folhetos/anúncios publicitários);
- Cópias simples, se houver, de declaração de saúde;
- Cópias simples, se houver, de aditivos contratuais / adendos;
- Cópias simples, se houver, de pedidos e relatórios médicos;
- Cópias simples, se houver, de recibos de pagamento dos 12 (doze) últimos.

Reclamações sobre Saúde - Animais

- Cópia da Carteira de Identidade (RG original) do consumidor ou do seu representante legal;
- No caso da reclamação ser aberta por procurador do consumidor, este deve apresentar sua Carteira de Identidade (RG original do procurador) e uma procuração simples original. Não é necessário firma reconhecida. Pode ser utilizado o modelo apresentado ao final dessas orientações;

- Cópias simples dos documentos comprobatórios do assunto reclamado (Exemplos: notas fiscais, cupons fiscais, comprovantes de pagamento como recibos, boletos bancários, etc., pedidos, carteira de vacinação, certificado de origem do animal, orçamentos, contratos, folhetos/anúncios publicitários);
- Cópias simples, se houver, de laudos veterinários;
- Cópias simples, se houver, de recibos de medicamentos;
- Cópias simples, se houver, de comprovantes de despesas médicas.

Reclamações sobre Serviços em Geral

- Cópia Carteira de Identidade (RG original) do consumidor ou do seu representante legal;
- No caso da reclamação ser aberta por procurador do consumidor, este deve apresentar sua Carteira de Identidade (RG original do procurador) e uma procuração simples original. Não é necessário firma reconhecida. Pode ser utilizado o modelo apresentado ao final dessas orientações;
- Cópias simples dos documentos comprobatórios do assunto reclamado (Exemplos: notas fiscais, comprovantes de pagamento como recibos, boletos bancários, etc., pedidos, contratos, orçamentos, ordens de serviço, propostas de adesão, apólices, contratos, contas/faturas, folhetos/anúncios publicitários).

Reclamações sobre Serviços Essenciais

São as reclamações relacionadas a serviços tais como fornecimento de água, luz ou telefone.

- Cópia da Carteira de Identidade (RG original) do consumidor ou do seu representante legal;
- No caso da reclamação ser aberta por procurador do consumidor, este deve apresentar sua Carteira de Identidade (RG original do procurador) e uma procuração simples original. Não é necessário firma reconhecida. Pode ser utilizado o modelo apresentado ao final dessas orientações;
- Cópias simples dos documentos comprobatórios do assunto reclamado (Exemplos: orçamentos, ordens de serviço, propostas de adesão, apólices, contratos, folhetos/anúncios publicitários, número de protocolo de reclamações na empresa);
- Cópias simples, se houver, de Contas/Faturas - cópias simples - Dos últimos 12 (doze) meses.

Reclamações sobre Habitação

- Apresentação da cópia da Carteira de Identidade (RG original) do consumidor ou do seu representante legal;
- No caso da reclamação ser aberta por procurador do consumidor, este deve apresentar sua Carteira de Identidade (RG original do procurador) e uma procuração simples original. Não é necessário firma reconhecida. Pode ser utilizado o modelo apresentado ao final dessas orientações;
- Cópias simples dos documentos comprobatórios do assunto reclamado (Exemplos: memorial descritivo, resumo financeiro, folhetos/anúncios publicitários, plantas, certidões);
- Cópia simples do Contrato ou Proposta de Compra e Venda;
- Cópias simples dos recibos de pagamento. Para as reclamações relativas a aluguel residencial, os 12 últimos, para os demais casos, todos.

Fonte: <http://www.procon.sp.gov.br/categoria.asp?id=365>