



Governo do Estado de Mato Grosso
SETASC - Secretaria de Estado de Assistência Social e Cidadania
PROCON - Secretaria Adjunta de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor

PASSO A PASSO DA CARTA PROCON

1. Preencha a Carta Procon (formulário) com todas as informações solicitadas;
2. Para envio da sua manifestação é necessário, além do preenchimento obrigatório do formulário, anexar cópias dos seguintes documentos: RG, CPF, fatura/contrato ou qualquer outro documento que comprove a relação de consumo e o seu relato;
3. A Carta Procon deve ser encaminhada à Coordenadoria de Atendimento e Orientação, sendo que seu envio poderá ser por:
 - **E-mail:** atendimentoprocon-mt@setasc.mt.gov.brou
 - **Correios:** *Rua Baltazar Navarros, 567 | Bairro Bandeirantes | CEP 78010-020 | Cuiabá - MT*
4. A Carta Procon, assim que recebida pela Coordenadoria de Atendimento e Orientação, será registrada de acordo com a ordem de chegada;
5. Após análise da manifestação do consumidor, a empresa será comunicada da reclamação por meio de Carta de Informações Preliminares (CIP) e terá prazo para se manifestar;
6. Passado o prazo de manifestação do fornecedor, o consumidor deverá:
 - a) Comparecer à sede do Procon (caso seja de Cuiabá ou Várzea Grande) após 60 (sessenta) dias da data de envio da Carta para verificar se há resposta da sua reclamação;
 - b) No caso dos consumidores que residem no interior do estado, o Procon-MT entrará em contato pelos canais de comunicação informados no formulário (carta, e-mail ou telefone).



Governo do Estado de Mato Grosso
SETASC - Secretaria de Estado de Assistência Social e Cidadania
PROCON - Secretaria Adjunta de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor

CARTA PROCON

CONSUMIDOR :

NOME:	
	DATA DE NASCIMENTO: ____/____/____
CPF/CNPJ :	RG :
ENDEREÇO :	
E-MAIL:	
BAIRRO :	CIDADE:
ESTADO :	CEP:
TEL. 1: ()	TEL. 2: ()

FORNECEDOR (ES):

NOME :		
CPF/CNPJ :		
ENDEREÇO :		
BAIRRO :		TEL.:()
CIDADE :	ESTADO :	CEP :

NOME :		
CPF / CNPJ :		
ENDEREÇO :		
BAIRRO :		TEL.:()
CIDADE :	ESTADO :	CEP :



Governo do Estado de Mato Grosso
SETASC - Secretaria de Estado de Assistência Social e Cidadania
PROCON - Secretaria Adjunta de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor

Declaração

Declaro estar ciente de que:

- Para reclamar é necessário que o reclamante seja o titular da fatura/nota fiscal/contrato ou apresente procuração (com firma reconhecida);
- Para esse tipo de atendimento é necessário juntar cópias do RG/CPF, fatura/nota fiscal/contrato ou outro documento que comprove a relação de consumo;
- O Procon-MT não se responsabiliza por dados incorretos e inexatos relatados na reclamação apresentada;
- Caso o consumidor seja de Cuiabá ou Várzea Grande, ele deverá procurar o Procon-MT no prazo máximo de 60 dias, contados a partir da entrega do documento;
- No caso do consumidor que morar no interior, o mesmo deverá se manifestar em até 60 dias após a data em que o Procon-MT entrar em contato.

***Na hipótese de dados incompletos o processo não terá prosseguimento e o não comparecimento no prazo acima assinalado implicará no arquivamento da reclamação.**

Data/Local

Assinatura do Consumidor



Governo do Estado de Mato Grosso
SETASC - Secretaria de Estado de Assistência Social e Cidadania
PROCON - Secretaria Adjunta de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor

Declaração de recebimento presencial da Carta Procon

A Secretaria Adjunta de Proteção e Defesa dos Direitos dos Consumidores recebeu este formulário no posto de atendimento _____.
A Carta Procon será encaminhada à Coordenadoria de Atendimento e Orientação e registrada de acordo com a ordem de chegada.

Se morar em Cuiabá ou Varzea Grande, consumidor deverá retornar ao Procon-MT no prazo máximo de 60 dias, contados da entrega do documento. No caso dos consumidores do interior do Estado, o Procon-MT entrará em contato pelos canais de comunicação informados pelo formulário (carta, e-mail ou telefone).

Atenção: o não comparecimento no prazo acima assinalado implicará no arquivamento da reclamação.

A sede do Procon Estadual está situada na Rua Baltazar Navarros, 567 • Bandeirantes • CEP 78010 020 • Cuiabá • MT • Horário de atendimento: 08h às 17h, de segunda a sexta-feira • Tel.: (65) 3613-2100

Cuiabá-MT, _____ de _____ de _____

Nome do servidor

Nome do consumidor