



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. Cadastrada no Setor de Atendimento Cartas, e trabalhada de acordo com a ordem de chegada.
2. Após análise da consulta, a empresa será comunicada da reclamação e terá um prazo para manifestar-se.
3. É necessário juntar cópias do RG/CPF, fatura, contrato, ou qualquer outro documento que prove a relação de consumo.
4. O consumidor deverá comparecer na sede do Procon para acompanhar e verificar se há resposta da sua reclamação.

Resultado Esperado:

Local, Data

Assinatura do Consumidor

Declaração

Declaro estar ciente de que:

- Para reclamar é necessário que o nome na fatura ou nota fiscal esteja no nome do reclamante ou por procuração (firma reconhecida);
- Para esse tipo de atendimento é necessário juntar cópias do RG/CPF, fatura, contrato ou quaisquer outros documentos que comprovem a relação de consumo;
- Não nos responsabilizamos por dados incorretos e inexatos;
- O consumidor deverá retornar ao Procon-MT no prazo máximo de 60 dias, contados a partir da entrega do documento.

***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 da Carta Procon

A Secretaria Adjunta de Proteção e Defesa dos Direitos dos Consumidores recebeu este formulário no posto de atendimento _____ O consumidor deverá retornar ao Procon-MT no prazo máximo de 60 dias, contados da entrega do documento. **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

Data, carimbo e nome do receptor