

Documentação para atendimento

O consumidor para abrir reclamação/denúncia, de qualquer tipo, precisa apresentar os seguintes documentos:

- RG
- CPF
- Comprovante de residência

No caso da reclamação ser aberta por procurador, este deverá apresentar seu RG e uma procuração simples (não é preciso reconhecer firma).

Relação de documentos de acordo com o tipo de produto ou serviço questionado

Água, Energia e Gás

- Conta/Fatura reclamada;
- Solicitação de serviço (instalação, vistoria, troca de medidor, etc);
- Comprovante de pagamento;
- Termo de parcelamento.

Alimentos

- Pedido, nota fiscal ou cupom fiscal;
- Folheto/anúncio publicitário;
- Comprovante de pagamento ou boleto bancário;
- Imagem da embalagem do produto, com data de validade, lote, etc;
- Comprovantes de despesas médicas, hospitalares e com medicamentos, se houver;
- Relatório médico, se houver.

Educação

- Contrato;
- Boleto;
- Termo de parcelamento;
- Comprovante de pagamento ou boleto bancário;
- Pedido de trancamento ou cancelamento.

Habitação

- Contrato ou Proposta de Compra e Venda; Folheto/anúncio publicitário;
- Boleto bancário;
- Comprovante de pagamento;
- Termo de entrega das chaves (aluguel ou compra/venda).

Produtos – Não entrega ou entrega diferente do pedido

- Pedido, nota fiscal ou cupom fiscal;
- Comprovante de pagamento ou boleto bancário.

Produtos – Preço cobrado diferente do ofertado

- Folheto, anúncio publicitário ou print do site de compra;
- Pedido, nota fiscal ou cupom fiscal;
- Comprovante de pagamento ou boleto bancário.

Produtos – Vício (defeito)

- Nota fiscal ou cupom fiscal;
- Certificado de garantia;
- Ordens de serviço.

Serviços Financeiros

- Conta/Fatura reclamada;
- Comprovante de pagamento ou boleto bancário;
- Propostas de adesão;
- Apólice, para problemas com seguro;

- Folheto/anúncio publicitário;
- Extrato bancário;
- Termo de parcelamento;
- Cartas de cobrança;
- Comprovante de negativação SPC/SERASA;
- Boletim de Ocorrência (BO), se houver, para reclamações sobre falhas em transações eletrônicas, clonagem de cartão de crédito, etc;
- Atestado de Óbito, se houver, para reclamações sobre seguro de vida.

Saúde – Animais

- Pedido, nota fiscal ou cupom fiscal;
- Folhetos/anúncios publicitários;
- Laudo veterinário;
- Comprovantes de despesas médicas.

Saúde – Hospitais, laboratórios, etc

- Nota fiscal ou cupom fiscal;
- Comprovante de pagamento ou boleto bancário;
- Orçamento;
- Propostas de adesão/contrato;
- Conta/Fatura;
- Folhetos/anúncios publicitários;
- Laudo médico.

Saúde – Medicamentos

- Pedido, nota fiscal ou cupom fiscal;
- Orçamento;
- Folhetos/anúncios publicitários;
- Imagem da embalagem do produto, com data de validade, lote, etc;
- Comprovante de pagamento ou boleto bancário.

Saúde – Planos de Saúde

- Proposta de adesão/contrato;
- Apólice;
- Conta/Fatura;
- Carteirinha;
- Cartas de cobrança;
- Nota fiscal ou cupons fiscais;
- Comprovante de pagamento ou boleto bancário;
- Folhetos/anúncios publicitários;

- Declaração de saúde;
- Pedidos médicos;
- Relatórios médicos.

Telecomunicações – Internet, Tv por assinatura, Telefonia fixa ou celular

- Conta/Fatura reclamada;
- Folhetos/anúncios publicitários;
- Comprovante de pagamento;
- Protocolos de reclamação.

Transporte

- Número do bilhete/voucher;
- Folheto/anúncio publicitário;
- Comprovante de pagamento ou boleto bancário;
- Protocolos de reclamação.

Turismo e Viagens

- Orçamento;
- Pedido/contrato;
- Número do bilhete/Voucher;
- Folheto/anúncio publicitário;
- Comprovante de pagamento ou boleto bancário;
- Fotos/protocolo de reclamação do local de hospedagem.

Demais serviços – Autoescola, lavanderia, marcenaria, etc

- Orçamento;
- Contrato;
- Pedido, nota fiscal ou cupom fiscal;
- Ordem de serviço;
- Folheto/anúncio publicitário;
- Comprovante de pagamento ou boleto bancário.