



CARTA DE SERVIÇOS

NOME DO SERVIÇO:

Registro de Reclamação via Formulário Eletrônico.

O QUE É ESTE SERVIÇO:

Atendimento eletrônico desenvolvido para que os consumidores no município de Dourados possam registrar reclamações individuais decorrentes de situações de consumo, através de formulário disponibilizado no modo online. Por ser um autoatendimento, o usuário com acesso à Internet pode utilizar o formulário sem sair de casa, em qualquer dia e em qualquer momento, garantindo maior liberdade e praticidade para fazer o registro de sua reclamação.

QUEM PODE SOLICITAR ESTE SERVIÇO:

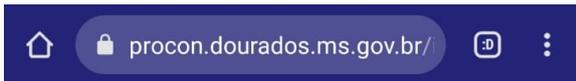
Todos os consumidores que tiverem sido lesados conforme previsão legal consumerista, domiciliados na cidade de Dourados/MS ou que a relação de consumo tenha se dado neste Município.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:

- ❖ Dados do consumidor/reclamante: Nome; Data de nascimento; CPF; RG; informações de contato - telefone e e-mail; endereço - UF, Cidade, CEP, Bairro, Logradouro (Rua, Avenida, etc), Número.
 - ❖ Dados do fornecedor: Nome; CNPJ, endereço.
- Obs.: Todos os dados solicitados como obrigatórios no formulário estão sinalizados pelo símbolo (*).

ETAPAS DE PROCESSAMENTO DESTES SERVIÇOS:

Etapa 1 - Acessar o site <https://procon.dourados.ms.gov.br/index.php?class=Welcome> e pressionar o campo “Formulário de Reclamação”, como na imagem seguinte:



Formulário de Reclamação



Maiores informações:

3411-7654 | 98469-1621 | 98468-8294

Etapa 2 - Preencher atentamente as informações solicitadas no formulário. Os campos sinalizados com (*) são obrigatórios, mas é aconselhável inserir a maior quantidade de informações importantes que possuir:

- No campo “Descreva detalhadamente sua reclamação (*)” o consumidor deve relatar o ocorrido na relação de consumo reclamada, de maneira detalhada e bem orientada. Para isso, é recomendado ao usuário deste serviço efetuar a leitura atenta ao que escrever neste campo, pois o atendente do Procon que for tratar sua demanda precisa compreendê-la para dar os encaminhamentos necessários e buscar solucioná-la.
- No campo “Descreva detalhadamente sua intenção (*)” o consumidor necessita apresentar o que pretende obter ao fazer reclamação. A intenção é muito importante para que o Procon possa tratar possíveis soluções com as partes envolvidas.
- Ao final do formulário, o consumidor pode ainda anexar documentos que comprovem a relação de consumo. Os arquivos para anexo precisam estar em formato de foto, documento PDF ou do Pacote Office (o sistema apresentará a seguinte mensagem de erro para informar que o formato do anexo não é permitido: “Extensão não permitida”). Para os seguintes serviços, sugere-se a anexação dos documentos a seguir :

SERVIÇOS	DOCUMENTOS PARA REGISTRO DE RECLAMAÇÃO
Água, Energia e Gás	<ul style="list-style-type: none">- Conta/Fatura reclamada;- Solicitação de serviço (instalação, vistoria, troca de medidor, etc);- Comprovante de pagamento;- Termo de parcelamento.

Site: www.dourados.ms.gov.br

PGM - Endereço: Rua Coronel Ponciano, 1700 - Pq. Dos Jequitibás - CEP 79839-900 - Dourados-MS

Tel.: (67) 3411-7684 - E-mail: procuradoria@dourados.ms.gov.br



Alimentos	<ul style="list-style-type: none">- 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	<ul style="list-style-type: none">- Contrato;- Boleto;- Termo de parcelamento;- Comprovante de pagamento ou boleto bancário;- Pedido de trancamento ou cancelamento.
Habitação	<ul style="list-style-type: none">- 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	<ul style="list-style-type: none">- Folheto, anúncio publicitário ou print do site de compra;- Pedido, nota fiscal ou cupom fiscal;- Comprovante de pagamento ou boleto bancário.
Produtos - Preço cobrado diferente do ofertado	<ul style="list-style-type: none">- Folheto, anúncio publicitário ou print do site de compra;- Pedido, nota fiscal ou cupom fiscal;- Comprovante de pagamento ou boleto bancário.
Produtos - Vício (defeito)	<ul style="list-style-type: none">- Nota fiscal ou cupom fiscal;- Certificado de garantia;- Ordens de serviço.
Saúde - Animais	<ul style="list-style-type: none">- Pedido, nota fiscal ou cupom fiscal;- Folhetos/anúncios publicitários;- Laudo veterinário;- Comprovantes de despesas médicas.
Saúde - Hospitais, laboratórios, etc.	<ul style="list-style-type: none">- 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	<ul style="list-style-type: none">- 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	<ul style="list-style-type: none">- 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	<ul style="list-style-type: none">- Conta/Fatura reclamada;- Folhetos/anúncios publicitários;- Comprovante de pagamento;- Protocolos de reclamação.
Transporte	<ul style="list-style-type: none">- Número do bilhete/voucher;- Folheto/anúncio publicitário;- Comprovante de pagamento ou boleto bancário;- Protocolos de reclamação.
Turismo e Viagens	<ul style="list-style-type: none">- Orçamento;- Pedido/contrato;- Número do bilhete/Voucher;- Folheto/anúncio publicitário;- Comprovante de pagamento ou boleto bancário;- Fotos/protocolo de reclamação do local de hospedagem.
Serviços Financeiros	<ul style="list-style-type: none">- 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.
Demais serviços - Auto escola, lavanderia, marcenaria, etc	<ul style="list-style-type: none">- Orçamento;- Contrato;- Pedido, nota fiscal ou cupom fiscal;- Ordem de serviço;- Folheto/anúncio publicitário;- Comprovante de pagamento ou boleto bancário.

Etapa 3 - O servidor do Procon irá receber a reclamação online no sistema, analisar as informações apresentadas e os documentos em anexo. Se houver entendimento de início de



lesão às normas de proteção e defesa do consumidor e as informações apresentadas no formulário forem consideradas suficientes para dar andamento ao caso, o Procon registrará a reclamação e informará via e-mail o registro, com o número da Ficha de Atendimento (FA) e um prazo para que o consumidor possa entrar novamente em contato.

Etapa 4 - Após registrar a reclamação e informar o consumidor, o Procon iniciará as tratativas com o fornecedor, notificando-o formalmente em busca de soluções. Os encaminhamentos pós registro dependem de diversos fatores. Cabe ao usuário atentar-se às respostas e informações prestadas pelo Procon após a confirmação de seu registro.

CUSTO DESTE SERVIÇO:

Gratuito

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO:

O serviço possui como características o autoatendimento digital. Deste modo, pode ser usufruído a todo momento por qualquer usuário conectado à Internet. Cabe ao Procon dar a pronta continuidade, realizando o recebimento dos registros no sistema em no máximo três dias úteis após o envio da reclamação. Outros prazos decorrentes do tipo de atendimento realizado e da abertura ou não de processo administrativo estão dispostos no Decreto Municipal nº 313, de 30 de abril de 2021.

SERVIÇO EXIGE FORMALIZAÇÃO DE PROCESSO:

O Procon possui várias modalidades de atendimento, algumas não exigem abertura direta de reclamação. A abertura ou não do processo administrativo irá depender, especialmente, das informações apresentadas no formulário. Se na análise do órgão houver a detecção de flagrante indício de lesão às normas de proteção e defesa do consumidor, além de outros requisitos e documentação pertinente à relação consumerista, o processo administrativo poderá ser instaurado, conforme o disposto no Decreto Municipal nº 313, de 30 de abril de 2021, Art. 2º, que apresenta os casos em que o processo administrativo previsto poderá ser formalizado.

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO:

O Procon Municipal de Dourados - MS tem como compromisso atender ao usuário de seus serviços orientado pelos princípios da legalidade, moralidade, simplicidade, economia processual, celeridade, eficiência, publicidade, proporcionalidade, razoabilidade e informalidade, buscando, sempre que possível, a conciliação e a harmonização das relações de consumo e assegurando ao fornecedor a ampla defesa, o contraditório e a garantia do devido processo legal.

Salvo em casos de urgência, eventos imprevisíveis ou para assegurar prioridades previstas na legislação, o Procon atenderá aos usuários por ordem de chegada durante o horário de funcionamento do órgão. Entretanto, em decorrência da pandemia de COVID-19, os



atendimentos presenciais estão limitados para evitar aglomerações, ocorrendo mediante agendamento via telefone, pelo número (67) 3411-7654 ou no (67) 98468-8294. Todas as medidas de biossegurança estão sendo seguidas.

LEGISLAÇÃO:

- Constituição Federal de 1988, Art. 5º, inciso XXXII (http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm);
- Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, da criação do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm);
- Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997 (http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d2181.htm);
- Lei Municipal nº 2.454, de 26 de novembro de 2001, que disciplina o funcionamento dos órgãos de Proteção e Defesa do Consumidor no Município (<https://tinyurl.com/2nr5mkks>);
- Decreto Municipal nº 313, de 30 de abril de 2021, que dispõe sobre a apuração de infrações às normas de proteção e defesa do consumidor no âmbito do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – (PROCON) de DOURADOS/MS (<https://do.dourados.ms.gov.br/wp-content/uploads/2021/05/10-05-2021.pdf>).

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

- Procon Municipal Dourados/MS - E-mail: procon@dourados.ms.gov.br;
- Procuradoria Geral do Município (PGM) - Endereço: Prefeitura Municipal de Dourados (CAM), Bloco D. Av. Coronel Ponciano, nº 1.700. Bairro Parque dos Jequitibás. CEP 79.839-900, Dourados - MS. - E-mail: procuradoria@dourados.ms.gov.br.

OUTRAS INFORMAÇÕES:

As informações desta Carta de Serviços servem apenas para orientação dos usuários, não geram efeitos legais e não substituem as disposições vigentes na legislação.

SETOR RESPONSÁVEL PELA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Procuradoria Especializada de Administração do Procon

CONTATO DO SETOR:

E-mail: procon@dourados.ms.gov.br

Telefone: (67) 3411-7654/ (67) 3411-7754/ (67) 98469-1621/ (67) 98468-8294