

POSTO DE ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

Dados pessoais do consumidor que efetuou a compra ou contratação (que consta na nota fiscal ou pedido)

Nome completo:

Data de nascimento:

RG (somente os números, sem pontos ou traços, e o estado expedidor): CPF (somente os números, sem pontos ou traços):

Endereço (Av. Rua, Travessa):

Número:

Complemento:

Bairro:

CEP:

Estado:

Cidade:

Endereço de e-mail:

Telefone:

Dados do fornecedor

Nome do fornecedor ou site:

E-mail do fornecedor:

Endereço do fornecedor:

Telefone:

Produto ou serviço adquirido:

Data da compra ou contratação:

Valor da compra ou do contrato:

Número do pedido / nota fiscal / contrato / número usuário:

Forma de pagamento:

boleto bancário

débito em conta

depósito em conta

cartão de débito

cartão de crédito. Neste caso informe abaixo os dados do cartão:

Banco emissor do cartão, que consta na fatura: _____ (ex.: Itaú, Bradesco)

Bandeira: _____ (ex.: Visa, Mastercard, American Express) Número do cartão: _____ (somente os 4 primeiros e 4 últimos números, no formato 1234.xxxx.xxxx.5678)

outros meios de pagamento: _____ (ex.: PagSeguro, Paypal)

Data da entrega/instalação (se ocorreu a entrega):

Data de contato com o fornecedor (se ocorreu o contato):

Nº de protocolo de atendimento (se houver):

Descrição do problema

Narrar de forma resumida os fatos ocorridos.

Pedido

Informar a solução pretendida para a questão.

Informar o que deseja do fornecedor:

entrega imediata do produto / execução do serviço

conserto do produto / reexecução do serviço

troca do produto por outro igual ou similar

abatimento do valor pago

cancelamento da compra/contrato e devolução do valor pago. Neste caso, informe abaixo os dados bancários para depósito ou os dados do cartão de crédito para estorno dos valores:

- Para crédito em:

conta corrente

conta poupança

Banco: _____,

Agência: _____,

Número da conta: _____

- Para estorno no cartão de crédito:

Banco emissor do cartão, que consta na fatura: _____ (ex.: Itaú, Bradesco)

Bandeira: _____ (ex.: Visa, Mastercard, American Express)

Número do cartão: _____ (somente os 4 primeiros e 4 últimos números, no formato 1234.xxxx.xxxx.5678).

Outros pedidos: especificar

Documentos Enviados (enviar apenas cópias):

Nota ou cupom fiscal

Contrato

Pedido / orçamento

Fatura / Conta Vencimento (detalhar se houver envio de mais de uma fatura) Termo de Garantia

Ordem de Serviço

Outros (especificar)

Atenção!

Se a reclamação for enviada sem as informações solicitadas acima e documentos, talvez não seja possível o registro da reclamação.

Fonte: <https://www.procon.sp.gov.br/espaco-consumidor/>