**ATENÇÃO! Orientações para utilização do atendimento eletrônico:**

**1.** É obrigatório o preenchimento do formulário com **todas** as informações solicitadas;

**2.** Todos os documentos deverão estar em nome do titular da fatura ou nota fiscal;

**3.** Para envio da sua manifestação, é **obrigatório** anexar: cópias do RG, CPF, foto selfie com documento de identidade, fatura/contrato, declaração do consumidor (anexo I) ou qualquer outro documento que comprove a relação de consumo e o seu relato;

**4.** Caso o consumidor escolha ser representado por um procurador, é **obrigatório** o preenchimento do formulário com os **dados do consumidor (campo I)**;

**5.** A manifestação acompanhada dos documentos obrigatórios deve ser encaminhada à Gerência de Atendimento, sendo que seu envio poderá ser por:

**E-mail:** *atendimentoapp@procon.es.gov.br*

**6. O atendimento eletrônico** será CANCELADO caso o consumidor deixe de preencher qualquer dos campos obrigatórios do formulário ou de enviar qualquer documento obrigatório;

**7.** O atendimento eletrônico será recebido pela Gerência de Atendimento e no prazo de até 20 (vinte) dias será registrada por ordem de chegada no sistema.

**8.** Após análise da manifestação do consumidor, a empresa será contatada para início das tratativas através de contato telefônico, ou, quando necessário será enviada CIP (Carta de Informações Preliminares) com prazo de 20 (vinte) dias para manifestação;

**9.** Passado o prazo de manifestação do fornecedor, o consumidor deverá:

*a)* Comparecer à sede do Procon/ES, na Avenida Jerônimo Monteiro, nº. 935, Centro – Vitória/ES (próximo a sede administrativa da Defensoria Pública), de segunda a sexta-feira, no horário das 09 às 16 horas, ocasião em que será atendido por ordem de chegada, ou comparecer na Unidade Faça Fácil, localizada na Rodovia Leste-Oeste, n 154, Bairro Santo André, Cariacica-ES, CEP 29144-794 (Próximo ao terminal de Campo Grande), de Segunda a Sexta-Feira, no horário das 8h às 17h e Sábado das 8h às 13h, devendo neste caso agendar o atendimento através do site: https://facafacil.es.gov.br;

b) O consumidor também poderá entrar em contato através do WhatsApp*: (27) 3323-6237 (não recebe ligação),* para acompanhar a evolução do atendimento eletrônico.

**ATENCÃO:** **Na falta de preenchimento do formulário obrigatório, bem como, na falta de qualquer documento listado como obrigatório, o atendimento eletrônico não será registrado.**

**FORMULÁRIO OBRIGATÓRIO PARA ATENDIMENTO ELETRÔNICO**

Dados do consumidor que deseja registrar a reclamação e do procurador (se houver):

**CAMPO I**

|  |
| --- |
| **CONSUMIDOR TITULAR DA RECLAMAÇÃO** |
| **\*NOME:** |
|  | **\*DATA DE NASC.:** |
| **\*CPF/CNPJ**:  | **\*RG**: |
| **\*ENDEREÇO**: |
|  |
| **\*BAIRRO**:  | **\*CIDADE**: |
| **\*ESTADO**:  | **\*CEP:** |
| **\*TEL. 1**: ( ) | **\*TEL. 2**: ( ) |
| **E-MAIL**: |

 \***Informações obrigatórias com dados do consumidor.**

**Você está sendo representado por um procurador?** ( ) Sim ( ) Não

**Este procurador é:** ( ) Advogado ( ) Familiar ( ) Outro\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**CAMPO II**

|  |
| --- |
| **PROCURADOR (se houver):** |
| **\*NOME**:  |
|  | **\*CPF:** |
| **\*RG:** | **\*Org. Exp:** | **\*UF:** |
| **\*N° OAB (se for advogado):**  |
| **\*ENDEREÇO**:  |
| **\*BAIRRO**:  | **\*CIDADE:** |
| **\*ESTADO:** | **\*CEP:** |
| **\*TEL.1: ( )** | **\*TEL.2: ( )** |
| **E-MAIL:** |

 **\*Informações obrigatórias**

Dados do (s) FORNECEDOR (res) contra o qual deseja registrar a reclamação:

|  |
| --- |
| **\*NOME**:  |
| **\*CPF/CNPJ**: |
| **\*ENDEREÇO**:  |
| **\*CIDADE:**  |
| **\*ESTADO:** | **\*CEP:**  |
| **TEL. 1: ( )** | **TEL.2: ( )** |
| **E-MAIL:** |

|  |
| --- |
| **\*NOME** :  |
| **\*CPF/CNPJ**: |
| **\*ENDEREÇO**:  |
| **\*CIDADE:**  |
| **\*ESTADO:** | **\*CEP:**  |
| **TEL. 1: ( )** | **TEL.2: ( )** |
| **E-MAIL:** |

Descrição dos fatos:

|  |
| --- |
| 1. **Descrição do produto ou serviço** (marca/cor/modelo/qualquer outra especificação, fatura, contrato, etc.):
 |
|  |
|  |
|  |
|  |
| 1. **Relato (escreva o motivo da sua reclamação):**
 |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| 1. **Resultados esperados:**
 |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

**Declaração do consumidor**

**Anexo I**

 Declaro estar ciente de que:

1. É necessário que o reclamante seja o titular da fatura/ nota fiscal/ contrato ou apresente **procuração com firma reconhecida** (modelo anexo);
2. Para esse tipo de atendimento, é necessário juntar cópias de documento de identificação (Ex.: RG, CPF, etc.), fatura/nota fiscal/contrato ou outro documento que comprove a relação de consumo;
3. O Procon/ES não se responsabiliza por dados incorretos e inexatos relatados na reclamação apresentada;
4. Após passado o prazo de manifestação do fornecedor, o consumidor deverá:

d.1)Comparecer à sede do Procon/ES, na Avenida Jerônimo Monteiro, nº. 935, Centro – Vitória/ES (próximo a sede administrativa da Defensoria Pública), de segunda a sexta-feira, no horário das 09 às 16 horas, ocasião em que será atendido por ordem de chegada, ou comparecer na Unidade Faça Fácil, localizada na Rodovia Leste-Oeste, n 154, Bairro Santo André, Cariacica-ES, CEP 29144-794 (Próximo ao terminal de Campo Grande), de Segunda a Sexta-Feira, no horário das 8h às 17h e Sábado das 8h às 13h, devendo neste caso agendar o atendimento através do site: https://facafacil.es.gov.br;

d.2) O consumidor também poderá entrar em contato através do WhatsApp*: (27) 3323-6237 (não recebe ligação),* para acompanhar a evolução do atendimento eletrônico.

1. Caso não haja manifestação dentro de 60 dias a partir da data de envio do formulário e documentação, o atendimento será arquivado;
2. **O Procon realizará a identificação positiva do consumidor.** O atendimento eletrônico será CANCELADO caso o consumidor se recuse a realizar a identificação positiva (confirmação de solicitação de registro do atendimento eletrônico), quando esta identificação for solicitada pelo órgão estadual de defesa do consumidor, considerando o Art. 6º, inciso VII, da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) nº 13/709/2018;
3. É obrigatório informar telefone atualizado do consumidor, inclusive no caso de representação por procurador;

**Observações:**

\* **Na hipótese de dados incompletos o processo não terá prosseguimento.**

\*\*Não serão aceitos documentos sem assinatura. Assinar e digitalizar o documento antes do envio.

\*\*\* Canais oficiais de atendimento do Procon/ES:

 WhatsApp: (27) 3323-6237 (apenas mensagem de texto)

 E-mail: atendimentoapp@procon.es.gov.br

**PROCURAÇÃO – ANEXO II**

|  |
| --- |
| **OUTORGANTE:** |
| Nacionalidade: | Estado Civil: |
| Profissão:  | CPF: |
| RG. N°:  | Org. Exp.:  | UF: |
| Residente e domiciliado (endereço):  |
|  | N° |
| Complemento: | Bairro: |
| Cidade:  |
| Estado: | CEP: |
| Tel. 1. ( ) | Tel. 2. ( ) |

|  |
| --- |
| **OUTORGADO:** |
| Nacionalidade: | Estado Civil: |
| Profissão:  | CPF: |
| RG. N°:  | Org. Exp.:  | UF: |
| Residente e domiciliado (endereço):  |
|  | N° |
| Complemento: | Bairro: |
| Cidade:  |
| Estado: | CEP: |
| Tel 1. ( ) | Tel. 2. ( ) |

**PODERES:** Pelo presente instrumento e na melhor forma de direito, o Outorgante nomeia seu bastante procurador a pessoa acima Outorgada, conferindo-lhe plenos e gerais poderes para representar os interesses do Outorgante perante o Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES, podendo confessar, desistir, transigir, firmar compromissos ou acordos, receber, dar quitação e praticar todos os demais atos que se fizerem necessários ao fiel desempenho deste mandato, dando tudo por firme, bom e valioso.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_\_\_\_.

Cidade/UF

**ATENÇÃO**: esta procuração deve, obrigatoriamente, ter a **autenticidade declarada por servidor do Procon-ES**, em atendimento presencial, mediante apresentação dos originais (conforme Lei Federal nº 13.726/2018) OU ter **firma (assinatura) reconhecida em cartório**, no caso de envio por meio eletrônico.