

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS
ATENDIMENTO: NÚCLEO DO CONSUMIDOR
VICIO DE PRODUTO
(OBRIGATORIO TRAZER XEROX)

- Com relação ao consumidor:

- 01. Cópia da Carteira de Identidade (RG) e CPF;
- 02. Cópia do comprovante de residência com CEP;
- 03. Cópia do comprovante de rendimentos;
 - Contracheque;
 - Carteira de trabalho (foto, dados, ultimo contrato e página seguinte);
 - Extrato do INSS, extrato bancário com N° do benefício;
- 04. Nome e endereço completos de três testemunhas (que não sejam parentes ou amigos íntimos) que tenham conhecimento dos fatos (pegar modelo na Defensoria Pública);

- Com relação ao negócio:

- 05. Cópia de documentos que comprovam o negócio, a exemplo dos seguintes:
 - Contrato, formulário de adesão, termo de condições gerais de contratação;
 - Notas fiscais, recibos;
 - Extratos do cartão de crédito que comprove o pagamento;
 - Cópia de títulos de crédito (nota promissória, cheque);
 - Boleto bancário, carnê de pagamento;
 - Mensagens recebidas via e-mail;
- 06. Cópia do termo de garantia, do manual e dos demais documentos que acompanham o produto;
- 07. Cópia de panfletos ou qualquer outro documento de divulgação do produto;
- 08. Cópias de documentos que comprovam a tentativa de reparo do produto perante o fornecedor ou assistência técnica (recibo, ordem de serviço, comprovante de entrega etc). As datas de entrega e retirada do produto deverão constar destes documentos;
- 09. Cópia de notificação ou de outro documento pelo qual o consumidor encaminhou reclamação por escrito ao fornecedor. As cópias de eventuais respostas do fornecedor também deverão ser providenciadas pelo consumidor;

Nos Termos do Art. 4º, § 2º, da LC Estadual 65/2003, a Defensoria poderá pedir outros documentos para comprovação da situação financeira.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS

- 10. Cópia de número de protocolo, no caso de atendimento por telefone (telemarketing). A Defensoria Pública adverte que os serviços de telemarketing não são confiáveis, motivo pelo qual deve o consumidor priorizar a obtenção de documentos;
- 11. Cópia de documentos que comprovam o vício do produto, a exemplo dos seguintes:
 - Fotos, filmagens;
 - Laudos técnicos;
 - Orçamentos;

- Com relação ao fornecedor:

- 12. Nome completo;
- 13. Número de CNPJ ou, se for o caso, de documento identidade (antigo RG, atual RIC) e CPF;
- 14. Endereço completo (rua, número, bairro, cidade, estado, CEP);

