



Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor
Diretoria Executiva

Portaria Normativa Nº 0247/2021, de 10 de novembro de 2021.

Institui o Código Estadual de Procedimentos no âmbito da Diretoria de Atendimento e Orientação do PROCON/SP.

O Diretor Executivo da Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/SP, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pela Lei Estadual nº 9.192/1995 e demais atos regulamentares, resolve expedir Portaria Normativa nos seguintes termos:

CAPÍTULO I

DO OBJETO DA NORMA E DOS SERVIÇOS E INSTRUMENTOS ADMINISTRATIVOS DA DIRETORIA DE ATENDIMENTO E ORIENTAÇÃO DO CONSUMIDOR (DAOC)

Art. 1º - A presente Portaria regula os serviços de atendimento e os instrumentos administrativos que especifica junto à Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor (DAOC), realizados, exclusivamente, através do Sistema Eletrônico de Atendimento da Fundação Procon/SP denominado PROCON-SP DIGITAL.

Parágrafo único - Na hipótese de atendimento presencial ao consumidor a demanda será reduzida a termo no PROCON-SP DIGITAL por servidor, colaborador ou conveniado do PROCON-SP.

Art. 2º - São serviços prestados ao consumidor através do PROCON-SP DIGITAL:

- I - Consulta;
- II - Reclamação;
- III - Evite esses sites;
- IV - Não Me Ligue.

Art. 3º - São instrumentos administrativos realizados através do PROCON-SP DIGITAL:

- I - de natureza individual:
 - a) Carta de Informações Preliminares (CIP);
 - b) Processo Administrativo de Reclamação;
 - c) Termo de Notificação ao Fornecedor para apresentação de resposta conclusiva (TNF);

Classif. documental

001.01.01.001



PROCONSPPOR202100247A

Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor
Diretoria Executiva

- d) Termo de Notificação ao Fornecedor para comparecimento em Audiência (TNA);
- e) Manifestação Técnica;
- f) Ficha de Baixa.

II - de natureza coletiva:

- a) Pedido de Esclarecimentos;
- b) Carta de Recomendação;
- c) Denúncia;
- d) Memorando de Encaminhamento à Diretoria de Fiscalização.

CAPÍTULO II

DO SISTEMA PROCON-SP DIGITAL

Seção I

Do Acesso

Art. 4º - O PROCON-SP DIGITAL será acessado no sítio eletrônico www.procon.sp.gov.br.

§ 1º - O acesso ao sistema será restrito ao PROCON/SP, consumidor, fornecedor ou ao procurador devidamente habilitado, os quais poderão interagir via sistema, em todos os casos mediante identificação de *login* e senha ou código de acesso.

§ 2º - Os registros e processos de atendimentos no PROCON-SP DIGITAL tramitam eletronicamente e o acesso ao sistema é considerado vista e intimação pessoal.

§ 3º - O acesso eletrônico à consulta, à CIP ou ao processo administrativo de reclamação substitui qualquer outro meio de publicação oficial, para quaisquer efeitos legais, bem como as notificações e intimações estabelecidas na Lei Estadual n.º 10.177/98.

§ 4º - Será publicada no Diário Oficial do Estado a classificação da baixa do processo administrativo de reclamação previsto no art. 48 desta Portaria.

§ 5º - O envio de notificações ao fornecedor será realizado de forma eletrônica no endereço ou e-mail indicado pelo consumidor no ato do cadastro do atendimento, nos endereços divulgados pelo fornecedor como canais de comunicação e atendimento, quando da solicitação de autenticação, ou nos indicados junto aos órgãos governamentais.

§ 6º - No atendimento presencial, o consumidor poderá requisitar cópia da CIP para entrega pessoal ao fornecedor.

Art. 5º - O fornecedor não autenticado poderá acessar o PROCON-SP DIGITAL independente de cadastro por meio de código de acesso.

Seção II

Do Cadastro do Consumidor



Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor
Diretoria Executiva

Art. 6º - A utilização dos serviços de atendimento está condicionada ao prévio cadastro do consumidor no PROCON-SP DIGITAL e ao aceite do Termo de Condições e Uso disponível no site.

§ 1º - O consumidor poderá ser representado por procurador ou representante legal.

§ 2º - Somente serão admitidos como consumidores as seguintes pessoas jurídicas:

I - Microempreendedor Individual (MEI);

II - Microempresa (ME);

III - Instituição sem fins lucrativos.

§ 3º - A falta de atendimento das condições especificadas nos Termo de Condições e Uso do PROCON-SP DIGITAL acarretará o cancelamento do atendimento.

Seção III

Do Cadastro do Fornecedor

Art. 7º - O fornecedor poderá se cadastrar no PROCON-SP DIGITAL através de solicitação de autenticação com a inclusão dos documentos exigidos no Termo de Condições e Uso disponível no site.

§ 1º - Após autenticação do cadastro, o acesso ao PROCON-SP DIGITAL será realizado com a identificação (login e senha) do usuário cadastrado pelo fornecedor.

§ 2º - O acesso mediante *login* e senha permitirá o acompanhamento de todos os registros em face do fornecedor e dos estabelecimentos que compõem o grupo econômico que se utilizam da mesma marca ou identidade visual.

§ 3º - O usuário administrador de um fornecedor, que compõe um grupo econômico, pode gerar acesso e determinar perfis a outros usuários.

Art. 8º - Para fins de cadastro, indexação, reunião e estatísticas no PROCON-SP DIGITAL todos os estabelecimentos de mesma raiz de CNPJ serão direcionados para o cadastro apontado como matriz ou, na ausência, para aquele cujo sufixo seja o 0001.

Parágrafo único - Empresas franqueadoras deverão centralizar as demandas de suas franqueadas em um único CNPJ e na ausência de tal centralização os registros serão encaminhados para o CNPJ do franqueador.

CAPÍTULO III

DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA DAOC

Seção I

Do Conceito dos Serviços

Art. 9º - A consulta é o serviço de atendimento que informa e orienta o consumidor a respeito de seus direitos.



Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor
Diretoria Executiva

Art. 10 - A reclamação é o serviço de atendimento que busca esclarecimentos e solução acerca de notícia de lesão ou ameaça de direito praticado pelo fornecedor em que o consumidor realiza pedido de seu interesse.

Art. 11 - O "Evite Esses Sites" é o serviço que disponibiliza ao consumidor a relação de fornecedores de comércio eletrônico não localizados ou que reiteradamente não respondem as notificações do PROCON/SP ou que não apresentam solução, desrespeitando a legislação de proteção e defesa do consumidor.

Art. 12- O "Não me Ligue" é o serviço de bloqueio de telemarketing instituído pela Lei Estadual nº 13.226/2008.

Seção II

Do Conceito dos Instrumentos Administrativos Individuais de Conclusão do Processo
Administrativo de Reclamação

Art. 13 - A Manifestação Técnica é o instrumento administrativo que consiste na análise efetuada pelo servidor quanto ao fundamento do processo administrativo de reclamação ou quanto a eventual recurso interposto pelo fornecedor ou consumidor, em face da decisão final de análise do fundamento do processo administrativo.

Art. 14 -A Ficha de Baixa é o instrumento administrativo que dispõe da decisão final do Diretor da DAOC quanto ao fundamento do processo administrativo e classificação da baixa.

Seção III

Da Abertura, Processamento e Encerramento dos Serviços

Subseção I

Da Consulta

Art. 15. O consumidor poderá registrar a consulta e obter acesso à resposta formulada pela DAOC por meio do PROCON-SP DIGITAL.

§ 1º - A resposta formulada à consulta ficará disponível ao consumidor.

§ 2º - Após tomar ciência da resposta formulada, a consulta será encerrada.

Subseção II

Da Reclamação

Art. 16. A reclamação registrada no PROCON-SP DIGITAL poderá ser processada em duas fases:

I - Carta de Informações Preliminares (CIP);

II - Processo Administrativo de Reclamação.

Parágrafo único- O pedido do consumidor pode ser alterado antes da conversão da CIP em processo administrativo de reclamação.



Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor
Diretoria Executiva

Art. 17 - A falta de indicação de canal eletrônico e endereço postal completo, nos termos do Decreto Federal 7962/2013, para envio das notificações de CIP, TNF e TNA, poderá acarretar o envio do expediente diretamente para análise da Diretoria de Fiscalização e aplicação das medidas cabíveis ao caso, o mesmo ocorrendo nos casos das empresas de comércio eletrônico que serão inseridas na lista "Evite Esses Sites".

Subseção III

Da Carta de Informações Preliminares (CIP)

Art. 18. A CIP é o instrumento administrativo prévio à instauração do processo administrativo de reclamação em que o fornecedor deverá apresentar proposta conciliatória ou elementos de fato e de direito suficientes para negar atendimento à reclamação.

§ 1º - A CIP não é obrigatória e destina-se à solução preliminar da reclamação, podendo ser suprimida por decisão fundamentada do Diretor da DAOC, nos casos de:

- a) iminência de prescrição;
- b) decadência;
- c) conduta reiterada de fornecedor em recusar conciliação ou atendimento às demandas dos consumidores;
- d) medidas judiciais de urgência, entre outros, para resguardo dos direitos e interesses dos consumidores.

§ 2º - O prazo para o fornecedor apresentar resposta é de 10 (dez) dias corridos, a contar do envio via sistema, correios ou entrega pessoal.

§ 3º - O prazo previsto no §2º pode ser alterado por decisão fundamentada do Diretor da DAOC.

§ 4º - O não atendimento das interações efetuadas pela DAOC no PROCON-SP DIGITAL, do pedido especificado em CIP e em processo administrativo de reclamação, a critério da DAOC, poderá acarretar:

I - a baixa da CIP e do processo administrativo de reclamação, no caso de desídia do consumidor;

II - o envio à Diretoria de Fiscalização, no caso de desídia do fornecedor, mediante decisão fundamentada do Diretor da DAOC.

§ 5º - a CIP poderá ser objeto de recusa pelo fornecedor quando da ocorrência das situações especificadas no Termo de Condições e Uso.

Art. 19. Apresentada resposta ou decorrido o prazo sem manifestação do fornecedor, o consumidor deverá informar, no prazo de 10 (dez) dias corridos, se o problema relatado foi resolvido ou não:

§ 1º - Informado pelo consumidor que a reclamação:

I - foi resolvida, a CIP será baixada;

II - não foi resolvida, será aberto processo administrativo de reclamação.

§ 2º - Na ausência de resposta do consumidor a CIP será baixada.



Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor
Diretoria Executiva

Subseção IV

Da Reclamação Fundamentada

Art. 20 - O processo administrativo de reclamação será classificado como fundamentado, quando verificado de lesão ou ameaça a direito praticado pelo fornecedor, após manifestação técnica que analisa o pedido do consumidor e a tratativa da demanda pelo fornecedor.

Parágrafo único - Reputa-se como fundamentada a reclamação que exista:

I - legitimidade das partes;

II - existência de relação de consumo;

III - pretensão decorrente da narrativa dos fatos;

IV - notícia de lesão ou ameaça ao direito do consumidor, não excluída de forma pronta e incontroversa pelo fornecedor.

Art. 21 - O processo administrativo será tramitado através de:

I - Termo de Notificação ao Fornecedor (TNF);

II - Termo de Notificação para Comparecimento em Audiência Conciliatória (TNA).

Parágrafo único. A DAOC determinará qual o termo de notificação será aplicado ao fornecedor, considerando o volume de processos, agenda, performance do fornecedor na resolutividade, disponibilidade do consumidor e complexidade do caso, dentre outros critérios.

Art. 22 - Após o decurso de prazo para apresentação de resposta, o consumidor deverá se manifestar sobre o atendimento do pedido de seu interesse.

Art. 23 - O processo será objeto de análise do servidor que produzirá Manifestação Técnica quanto ao fundamento ou não da reclamação.

Art. 24 - O Diretor da DAOC determinará a inscrição do processo administrativo no cadastro de reclamações fundamentadas de que trata o artigo 44 da Lei 8.078/90, mediante decisão administrativa, antecedida de manifestação técnica.

Parágrafo único- A decisão administrativa deverá apontar se a Reclamação do consumidor foi:

I - fundamentada e atendida e, quando for o caso, encaminhada à Diretoria de Fiscalização;

II - fundamentada e não atendida, encaminhando-se, quando for o caso, à Diretoria de Fiscalização;

III - não fundamentada, encerrando-se o processo administrativo.

Art. 25 - O fornecedor poderá interpor recurso administrativo da decisão do Diretor da DAOC que classificar a Reclamação como fundamentada e não atendida, no prazo de 15 (quinze) dias, a contar da publicação em Diário Oficial do Estado.

§ 1º - Apresentado recurso administrativo, tempestivamente, será elaborado parecer técnico pela DAOC.



Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor
Diretoria Executiva

§ 2º - Não será conhecido o recurso interposto fora do prazo indicado no "caput" deste artigo, bem como aquele que reiterar os termos da resposta à CIP, TNF ou alegações em audiência, sendo adotada a Manifestação Técnica como fundamento.

§ 3º - Caberá à Diretoria Executiva o julgamento do recurso administrativo, podendo delegar a competência.

Art. 26 - Somente serão consideradas as respostas, manifestações, interações e documentos produzidos e anexados no PROCON-SP DIGITAL, dentro dos prazos indicados.

Parágrafo único- Respostas e documentos encaminhados por outros canais que não os indicados nas notificações e no PROCON-SP DIGITAL não serão conhecidos.

Art. 27 - Na hipótese de caracterização de responsabilidade de mais de um fornecedor pelos eventos de que trate a reclamação, um mesmo procedimento poderá reunir todas as partes envolvidas, gerando, por conseguinte, mais de um registro no cadastro de que trata o art. 44, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 28 - Para fins de apresentação de resposta conclusiva ou comparecimento em audiência, sendo caracterizada a responsabilidade solidária, ficará a critério do Procon/SP a definição do fornecedor ou fornecedores integrantes da cadeia de consumo que serão notificados, sempre visando a economia processual e eficiência do procedimento.

Subseção V

Do Termo de Notificação ao Fornecedor (TNF)

Art. 29 - O fornecedor poderá ser notificado para apresentar resposta conclusiva sobre o pedido de interesse do consumidor no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar do envio da notificação de abertura do Processo Administrativo de Reclamação.

Parágrafo único. No caso de o fornecedor acatar o pedido do consumidor ou apresentar proposta diversa, deverá anexar documento comprobatório no PROCON-SP DIGITAL.

Subseção VI

Do Termo de Notificação para Comparecimento em Audiência Conciliatória (TNA)

Art. 30 - O fornecedor poderá ser convocado para comparecer em audiência conciliatória em data agendada, a ser realizada presencialmente ou por videoconferência, por servidor designado ou conciliador credenciado.

Subseção VII

Do Procedimento das Audiências Conciliatórias

Art. 31 - As audiências conciliatórias serão realizadas por servidores da DAOC ou por conciliadores inscritos e habilitados através de processo público de credenciamento realizado pela Diretoria de Administração e Finanças (DAF).

Art. 32 - Após o credenciamento, os conciliadores serão convocados em ordem sequencial da lista formada através de sorteio, reiniciando-se a lista sempre que chegar ao fim.



Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor
Diretoria Executiva

Art. 33 - Os conciliadores somente tomarão conhecimento das reclamações no dia em que forem designados para realização da audiência.

Art. 34 - O fornecedor deverá comparecer à audiência conciliatória, na data e hora designada, e apresentar:

I - documento de identificação do preposto;

II - cópia do documento de representação legal;

III - cópia do contrato social, estatuto ou documento equivalente que indique os representantes da empresa.

Parágrafo único- Poderá ser concedido prazo de 48 horas para juntada dos documentos indicados nos incisos II e III, em casos de fundamentada impossibilidade de apresentação na audiência.

Art. 35 - Ao final da audiência conciliatória será lavrado:

I - Termo de Encerramento, no caso de não comparecimento das partes;

II - Termo de Comparecimento, no caso de comparecimento de uma das partes ou, quando comparecem todas as partes e não houver acordo;

III - Termo de Acordo, no caso de realização de acordo entre as partes, constituindo-se em título executivo extrajudicial, o qual poderá ser homologado judicialmente.

§1º - A lavratura do termo caberá ao responsável designado para realização da audiência conciliatória.

§2º - Os Termos serão submetidos para homologação de servidor indicado pela DAOC.

Subseção VIII

Do "Evite esses Sites"

Art. 36 - Constatado que o fornecedor de comércio eletrônico não é localizado ou que reiteradamente não responde as notificações do PROCON/SP ou que não apresenta solução, desrespeitando a legislação de proteção e defesa do consumidor, a DAOC determinará a inserção do nome do fornecedor na listagem pública do "Evite esses Sites".

§ 1.º. A decisão caberá ao Diretor da DAOC, antecedida de manifestação técnica que indicará:

I - as reclamações reiteradas não respondidas ou não atendidas; ou

II - que a empresa não foi localizada no endereço ou meio eletrônico indicado em cadastro; ou

III - as denúncias reiteradas, quando houver; ou

IV - memorando de encaminhamento dos fatos à Diretoria de Fiscalização; ou

V - declaração de que houve tentativa de contato com o fornecedor por meios disponíveis.

§ 2.º Após a inserção na lista "Evite esses Sites", o cadastro do fornecedor será bloqueado para novas reclamações e denúncias e os registros em andamento serão convertidos automaticamente



Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor
Diretoria Executiva

em processos administrativos de reclamação e classificados como reclamações fundamentadas não atendidas.

Art. 37- O fornecedor poderá solicitar a exclusão de seu nome da listagem pública do "Evite esses Sites" e a reativação de seu cadastro no PROCON-SP DIGITAL, desde que regularize sua situação cadastral e firme compromisso de apresentação de solução para as demandas já registradas.

Parágrafo único - A exclusão e reativação do cadastro do fornecedor se dará por decisão do Diretor da DAOC.

Subseção IV

Do "Não me Ligue"

Art. 38 - O serviço "não me ligue" será prestado nos termos da Lei Estadual nº 13.226 de 07 de outubro de 2008 e atualizações posteriores.

§ 1º - Decorrido o prazo regulamentar para que os fornecedores cessem as ligações de telemarketing ao consumidor, este poderá registrar a ocorrência de descumprimento ao "não me ligue" no PROCON-SP DIGITAL.

§ 2º - O registro de ocorrência realizado pelo consumidor deverá conter as informações necessárias para identificação do fornecedor, do produto ou serviço oferecido, do número de discagem e da data e hora da ligação recebida.

§ 3º - O consumidor deverá autorizar o PROCON/SP, em seu nome, solicitar à operadora a relação das chamadas recebidas no dia da ocorrência, ficando ciente de que o registro poderá ser encaminhado ao fornecedor.

§ 4º - Os registros de ocorrência de descumprimento serão encaminhados via PROCON-SP DIGITAL à Diretoria de Fiscalização para análise e adoção das medidas cabíveis.

CAPÍTULO IV

DOS INSTRUMENTOS ADMINISTRATIVOS COLETIVOS

Seção I

Do Conceito

Art. 39 - O Pedido de Esclarecimentos é o instrumento administrativo de utilização exclusiva da DAOC, fundamentado no artigo 55, §4º, da Lei nº 8.078/90, cuja finalidade é solicitar ao fornecedor informações sobre situação de fato ou de direito de interesse do consumidor.

Art. 40 - A Carta de Recomendação é o instrumento administrativo de utilização exclusiva da DAOC para recomendar ao fornecedor que altere ou cesse situação de fato ou de direito potencialmente lesiva aos interesses do consumidor, fundamentado no artigo 4º, VI, da Lei nº 8.078 /90.

Art. 41 - A Denúncia é o instrumento administrativo em que o consumidor descreve o relato de notícia de lesão ou ameaça de direito praticado pelo fornecedor, cujo pedido é a realização de atividade fiscalizatória.



Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor
Diretoria Executiva

Art. 42 -O Memorando de Encaminhamento à Fiscalização descreve a conduta verificada pela DAOC, potencialmente lesiva ao direito do consumidor e será submetida à análise da Diretoria de Fiscalização.

Seção II

Da Abertura, Processamento e Encerramento dos Instrumentos Administrativos Coletivos

Subseção I

Do Pedido de Esclarecimentos

Art. 43 - O Diretor da DAOC, por ato motivado, poderá realizar Pedido de Esclarecimentos ao fornecedor de produtos ou serviços para que preste informações, no prazo assinalado na solicitação, sobre fato ou direito de interesse do consumidor.

§ 1º - O Pedido de Esclarecimentos será encaminhado pelo PROCON-SP DIGITAL aos fornecedores cadastrados e autenticados e pelos correios ou e-mail nos demais casos.

§ 2º - Reputar-se-á válido o Pedido de Esclarecimentos encaminhado a qualquer endereço do fornecedor, no caso deste não manter seu cadastro atualizado.

§ 3º - O Pedido de Esclarecimentos pode ser recebido por qualquer representante do fornecedor, devendo ser identificado por nome e números do Registro Geral (RG) e do Cadastro de Pessoas Físicas (CPF).

§ 4º - No caso de recusa de recebimento físico, o responsável pela entrega certificará o ocorrido no documento.

§ 5º - O teor do Pedido de Esclarecimentos e da resposta do fornecedor será público.

§ 6º - O Pedido de Esclarecimentos não tem caráter fiscalizatório e não revoga ou altera qualquer competência administrativa da Diretoria de Fiscalização.

§ 7º - Após manifestação do fornecedor ou no caso de ausência de resposta, a DAOC produzirá memorial de encaminhamento à Diretoria de Fiscalização.

Subseção II

Da Carta de Recomendação

Art. 44 - O Diretor da DAOC, após manifestação técnica e informações do fornecedor, poderá expedir Carta de Recomendação para que o fornecedor altere ou cesse situação de fato ou de direito potencialmente lesiva aos interesses do consumidor.

§ 1º - As informações do fornecedor de que trata o "caput" poderão ser obtidas mediante Pedido de Esclarecimentos ou mediante consulta ao banco de dados do PROCON-SP DIGITAL.

§ 2º - A Carta de Recomendação seguirá o rito previsto no art. 43.

Subseção III

Da Denúncia



Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor
Diretoria Executiva

Art. 45 - O consumidor poderá apresentar Denúncia contra o fornecedor sobre notícia de lesão ou ameaça de direito e solicitar a realização de atividade fiscalizatória, desde que informe elementos de fato corroborados por documento ou registro de imagem.

§ 1º - Somente serão analisadas pela DAOC as formalidades administrativas do pedido de fiscalização na Denúncia, não se conhecendo o mérito dos demais questionamentos.

§ 2º - A DAOC certificará que a Denúncia contém elementos de fato corroborados por documento ou registro de imagem e para tanto poderá efetuar interações com o denunciante antes de encaminhá-la à Diretoria de Fiscalização (DFISC) que analisará o mérito dos registros.

§ 3º - Caso não se constate na Denúncia elementos mínimos das formalidades administrativas corroborados por documentos ou registros de imagem, esta será cancelada com comunicação ao consumidor.

Art. 46- As denúncias oriundas de fornecedores, associações, pessoas jurídicas e demais entes deverão ser protocoladas fisicamente na Diretoria Executiva (DEX) para análise.

CAPÍTULO V

DA SITUAÇÃO E CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES E PROCESSOS
ADMINISTRATIVOS

Art. 47 - As reclamações serão classificadas como:

I - Baixado: consumidor escolheu a opção "resolvido" no protocolo de reclamação.

II - Baixado pelo Sistema: o consumidor perdeu o prazo para a inclusão de "resolvido" ou "não resolvido".

III - Desistência do consumidor: o consumidor indica não ter mais interesse no andamento da demanda.

IV - Encerrado pelo Técnico: o registro foi cancelado por incorreções ou falta de informações ou documentos indicados pela equipe técnica do PROCON/SP.

V - Cancelado pelo Procon: o registro foi cancelado por inobservância pelo consumidor dos Termo de Condições e Uso.

Art. 48 - Os Processos Administrativos de Reclamação serão classificados como "processo publicado", cujas baixas serão:

I - reclamação fundamentada atendida;

II - reclamação fundamentada não atendida;

III - reclamação encerrada não fundamentada.

Art. 49- As denúncias serão encerradas com a seguinte classificação:

I - Baixadas sem análise, nos casos em que o consumidor não apresentou documentos ou imagem que corroborassem o relato descrito na denúncia;

II - Encaminhados à Fiscalização, para os registros devidamente instruídos com documentos e/ou imagens que serão objeto de análise da Diretoria de Fiscalização.



Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor
Diretoria Executiva

Art. 50- Os registros de ocorrência do serviço "não me ligue" serão encerrados com a seguinte classificação:

I - Baixadas sem análise, nos casos em que não foram apresentados os elementos e requisitos da Lei Estadual n.º 13.226/2008 e atualizações posteriores e na falta de consentimento do consumidor para solicitação à operadora da relação das chamadas recebidas no dia da ocorrência, bem como que o registro poderá ser encaminhado ao fornecedor;

II - Encaminhados à Fiscalização, para os registros que preencham os requisitos definidos na Lei Estadual n.º 13.226/2008 e atualizações posteriores, com consentimento do consumidor para solicitação à operadora da relação das chamadas recebidas no dia da ocorrência, bem como que o registro poderá ser encaminhado ao fornecedor.

CAPÍTULO VI

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E FINAIS

Art. 51 - A DAOC poderá promover ações de orientação ao consumidor *in loco*.

Parágrafo único. As ações de orientação serão precedidas de pedido fundamentado do Diretor da DAOC e devidamente autorizada pela DEX.

Art. 52 - As notificações serão consideradas como enviadas, independentemente da apresentação de qualquer manifestação do fornecedor ou até que este indique outros canais, quando da autenticação no PROCON-SP DIGITAL, na constatação de que o e-mail e endereço, informado em cadastro pelo consumidor, é o canal divulgado pelo fornecedor para atendimento do público aquele informado em seu sítio eletrônico e/ou órgãos governamentais.

Parágrafo único - As notificações enviadas via e-mail, sem indicação de erro, serão consideradas como recebidas.

Art. 53 - O procedimento constante no art. 52 será aplicado aos processos em trâmite, formalizados no SINDEC e no Sistema Integrado, e ainda não finalizados na data da entrada em vigor desta Portaria, sem a necessidade de envio da notificação por meio postal.

Art. 54 - Os serviços ainda não disponíveis no PROCON-SP DIGITAL serão prestados nos canais atuais e finalizados nos sistemas existentes.

Art. 55 - Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, aplicando-se a todos os processos em andamento, revogando-se todas as disposições em contrário, e em especial:

I - a Portaria Normativa Procon nº 21/2005;

II - a Portaria Normativa Procon nº 53/2019.

São Paulo, 10 de novembro de 2021.

FERNANDO CAPEZ
Diretor Executivo
Diretoria Executiva

