

**RESUMO DE TERMO DE COMPROMISSO VOLUNTÁRIO FIRMADO PELA
EMPRESA SHPS TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA. PERANTE A FUNDAÇÃO
PROCON/SP**

COMPROMISSOS ENTRE AS PARTES:

1. A **FUNDAÇÃO PROCON/SP** e a SHOPEE coordenarão atividades voltadas para a educação dos consumidores que utilizam o comércio eletrônico. Dentre outras iniciativas, as partes divulgarão e ensinarão como utilizar o canal de resolução de disputas *online* da SHOPEE, para que o consumidor consiga resolver eventuais reclamações de forma rápida e segura.

2. A GARANTIA SHOPEE é um programa oferecido gratuitamente pela SHOPEE que garante a devolução do valor ao comprador no caso de não recebimento do produto, produto com defeito ou em caso de arrependimento, de acordo com as condições estabelecidas na seção 11 dos Termos de Serviço da Plataforma (<https://help.shopee.com.br/br/s/article/Termos-de-Servi%C3%A7o>) e no conteúdo disponível em <https://shopee.com.br/m/garantia-shopee>.

3. A SHOPEE disponibilizará um canal de contato direto para a **FUNDAÇÃO PROCON/SP**, preferencialmente por e-mail, através do qual a **FUNDAÇÃO PROCON/SP** poderá enviar ofícios com pedidos de remoção de anúncios e ofícios de solicitação de dados usuários que inequivocamente infrinjam direitos dos consumidores. Desde já, fica estabelecido que o referido canal disponibilizado pela SHOPEE para tais requisições é o e-mail consumidor.br@shopee.com.

4. Os ofícios com pedidos de remoção de anúncios deverão necessariamente indicar a URL específica do anúncio irregular, juntamente com a justificativa do motivo pelo qual o anúncio é considerado uma violação ao direito do consumidor. O **SHOPPE** removerá os URLs indicados no ofício e informará aos usuários vendedores que suas publicações foram retiradas do site a pedido da **FUNDAÇÃO PROCON/SP** em virtude de alegada violação aos direitos do consumidor. O **SHOPEE** não dará seguimento à solicitação de remoção caso sejam enviados apenas termos genéricos de anúncios irregulares, haja vista o risco de se remover conteúdo lícito da plataforma.

5. A SHOPEE reputará como válidos unicamente os ofícios que forem enviados por e-mails institucionais da **FUNDAÇÃO PROCON/SP** (com domínio @procon.sp.gov.br), não podendo a **FUNDAÇÃO PROCON/SP** ou seus funcionários utilizarem e-mails pessoais para tal fim. Caso sejam enviados ofícios pro e-mails não institucionais, a SHOPEE não dará seguimento à solicitação, tampouco adotará as prerrogativas do presente **TERMO DE COMPROMISSO VOLUNTÁRIO**.

6. Buscando a regularização dos seus usuários vendedores e também proporcionar uma boa experiência aos usuários compradores, a SHOPEE continuará exigindo a emissão de notas fiscais dos usuários que vendam produtos na plataforma de forma não eventual.

7. A **FUNDAÇÃO PROCON/SP**, na hipótese de identificar um usuário vendedor que reiteradamente gere reclamações de usuários compradores, poderá enviar ofício a SHOPEE, por meio do canal digital estabelecido neste instrumento, requerendo que o usuário vendedor seja instado a apresentar as notas fiscais dos produtos vendidos, sob pena de sofrer possíveis sanções por parte da SHOPEE, sem prejuízo de a **FUNDAÇÃO PROCON/SP** também exercer os poderes de fiscalização e aplicação de sanções administrativas, nos termos de lei.

8. A SHOPEE comparecerá nas audiências conciliatórias em que seus usuários vendedores forem apontados com reclamado, sempre que notificado pela **FUNDAÇÃO PROCON/SP**, a fim de constatar o tratamento dispensado por este ao consumidor e adotar as providências administrativas pertinentes no caso de violação aos Termos de Uso de sua plataforma.

9. Pelo período de dois anos, a SHOPEE encaminhará à **FUNDAÇÃO PROCON/SP** relatórios trimestrais com a quantidade de anúncios irregulares baixados no período, podendo a **SHOPEE** e a **FUNDAÇÃO PROCON/SP** decidirem, em conjunto, a dar enfoque à remoção de determinados produtos que entenderem apresentar maior lesividade aos consumidores. Após este período de dois anos, a periodicidade do envio dos relatórios será acordada entre as partes.

10. A SHOPEE informa que mantém um canal visando a proteção aos titulares de direitos de propriedade intelectual, canal este desenvolvido, gerido e oferecido gratuitamente pela SHOPEE no endereço https://shopee-support.formstack.com/formsipr_br e expressamente citado nos Termos de Serviço da Plataforma (<https://help.shopee.com.br/br/s/article/Termos-de-servi%C3%A7o>), que permite a realização de denúncias e remoção de anúncios que infrinjam direitos de propriedade intelectual de terceiros, após a efetiva comprovação da titularidade do direito.

11. Em virtude do presente **TERMO DE COMPROMISSO VOLUNTÁRIO**, sempre que o ofício requisitar, a **SHOPEE** poderá disponibilizar as informações pessoais de seus usuários à **FUNDAÇÃO PROCON/SP** por meio do canal de contato indicado na Cláusula 2.2. Cada Parte poderá atuar como "Controlador" das informações pessoais, nos termos do art. 5º da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709), e deverá tratar as Informações Pessoais em conformidade com o disposto na referida Lei.

12. O presente **TERMO DE COMPROMISSO VOLUNTÁRIO** não gera nenhum tipo de compromisso financeiro entre as partes, cabendo a cada uma o custeio das despesas inerentes à execução das ações e obrigações sob competência;

13. O presente **TERMO DE COMPROMISSO VOLUNTÁRIO** não isenta a SHOPEE de nenhuma responsabilidade administrativa ou judicial perante a **FUNDAÇÃO PROCON/SP**, não podendo ser utilizado como matéria de defesa em nenhum processo ou procedimento que envolva a **FUNDAÇÃO PROCON/SP**.

São Paulo, 21 de dezembro de 2021.