



SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



A Fundação PROCON SP coloca à disposição dos FORNECEDORES canais para orientação e esclarecimento de dúvidas sobre dispositivos da lei consumerista.

Na página da Fundação Procon-SP (www.procon.sp.gov.br), acesse a sequência **ESPAÇO FORNECEDOR > QUESTÕES MAIS FREQUENTES** (fig. 01)

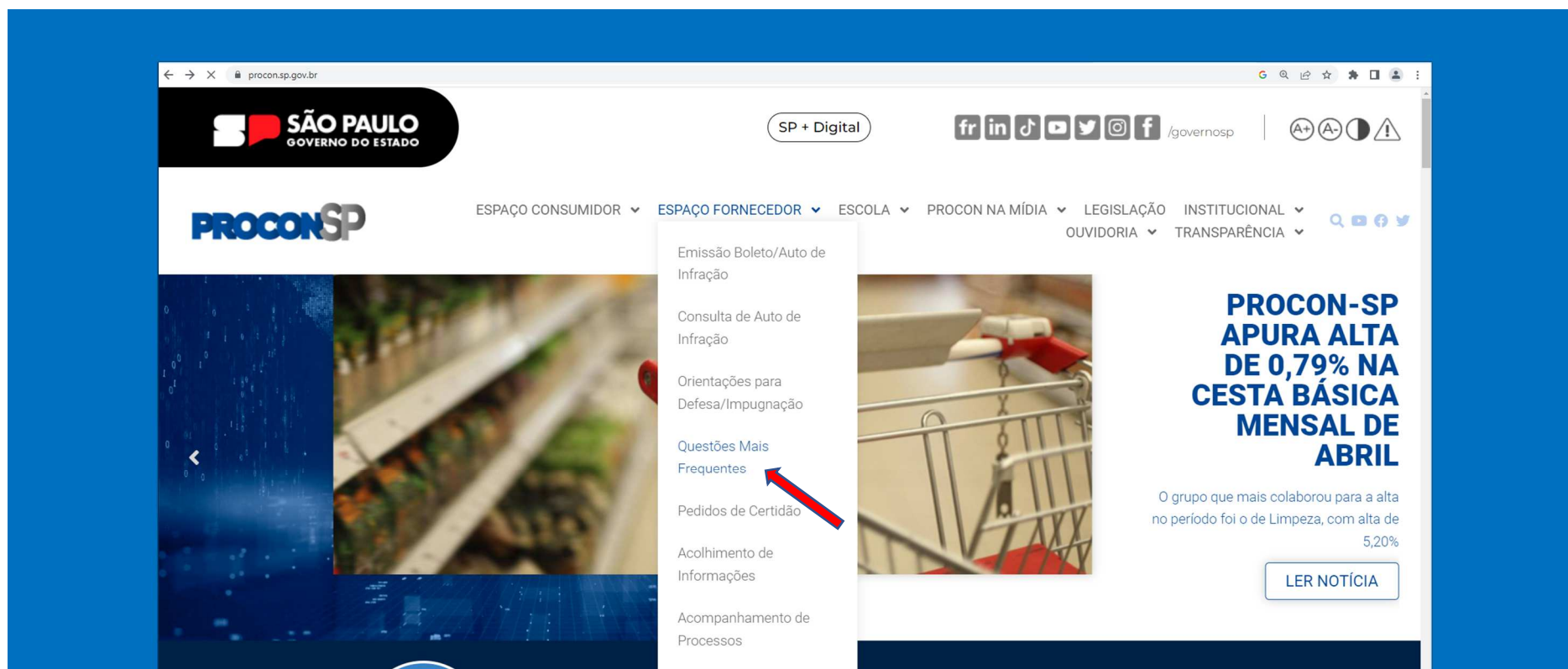


Figura 01



SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



No link <https://fornecedor2.procon.sp.gov.br/login>, o fornecedor realiza o seu cadastro inicial, para fins de acesso mediante login e senha (fig. 02).

fornecedor2.procon.sp.gov.br/login

PROCONSP
DIGITAL

Possui um usuário?
Entre com o email ou CPF sem pontuação

Email ou CPF

Senha

Entrar

[Cadastre seu usuário](#) [Esqueci minha senha](#)

Possui um código de acesso?
Qual tipo de código de acesso você possui?

Reclamação Fiscalização

[> Autenticação](#)

Este é um serviço público para a empresa consultar e responder as reclamações cadastradas na Fundação Procon-SP

[Termos de Uso](#) [Manual](#)

Figura 02



SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



Aqui o Fornecedor escolhe qual a área é do seu interesse, e seleciona, entre as perguntas e respostas disponíveis, a que melhor atende a sua dúvida. (fig. 03)

forneecedor2.procon.sp.gov.br/u/m/minhas-duvidas

PROCONSP DIGITAL

Documentos de Fiscalização **Minhas Dúvidas** Outros serviços

Minhas Dúvidas

Nenhuma dúvida solicitada

Pesquise sua dúvida

Tipo * Área *

Legislação Consumerista Venda Internet / Fora do Es... **Pesquisar**

001 - COMO É POSSÍVEL VENDER PELA INTERNET SEM CONTRARIAR O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR?

Vendas pela internet devem ser seguras e cabem ao fornecedor disponibilizar os meios necessários para garantir a segurança. Basicamente, para não cor...

de Defesa do Consumidor, toda oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em lí...

sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos...

saúde e segurança dos consumidores. O fornecedor deve ainda fazer constar na publicidade, na embalagem dos produtos e em todos os impressos utiliza...

comercial, o nome e endereço do fabricante. O estabelecimento deve apresentar meios para a pessoa com deficiência ter acesso à informação do produ...

oferecido no comércio eletrônico, com recursos de acessibilidade a expensas do fornecedor. (artigos 31 e 33 do Código de Defesa do Consumidor, § 1º do...

Federal n.º 13.146/2015).

Figura 03



SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



Caso o fornecedor tenha alguma dúvida que não esteja entre as perguntas e respostas disponíveis, terá a opção de encaminhá-la diretamente, através do link, “Encaminhe a sua dúvida”. (figs. 04 e 05)

006 - QUANDO O CONSUMIDOR ESCOLHE PRODUTOS POR CATÁLOGO OU INTERNET, DENTRO DE UM ESTABELECIMENTO COMERCIAL, QUAL A INTERPRETAÇÃO QUE PREVALECE?

007 - COMO EXATAMENTE DEVE SER CONTADO O PRAZO DE ARREPENDIMENTO?

008 - NO CASO DE DESISTÊNCIA DA COMPRA POR ARREPENDIMENTO, E DESDE QUE O CONSUMIDOR TENHA PAGADO PELO ENVIO DO PRODUTO FRETE OU SEDEX, DEVERÁ SER REEBOLSADO DESTA DESPESA?

Não encontrou o que procurava? [Encaminhe a sua dúvida.](#)

Prodesp - Tecnologia da Informação [Manual](#)

Figura 04

Pesquise sua dúvida

Tipo *
Sanctionatório

Responsável *
Haroldo Zillig Porto

Outros

Pergunta *

8000 caracteres restantes

Cancelar Enviar

Prodesp - Tecnologia da Informação [Manual](#) [Termos de uso](#) [Suporte: cadastro.fornecedor@procon.sp.gov.br](#)

Figura 05



SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



Em breve, a resposta a dúvida encaminhada pelo fornecedor, será disponibilizada no próprio Portal, permitindo, inclusive, que o Fornecedor tenha acesso ao registro de todos os questionamentos anteriormente encaminhados. **(fig. 06)**



Figura 06