



Para registrar uma reclamação no **Procon-SP**, acesse

www.procon.sp.gov.br

e siga as orientações abaixo:

- 01 Clique em **FAÇA AQUI SUA RECLAMAÇÃO**.
- 02 Valide o acesso com a conta cadastrada no **Portal GOV.BR**, Nível Prata ou Ouro; ou crie uma conta.
- 03 Clique em **NOVO ATENDIMENTO – RECLAMAÇÃO**.
- 04 Selecione a opção **BLACK FRIDAY** no tipo de atendimento.
- 05 Pesquise o **FORNECEDOR** pelo Nome ou CNPJ.
- 06 Descreva em detalhes o **PROBLEMA** reclamado.
- 07 Anexe os **COMPROVANTES** que possuir, como **Contrato, Oferta, Pedido** ou **Nota Fiscal**.
- 08 Escolha se aceita a modalidade **AUDIÊNCIA**, e clique em **ENVIAR**.

Nossos Canais de Atendimento

 **Site:** www.procon.sp.gov.br

 **Ligue 151 (na Cidade de São Paulo)**
De 2ª a 6ª, das 9h às 15h

 **Atendimento presencial na Cidade de São Paulo, necessário agendamento:**
procon.agendasp.sp.gov.br/eagenda_web/procon

 **Outros municípios:** consulte a prefeitura de sua cidade ou o site do Procon-SP

 **OUVIDORIA:** <https://fala.sp.gov.br/>

 **BLOG EDUCAPROCON:**
educaproconsp.blogspot.com.br

     @proconsp

 @proconspoficial  TV Procon-SP



**VEJA ALGUMAS DICAS
PARA EVITAR PROBLEMAS
NO MOMENTO DA COMPRA**

PROCONSP



**GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO**

Secretaria da
Justiça e Cidadania

Evite comprar por impulso.

- **Monitore** os preços com antecedência para evitar “falsas promoções”.

Confira:

- A **Data de Validade** dos produtos.
- Se existe **Previsão de Entrega** para o CEP do seu interesse.
- O **Valor do Frete**.
- As **Condições de Pagamento**, com e sem juros.
- Se houve **alteração no preço** ao finalizar a compra.
- Se a empresa **confirmou a compra** após a **finalização**.

Certifique-se:

- Que o **link** acessado é o **site oficial** da empresa.
- Que a empresa tem **canais diretos de atendimento ao consumidor**.
- Que os sites são **confiáveis e seguros**, com o selo **SSL** e **URL** começando por “**https**” (o “**S**” no final significa **Seguro, Segurança**).

Verifique:

- A **Política de Troca** da empresa.
- Compras realizadas a distância (por exemplo, por **site** ou **telefone**) **podem ser canceladas** em até 7 dias, com **devolução dos valores pagos**, inclusive **frete (direito de arrendimento)**.
- **Imprima** ou **salve os documentos** que **confirmam a oferta** e o **pedido**.
- Se o **nome da pessoa** ou da **empresa** que receberá o valor estão **corretos**, **antes** de fazer pagamento via **PIX** ou **Boleto**.

Cuidado com os Golpes.

Desconfie:

- De **ofertas milagrosas** e de **descontos muito elevados**.
- De empresas ou promoções que **restringem as formas de pagamento**, aceitando **apenas PIX** ou **boleto**, por exemplo. **Dê preferência** para as formas de pagamentos **mais seguras**, como **Cartão de Crédito** ou **Plataformas de Pagamento**.
- De **Emissão de Boleto** ou chave **PIX** com **informações diferentes**, como por exemplo, em **nome de outra pessoa** ou **empresa**.

Atenção!

Os criminosos se passam por **empresas, amigos** ou **pessoas conhecidas** fazendo com que você **revele informações confidenciais** como **senhas** e **dados pessoais**.

Eles usam **telefonemas, e-mails** e **mensagens de texto**, principalmente por **SMS** e **WhatsApp**, para **enganar suas vítimas**.

Para evitar golpes, esteja atento:

- **Cuidado** ao clicar em **links** e **ofertas especiais** recebidas por **e-mail, SMS** e **Redes Sociais**.
- **Leia com atenção** o nome do link antes de clicar; e **desconfie** se algo **parecer falsificado**, como por exemplo, **texto com erro de português, logotipo torto** ou **rasurado**.
- **Evite abrir links** e **documentos recebidos de desconhecidos**, e prefira **consultar o site oficial** das empresas.
- Consulte a lista “**Evite Esses Sites**” em www.procon.sp.gov.br.