



DIÁRIO OFICIAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

Publicado na Edição de 24 de agosto de 2026 | Caderno Executivo | Seção Atos Normativos

Portaria Normativa nº 01/2026

Dispõe sobre procedimentos para inclusão, manutenção, exclusão e reinclusão de fornecedores digitais no cadastro público “Evite esses Sites e Perfis Digitais”, publicado no sítio eletrônico da Fundação Procon-SP e instituído pela Portaria Normativa nº 247/2021.

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:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Esta Portaria estabelece os procedimentos para inclusão, manutenção, exclusão e reinclusão de fornecedores digitais no cadastro público “Evite esses Sites e Perfis Digitais”, disponível em www.procon.sp.gov.br.

Art. 2º. Para os fins desta Portaria Normativa, considera-se:

I – Fornecedor digital: toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolva atividade de oferta, distribuição, intermediação, comercialização ou fornecimento de produtos ou serviços, nos termos do art. 3º da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, por meio de ambientes virtuais ou plataformas digitais, de forma exclusiva ou complementar, ainda que sem estabelecimento físico acessível ao consumidor, e que possua reclamação registrada na Fundação Procon-SP;

II – Plataforma digital: ambiente virtual que utiliza a tecnologia para conectar pessoas, empresas e serviços, facilitando interações, transações ou compartilhamento de informações;

III – Perfil digital: espaço de interação coletiva mantido em ambiente virtual, inclusive em redes sociais, aplicativos de mensagens ou plataformas digitais, por meio do qual sejam divulgados ou comercializados produtos ou serviços.

IV – *Marketplace* digital: plataforma digital que reúne múltiplos fornecedores e possibilita a oferta, divulgação, intermediação ou comercialização de produtos ou serviços a consumidores em um mesmo ambiente virtual.

CAPÍTULO II

DOS CRITÉRIOS DE ELEGIBILIDADE

Art. 3º. Serão elegíveis para compor a lista “Evite esses Sites e Perfis Digitais” as pessoas físicas e jurídicas enquadradas no conceito de fornecedor digital, nos termos do art. 2º,

inciso I, que incorram nas seguintes hipóteses:

- I – deixar de responder às notificações expedidas pela Fundação Procon-SP;
- II – não ser localizado pelos meios de contato disponíveis;
- III – apresentar elementos indicativos de fraude no comércio eletrônico ou de outras irregularidades graves relacionadas ao exercício da atividade econômica, na forma prevista nesta Portaria.

Art. 4º. A inclusão do fornecedor no cadastro público "Evite esses Sites e Perfis Digitais" possui caráter informativo e preventivo, sem prejuízo da adoção das medidas administrativas cabíveis pela Fundação Procon-SP, observada a natureza da conduta que motivou a inclusão e os princípios da legalidade, proporcionalidade, razoabilidade e proteção do consumidor.

§1º As medidas administrativas poderão ser aplicadas de forma isolada ou cumulativa, considerando-se a gravidade da conduta, o grau de risco ou de lesão aos consumidores, a reincidência e as providências adotadas pelo fornecedor para cessar a irregularidade e reparar seus efeitos.

§2º A ausência do fornecedor na referida lista não implica reconhecimento de sua idoneidade, regularidade, confiabilidade ou boa reputação no mercado de consumo, servindo a relação exclusivamente para informar consumidores acerca de fornecedores que, em razão de condutas previamente identificadas e analisadas pela Fundação Procon-SP, motivaram sua inclusão na lista "Evite esses Sites e Perfis Digitais".

Seção I

Do fornecedor localizado que não responde às notificações

Art. 5º. O fornecedor será considerado elegível para inclusão na lista "Evite esses Sites e Perfis Digitais" quando ficar caracterizada a ausência reiterada de resposta, observadas as seguintes hipóteses:

- I – possuir, no mínimo, 20 (vinte) registros no sistema de atendimento da Fundação Procon-SP; e
- II – deixar de responder, de forma conclusiva, a 50% ou mais das notificações expedidas pela Fundação Procon-SP, no período de 30 (trinta) dias.

Parágrafo único. Configurada a hipótese prevista no *caput*, serão adotadas as seguintes medidas administrativas:

- I – exclusão do selo "Empresa Verificada", quando existente;
- II – inclusão do fornecedor na lista "Evite esses Sites e Perfis Digitais"; e
- III – conversão dos registros ativos em processos administrativos, quando cabível.

Seção II

Do fornecedor não localizado

Art. 6º. Considera-se não localizado o fornecedor, para fins de inclusão na lista "Evite esses Sites e Perfis Digitais", quando, após a realização cumulativa das diligências previstas nesta Portaria:

I – não for encontrado nos endereços físicos ou eletrônicos constantes nos cadastros de fornecedores da Fundação Procon-SP;

II – não houver outro meio idôneo para sua identificação ou contato.

§1º Considera-se regularmente enviada a notificação quando encaminhada para qualquer dos seguintes endereços eletrônicos ou físicos do fornecedor:

I – aquele informado pelo consumidor ou por seu representante legalmente constituído no registro da reclamação no sistema Procon-SP DIGITAL, desde que corresponda ao canal de atendimento disponibilizado pelo fornecedor ao público, inclusive em seu sítio eletrônico ou em perfis mantidos em ambientes virtuais;

II – aquele constante da base de dados dos sistemas de atendimento da Fundação Procon-SP; ou

III – aquele constante de cadastros oficiais de órgãos públicos, preferencialmente o registrado no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ, obtido por meio de consulta aos sistemas da Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil.

§2º Presume-se válida e eficaz a notificação encaminhada por correio eletrônico para endereço eletrônico válido do fornecedor, desde que não haja registro de falha, rejeição ou erro de entrega da mensagem.

§3º Aplica-se, além das medidas administrativas previstas no parágrafo único do art. 5º:

I – suspensão do acesso do fornecedor ao sistema de atendimento da Fundação Procon-SP, preservada a possibilidade de registro de novas reclamações pelos consumidores;

II – comunicação da inclusão do fornecedor no “Evite esses Sites e Perfis Digitais” às plataformas digitais, marketplaces, intermediadores eletrônicos e provedores de serviços utilizados pelo fornecedor, para ciência e eventual adoção das providências compatíveis com suas políticas internas; e

III – encaminhamento do procedimento à Diretoria de Fiscalização, para adoção das medidas administrativas cabíveis dentro do seu âmbito de atuação.

Seção III

Do fornecedor que apresenta indícios de fraude ou outras irregularidades graves

Art. 7º. Considera-se elegível para inclusão na lista “Evite esses Sites e Perfis Digitais” o fornecedor em relação ao qual existam elementos objetivos de prática potencialmente fraudulenta ou de desconformidade na oferta, comercialização ou fornecimento de produtos ou serviços.

§1º São considerados elementos objetivos:

I – comercializar produtos, no âmbito do comércio eletrônico, cuja autenticidade não possa ser demonstrada;

II – utilizar CNPJ inexistente, cancelado ou baixado no banco de dados da Receita Federal do Brasil;

III – praticar conduta que induza o consumidor a erro, sobre qualquer aspecto relevante da relação de consumo, desrespeitando a legislação de proteção e defesa do

consumidor.

§2º Configurada a hipótese prevista no *caput*, além das medidas previstas no art. 5º, parágrafo único, e art. 6º, §3º, os fatos serão comunicados aos órgãos públicos competentes, mediante decisão fundamentada da Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor, após ciência à Diretoria Executiva.

CAPÍTULO III

DO PROCEDIMENTO DE INCLUSÃO NA LISTA “EVITE ESSES SITES E PERFIS DIGITAIS”

Art. 8º. Constatada qualquer das hipóteses previstas no art. 3º desta Portaria, a equipe responsável pela auditoria de cadastro de fornecedores da Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor notificará o fornecedor para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado da data do envio da notificação, apresente as informações e comprove a adoção das seguintes providências:

I – cadastrar sua autenticação no sistema de atendimento Procon-SP DIGITAL e apresentar manifestação formal e conclusiva quanto à solução das demandas formalizadas em andamento solicitadas pelo consumidor no referido sistema de atendimento da Fundação Procon-SP;

II – atualizar seus dados cadastrais e apresentar manifestação formal e conclusiva quanto à solução das demandas formalizadas em andamento solicitadas pelo consumidor no sistema de atendimento da Fundação Procon-SP DIGITAL, caso já tenha cadastro no sistema.

III – comprovar a autenticidade dos produtos comercializados, na hipótese do inciso I, do §1º, do art. 7º;

IV – comprovar a regularidade cadastral perante o órgão competente, na hipótese do inciso II, do §1º, do art. 7º;

V – apresentar esclarecimentos e documentos destinados a afastar a conduta de indução do consumidor em erro, na hipótese do inciso III, do §1º, do art. 7º.

§1º A notificação será feita por meio eletrônico ou qualquer outro meio idôneo de comunicação, utilizando os endereços e demais dados de contato constantes no sistema de atendimento da Fundação Procon-SP, bem como aqueles disponíveis em cadastros oficiais.

§2º Para fins de concessão do selo “Empresa Verificada”, o fornecedor deverá ser autenticado por meio de certificação digital, nos termos da Portaria Normativa nº 54/2022.

§3º Presume-se recebida a notificação enviada por e-mail à empresa autenticada, desde que não haja registro de falha, rejeição ou erro de entrega da mensagem.

Art. 9º. A manifestação formal e conclusiva deverá ser apresentada em documento timbrado e enviada ao endereço eletrônico cadastro.fornecedor@procon.sp.gov.br, produzindo efeitos para fins de instrução do procedimento somente após a confirmação de seu recebimento pela equipe responsável pela auditoria de cadastro de fornecedores.

§1º No campo ‘Assunto’ do *e-mail* deverá constar a expressão “Lista Evite Esses Sites e Perfis Digitais” – (Razão Social do Fornecedor).

§2º A manifestação deverá conter, além dos esclarecimentos e documentos que o fornecedor entender pertinentes:

I – documento apresentado em papel timbrado da empresa ou do representante legal, com a identificação do fornecedor e, quando aplicável, os documentos comprobatórios da representação;

II – indicação do local e data;

III – endereçamento à Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor da Fundação Procon-SP;

IV – apresentação de proposta detalhada para solução das demandas formalizadas e em andamento no sistema de atendimento da Fundação Procon-SP, nas hipóteses dos incisos I e II do art. 5º;

V – informação sobre o nome e o número de telefone do responsável designado para contato direto com a Fundação Procon-SP.

§3º Nas hipóteses que envolvam perfis comerciais mantidos em sítios eletrônicos, redes sociais ou plataformas digitais, quando inexisterem dados cadastrais suficientes para a identificação ou localização do fornecedor, a notificação poderá ser realizada por qualquer meio eletrônico disponível que possibilite a comprovação do envio, incluindo:

I – endereço eletrônico divulgado pelo fornecedor; e

II – aplicativo de mensagens vinculado à atividade comercial exercida.

§4º As tentativas de contato realizadas por meios digitais serão registradas e preservadas pela equipe responsável, mediante a utilização de um ou mais dos seguintes meios de comprovação:

I - cópia integral das mensagens eletrônicas enviadas, contendo remetente, destinatário, data, horário e conteúdo da comunicação;

II – comprovantes de envio, entrega, leitura ou retorno automático de mensagens eletrônicas, quando disponíveis;

III – capturas de tela (prints) das comunicações realizadas por correio eletrônico, aplicativos de mensagens, redes sociais ou plataformas digitais;

IV – gravação das tentativas de contato telefônico, quando realizadas, ou registro circunstanciado contendo data, horário, número discado, identificação do responsável pela ligação e resultado da tentativa.

§5º Sempre que possível, os registros mencionados neste artigo deverão conter elementos que permitam a identificação do fornecedor, do canal de comunicação utilizado, da data e horário da tentativa de contato.

§6º Os documentos e registros produzidos nos termos deste artigo integrarão o procedimento de inclusão ou exclusão da lista “Evite esses Sites e Perfis Digitais” e permanecerão arquivados pelo prazo mínimo correspondente ao período de permanência do fornecedor na lista.

§7º As tentativas de contato e demais diligências realizadas pela equipe responsável poderão ser certificadas por servidor competente, mediante certidão administrativa circunstanciada.

Art. 10. O fornecedor será incluído na lista “Evite esses Sites e Perfis Digitais”, mediante decisão fundamentada do Diretor de Atendimento e Orientação ao Consumidor:

§1º A decisão será precedida de manifestação técnica elaborada pela equipe responsável, contendo, conforme o caso:

I – relatório das reclamações reiteradamente não respondidas ou não atendidas pelo fornecedor;

II – registro da tentativa de localização do fornecedor, com indicação da impossibilidade de contato por meio dos endereços físicos ou eletrônicos constantes nos cadastros disponíveis;

III – relação das denúncias registradas reiteradamente em face do fornecedor, quando existentes;

IV – cópia do memorando de encaminhamento dos fatos para análise e adoção de providências, se o caso, pela Diretoria de Fiscalização;

V – relatório circunstanciado contendo elementos que evidenciem a ausência de comprovação da autenticidade dos produtos ou serviços comercializados pelo fornecedor;

VI – comprovação da irregularidade cadastral do fornecedor perante a Receita Federal do Brasil;

VII – descrição dos fatos, documentos e demais elementos que indiquem a permanência de práticas aptas a induzir o consumidor a erro;

VIII – registros eletrônicos, capturas de tela, anúncios publicitários, histórico de ofertas, dados de perfis comerciais, comprovantes de transações ou quaisquer outros elementos digitais aptos a demonstrar as condutas previstas nos incisos V a VII;

IX – indicação das medidas administrativas recomendadas.

Art. 11. A decisão que determinar a inclusão do fornecedor na lista “Evite esses Sites e Perfis Digitais” será publicada no Diário Oficial do Estado.

§1º A inclusão somente será efetivada após o decurso do prazo de 15 (quinze) dias, contados da publicação da decisão, caso não haja regularização da situação apontada ou interposição de recurso administrativo.

§2º Durante o prazo previsto no §1º, o fornecedor poderá apresentar documentação complementar destinada à regularização da situação que motivou a decisão.

CAPÍTULO IV

DA INCLUSÃO CAUTELAR

Art. 12. Em caráter excepcional, poderá ser determinada a inclusão cautelar do fornecedor na lista "Evite esses Sites e Perfis Digitais", antes da conclusão do procedimento previsto nesta Portaria, quando houver elementos objetivos que evidenciem risco relevante de dano coletivo aos consumidores.

§1º A inclusão cautelar dependerá da presença cumulativa dos seguintes requisitos:

I – existência de elementos objetivos e suficientemente consistentes que indiquem a ocorrência de uma das hipóteses previstas no inciso III do art. 3º;

II – risco de agravamento dos prejuízos aos consumidores caso a medida seja postergada.

§2º A decisão será fundamentada e deverá indicar expressamente os fatos, os elementos probatórios considerados e as razões que justificam a urgência da medida.

Art. 13. Determinada a inclusão cautelar, o fornecedor será imediatamente notificado para se manifestar no prazo de 48 (quarenta e oito horas).

§1º A inclusão cautelar não dispensa a instauração do procedimento administrativo previsto nesta Portaria.

§2º Recebida a manifestação ou decorrido o prazo sem apresentação de defesa, a Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor decidirá, fundamentadamente, pela:

- I – confirmação da inclusão;
- II – revogação da inclusão cautelar;
- III – adoção de outras providências administrativas cabíveis.

§3º A ausência de confirmação da medida cautelar no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável uma única vez por igual período mediante decisão fundamentada, implicará sua revogação automática.

CAPÍTULO V

DA PUBLICIDADE DA LISTA “EVITE ESSES SITES E PERFIS DIGITAIS”

Art. 14. Visando à melhor identificação, pelo consumidor, dos endereços eletrônicos nos quais foram registradas as condutas descritas nesta Portaria, a lista prevista no art. 1º conterá as seguintes informações:

I – site ou URL do perfil (@ da conta), nome de domínio, identificador de perfil, nome de usuário, link de acesso ou qualquer outro elemento digital apto à identificação do site eletrônico ou do perfil digital utilizado pelo fornecedor;

II – razão social e nome fantasia ou nome comercial utilizado pela pessoa física, bem como número de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ ou, no caso de pessoa física, divulgação parcial do CPF, com ocultação dos dígitos intermediários;

III – data de inclusão na lista;

IV – identificação do site eletrônico ou do perfil digital em plataforma utilizada para a comercialização dos produtos ou serviços;

V – categoria correspondente, conforme hipóteses previstas no art. 3º desta Portaria.

§1º A inclusão da categoria terá caráter meramente informativo, destinando-se a conferir transparência quanto ao fundamento administrativo que motivou a inclusão do fornecedor na lista.

§2º A categoria de que trata o inciso V observará as seguintes classificações:

I – Fornecedor que não responde às notificações da Fundação Procon-SP, quando a inclusão decorrer da hipótese prevista no art. 5º;

II – Fornecedor não localizado, quando a inclusão decorrer da hipótese prevista no art. 6º;

III – Fornecedor incluído em razão da existência de elementos objetivos indicativos de irregularidades graves, quando a inclusão decorrer da hipótese prevista no art. 7º.

§3º A classificação prevista no inciso III possui caráter meramente informativo e não implica reconhecimento definitivo da prática de fraude ou de qualquer outra infração. Sua divulgação destina-se exclusivamente a dar transparência aos fundamentos que ensejaram a inclusão do fornecedor na lista, observados o devido processo administrativo, o contraditório, a ampla defesa e os princípios da proporcionalidade.

Art. 15. A alteração do nome de usuário, URL, identidade visual, domínio eletrônico ou perfil digital utilizado pelo fornecedor não impedirá a manutenção ou atualização do registro na lista “Evite esses Sites e Perfis Digitais”, desde que existam elementos técnicos ou documentais que indiquem a continuidade da atividade econômica anteriormente identificada.

CAPÍTULO VI

DOS EFEITOS DA INCLUSÃO NA LISTA “EVITE ESSES SITES E PERFIS DIGITAIS”

Art. 16. A inclusão do fornecedor na lista “Evite esses Sites e Perfis Digitais”, conforme a natureza e a gravidade dos fatos apurados, determina a adoção de:

I – encaminhamento dos elementos constantes do procedimento à Diretoria de Fiscalização, para análise de instauração de procedimento sancionatório ou adoção de outras medidas de sua competência;

II – comunicação aos responsáveis pelas plataformas digitais, redes sociais, *marketplaces*, intermediadores eletrônicos ou demais agentes envolvidos na relação de consumo, para ciência e eventual adoção de medidas compatíveis com suas políticas internas e legislação vigente;

III – encaminhamento de informações e documentos aos órgãos e autoridades competentes, quando os fatos evidenciarem, em tese, a prática de infrações civis, penais ou administrativas, ou outras irregularidades cuja apuração não seja de competência da Fundação Procon-SP;

IV – compartilhamento de informações com os órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, observadas as competências legais e os instrumentos de cooperação institucional vigentes;

V – adoção de outras medidas administrativas destinadas à proteção dos consumidores, observadas as competências legais da Fundação Procon-SP.

Art. 17. A inclusão na lista “Evite esses Sites e Perfis Digitais” produz os seguintes efeitos:

I – perda da autenticação e consequente cassação do selo “Empresa Verificada”, se houver, nos termos do que preceitua o art. 3º da Portaria Normativa nº 54/2022;

II – bloqueio do cadastro do fornecedor no sistema Procon-SP DIGITAL para o recebimento de novas reclamações e denúncias por meio da plataforma, sem prejuízo da orientação dos consumidores quanto aos demais meios de tutela de seus direitos;

III – conversão automática dos registros ativos em processos administrativos de reclamação;

IV – encerramento dos processos administrativos como reclamações fundamentadas não atendidas.

V – comunicação da inclusão aos órgãos e entidades públicas competentes, quando pertinente, para conhecimento e adoção das providências cabíveis no âmbito de suas atribuições; e

VI – divulgação da inclusão na lista "Evite esses Sites e Perfis Digitais" nos canais institucionais da Fundação Procon-SP, em observância aos princípios da publicidade, da transparência e do interesse público.

CAPÍTULO VII

DO MONITORAMENTO PERIÓDICO E ATUALIZAÇÃO DOS REGISTROS

Art. 18. O fornecedor incluído na lista "Evite esses Sites e Perfis Digitais" submete-se a monitoramento periódico pela Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor, com o objetivo de verificar a permanência das circunstâncias que motivaram sua inclusão.

§1º O monitoramento poderá compreender, entre outras providências:

I – verificação da regularidade cadastral do fornecedor;

II – análise das reclamações registradas no sistema de atendimento da Fundação Procon-SP;

III – verificação da existência e funcionamento dos canais de atendimento disponibilizados ao consumidor;

IV – acompanhamento da situação dos endereços eletrônicos, domínios, perfis em redes sociais ou demais ambientes virtuais utilizados pelo fornecedor;

V – análise de informações provenientes de outros órgãos públicos ou entidades parceiras.

§2º O monitoramento poderá ser realizado de ofício ou em razão da ocorrência de fatos supervenientes que revelem alteração relevante na situação do fornecedor ou elevação significativa do volume de reclamações.

§3º A periodicidade do monitoramento observará a natureza da hipótese que ensejou a inclusão do fornecedor na lista:

I – monitoramento semestral, nas hipóteses previstas nos incisos I e II do art. 3º;

II – monitoramento trimestral, nas hipóteses previstas no inciso III do art. 3º, em razão do maior potencial lesivo das irregularidades apuradas.

Art. 19. Verificada alteração das informações constantes da lista, a Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor promoverá sua atualização, especialmente quanto aos endereços e domínios eletrônicos utilizados, perfis em redes sociais, nome empresarial, dados cadastrais do fornecedor e categoria da inclusão prevista nesta Portaria.

Parágrafo único. A atualização das informações não afasta os efeitos da inclusão, desde que permaneçam presentes os fundamentos que a motivaram.

Art. 20. A permanência do fornecedor na lista será reavaliada periodicamente pela Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor, em prazo não superior a 12 (doze) meses,

mediante despacho fundamentado, considerando eventual permanência das circunstâncias que ensejaram a inclusão, regularidade cadastral, existência de novas reclamações ou cumprimento das obrigações assumidas perante a Fundação Procon-SP.

Parágrafo único. Constatada a cessação das causas que motivaram a inclusão, a Diretoria deve promover, de ofício, a revisão do registro, observados os procedimentos previstos nesta Portaria.

CAPÍTULO VIII

DOS FORNECEDORES ESTRANGEIROS E DA COOPERAÇÃO INSTITUCIONAL

Art. 21. As disposições desta Portaria também se aplicam aos fornecedores sediados no exterior que, por meio de sítios eletrônicos, plataformas digitais, aplicativos ou quaisquer outros ambientes virtuais, ofertem ou comercializem produtos ou serviços destinados a consumidores localizados no território nacional.

Art. 22. Quando a reclamação envolver fornecedor digital cuja identificação seja insuficiente para cadastramento no sistema de atendimento da Fundação Procon-SP, em razão da inexistência de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ ou no Cadastro de Pessoas Físicas – CPF, e, constatada a existência de elementos objetivos que indiquem possível prática reiterada de violações às normas de proteção e defesa do consumidor, a Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor deve instruir procedimento administrativo específico com relatório técnico circunstanciado, contendo os elementos disponíveis para identificação e individualização do fornecedor e a descrição das condutas relatadas.

§1º O procedimento conterá os elementos possíveis destinados à identificação e individualização do fornecedor, tais como nome comercial, URL, domínio eletrônico, endereço eletrônico, identificador do fornecedor na plataforma digital, perfis em redes sociais, dentre outros.

§2º O procedimento deve ser encaminhado à Diretoria Executiva, para análise e deliberação acerca da adoção das medidas institucionais, abrangendo comunicação aos órgãos públicos competentes para apuração das condutas identificadas, às entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, às plataformas digitais envolvidas, às autoridades estrangeiras, conforme o caso concreto, e aos demais agentes cuja atuação possa contribuir para a prevenção, investigação ou repressão das condutas identificadas.

§3º A Diretoria Executiva da Fundação Procon-SP, a seu critério, antes de adotar o procedimento definido no parágrafo anterior, poderá convocar o fornecedor para esclarecimentos adicionais.

CAPÍTULO IX

DOS INTERMEDIADORES DIGITAIS

Art. 23. As plataformas digitais, marketplaces, redes sociais e demais intermediadores eletrônicos que viabilizem a oferta de produtos ou serviços respondem pelo dever de cooperação com a Fundação Procon-SP na prevenção e mitigação de práticas lesivas aos consumidores, devendo adotar medidas razoáveis e proporcionais para coibir infrações aos direitos dos consumidores, em observância ao princípio da solidariedade da cadeia de fornecimento e às disposições do Código de Defesa do Consumidor.

§1º A atuação colaborativa não afasta ou restringe eventual responsabilidade civil, administrativa ou de qualquer outra natureza, atribuída aos intermediadores pela legislação vigente.

§2º A cooperação institucional poderá compreender, dentre outras medidas:

I – recebimento e processamento das comunicações encaminhadas pela Fundação Procon-SP acerca da inclusão de fornecedores na lista “Evite esses Sites e Perfis Digitais”;

II – fornecimento de informações que contribuam para identificação e individualização dos fornecedores, observado o regime jurídico de proteção de dados pessoais e a legislação aplicável;

III – disponibilização de canais de interlocução institucional com a Fundação Procon-SP;

IV – desenvolvimento e aperfeiçoamento de mecanismos destinados à prevenção de fraudes, à verificação da identidade dos fornecedores e à promoção de boas práticas de proteção e defesa do consumidor.

§3º A Fundação Procon-SP poderá celebrar acordos de cooperação técnica, convênios ou outros instrumentos de parceria com plataformas digitais e demais intermediadores eletrônicos, visando ao desenvolvimento de ações conjuntas de prevenção e mitigação de danos aos consumidores, ao aprimoramento da identificação de fornecedores, à prevenção de fraudes, ao intercâmbio de informações e boas práticas e ao fortalecimento da proteção e defesa dos consumidores, em observância aos deveres de cooperação, transparência e solidariedade que permeiam as relações de consumo.

CAPÍTULO X

DO RECURSO ADMINISTRATIVO E DA EXCLUSÃO DA LISTA

Art. 24. Da decisão que determinar a inclusão do fornecedor na lista "Evite esses Sites e Perfis Digitais" caberá recurso administrativo, no prazo de 15 (quinze) dias, contados da data da publicação da decisão no Diário Oficial do Estado.

§1º O recurso será dirigido à Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor, que poderá reconsiderar a decisão no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

§2º O recurso deverá conter a:

I – qualificação do recorrente;

II – exposição dos fatos e dos fundamentos do pedido;

III – indicação dos dispositivos legais ou regulamentares que entender aplicáveis;

IV – apresentação de documentos destinados à comprovação das alegações apresentadas;

V – pedido de anulação ou reforma da decisão recorrida.

§3º O recurso será recebido nos efeitos devolutivo e suspensivo.

Art. 25. A decisão proferida nos termos do inciso I ou II, do *caput*, do art. 3º permite ao fornecedor pleitear a exclusão da lista “Evite esses Sites e Perfis Digitais”, desde que providencie a sua autenticação no sistema Procon-SP DIGITAL, nos termos da Portaria Normativa nº 54/2022 e

apresente plano de regularização e adequação das demandas ativas registradas no sistema de atendimento da Fundação Procon-SP DIGITAL.

§1º O plano de regularização deverá conter o compromisso de responder e adotar as providências necessárias à solução das demandas pendentes no prazo de até 90 (noventa) dias, contados da data de reativação do cadastro do fornecedor.

§2º O descumprimento injustificado do plano de regularização ou a ausência de resposta conclusiva às demandas abrangidas pelo compromisso assumido poderá ensejar a reinclusão do fornecedor na lista “Evite esses Sites e Perfis Digitais”, mediante decisão fundamentada da Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor.

§3º O pedido de exclusão deverá ser formalizado para o e-mail cadastro.fornecedor@procon.sp.gov.br, que será considerado válido quando houver confirmação de recebimento pela equipe de auditoria de cadastro de fornecedores.

§4º O campo assunto do e-mail deverá indicar “Exclusão – Lista Evite esses Sites e Perfis Digitais – (Razão Social)”.

§5º Atendidos os requisitos do *caput* deste artigo, o cadastro do fornecedor será reativado para novos registros, mantendo-se as finalizações decorrentes da inclusão na lista “Evite esses Sites e Perfis Digitais”.

§6º A reinclusão na lista acarretará a impossibilidade de novo pedido de exclusão pelo prazo de 1 (um) ano, contado da data da reinclusão.

Art. 26. Nas hipóteses previstas no inciso III, do *caput*, do art. 3º, o fornecedor poderá pleitear sua exclusão da lista “Evite esses Sites e Perfis Digitais”, mediante a apresentação de documentação apta a demonstrar:

- I – regularidade cadastral perante os órgãos competentes;
- II – autenticidade dos produtos comercializados;
- III – correção ou cessação das práticas apontadas;
- IV – inexistência de elementos que caracterizem a indução do consumidor a erro.

§1º O pedido de revisão será apreciado pela Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor, mediante decisão fundamentada.

§2º Aplica-se, no que couber, o disposto nos §§3º, 4º, 5º e 6º do art. 25.

Art. 27. O registro na lista “Evite esses Sites e Perfis Digitais” será excluído automaticamente após 5 (cinco) anos da data de inclusão.

CAPÍTULO XI

DA PROTEÇÃO DE DADOS

Art. 28. O tratamento de dados pessoais realizado para fins de inclusão, manutenção e exclusão de registros na lista “Evite esses Sites e Perfis Digitais” observará os princípios e disposições previstos na Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), especialmente quanto à necessidade, adequação, transparência e segurança das informações tratadas.

CAPÍTULO XII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 29. Os artigos 11, 36 e 37 da Portaria Normativa nº 247/2021 passam a vigorar com as seguintes alterações:

I – Art. 11 – A lista “Evite esses Sites e Perfis Digitais” consiste em serviço de informação ao consumidor que divulga a relação de fornecedores, pessoas físicas ou jurídicas, e seus respectivos ambientes digitais, incluindo sítios eletrônicos, plataformas digitais, *marketplaces*, aplicativos e perfis em redes sociais, incluídos em cadastro público da Fundação Procon-SP em razão do descumprimento da legislação de proteção e defesa do consumidor, da ausência de resposta às notificações expedidas pelo órgão, da impossibilidade de sua localização ou da existência de indícios objetivos de fraude ou de outras irregularidades graves, na forma prevista na Portaria Normativa nº __/2026, de __ de _____ de 2026.

II – Art. 36 – Constatada qualquer das hipóteses previstas na Portaria Normativa nº __/2026, relativas à ausência reiterada de resposta às notificações da Fundação Procon-SP, à impossibilidade de localização do fornecedor digital ou à existência de indícios objetivos de fraude ou de outras irregularidades graves, poderá ser determinada a inclusão do fornecedor na lista pública “Evite esses Sites e Perfis Digitais”.

§1º A decisão caberá ao Diretor da Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor, mediante manifestação técnica fundamentada.

§2º A inclusão observará o procedimento, os critérios de elegibilidade, os meios de notificação, as garantias de defesa, os recursos administrativos e os demais requisitos previstos na Portaria Normativa nº __/2026.

§3º A decisão de inclusão será publicada no Diário Oficial do Estado.

§4º A lista terá caráter informativo e preventivo, destinando-se à divulgação de fornecedores digitais incluídos no cadastro público da Fundação Procon-SP.

III – Art. 37 – O fornecedor poderá requerer sua exclusão da lista “Evite esses Sites e Perfis Digitais”, observados os requisitos, procedimentos e prazos previstos na Portaria Normativa nº __/2026.

§1º A exclusão dependerá da comprovação da cessação das causas que motivaram a inclusão e da observância das exigências estabelecidas pela Fundação Procon-SP.

§2º A decisão sobre o pedido de exclusão caberá ao Diretor da Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor, mediante análise técnica fundamentada.

§3º A reinclusão do fornecedor poderá ocorrer nas hipóteses e condições previstas na Portaria Normativa nº __/2026.

Art. 30. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, aplicando-se a todos os processos em andamento e revogando-se todas as disposições em contrário.

São Paulo, 20 de agosto de 2026.

LUIZ ORSATTI FILHO

Diretor Executivo