



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

PROCONSP

PROCON-SP DIGITAL

Orientações para o usuário
CONSUMIDOR V1.4

Julho de 2023



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	2
QUEM PODE RECLAMAR	2
ACESSO	3
CADASTRO	3
CADASTRO SIMPLIFICADO	4
TIPOS DE ATENDIMENTO	5
ORIENTAÇÕES DE CONSUMO	6
CONSULTA	7
RECLAMAÇÃO	8
• Somente titulares fazem reclamações pela Internet.....	9
• Procuradores fazem reclamações presencialmente.....	9
• Consumidor pessoa jurídica.....	10
• Titular com procurador pela Internet.....	11
• Informando os dados da Reclamação.....	11
• Identificação.....	14
• Detalhes.....	15
• Reclamação.....	15
• Anexos.....	16
• Finalizar.....	17
• Andamento da Reclamação.....	18
• Avaliação da resposta do fornecedor.....	20
• Interagindo com o fornecedor.....	21
• Recusa da reclamação.....	22
PROCESSO ADMINISTRATIVO	23
• Notificação para resposta pelo sistema.....	24
• Avaliando a resposta do fornecedor.....	24
• Notificação para audiência.....	25
• Audiência agendada.....	26
NÃO ME LIGUE - Cadastro para bloqueio de telemarketing	27
• Cadastrando um telefone.....	27
• Cadastro em duplicidade	29
• Ocorrências	32
• Dúvidas frequentes	37
• Termos	37
CERTIDÃO DE VIOLAÇÃO DE DIREITOS - CVD	38
DENÚNCIAS	41

APRESENTAÇÃO

O Procon-SP Digital é o novo sistema de atendimento da Fundação Procon de São Paulo.

Será utilizado tanto nos atendimentos presenciais, quanto pelos consumidores que preferirem acessar pela Internet.

Internamente, todas as áreas do Procon-SP serão integradas, facilitando o trâmite das informações, evitando a impressão, transporte e armazenamento físico de documentos, aumentando a eficiência da comunicação e do atendimento, permitindo o controle e acompanhamento mais preciso e rápido das demandas dos consumidores e problemas no mercado de consumo paulista.

QUEM PODE RECLAMAR?

A Fundação PROCON-SP atende consumidores pessoas físicas, **residentes no Estado de São Paulo**, maiores de 18 anos ou menores representados, Microempreendedores Individuais (MEI), Microempresas (ME) e organizações sem fins lucrativos que queiram fazer consultas, reclamações e denúncias acerca de problemas de consumo, apresentando os documentos de identificação constituição e de representação legal da empresa.

ACESSO

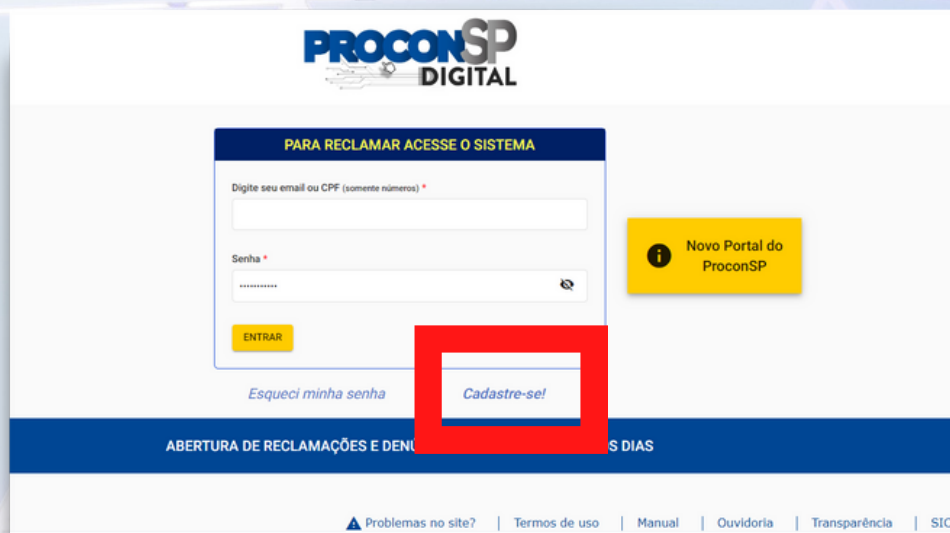
O Procon-SP Digital está integrado ao site de Internet da Fundação Procon-SP em : www.procon.sp.gov.br.

Na tela inicial, basta clicar na faixa amarela: FAÇA AQUI SUA RECLAMAÇÃO.



CADASTRO

Como se trata de um sistema novo, é necessário fazer um novo cadastro. No primeiro acesso, basta clicar em Cadastre-se!



CADASTRO SIMPLIFICADO

Preencha o cadastro simplificado, conforme os campos do formulário. Todos os campos deste formulário devem ser preenchidos e os Termos de Uso devem ser lidos e aceitos. Clique em Concordo e depois em cadastrar. A senha deve ter, no mínimo, oito caracteres, letra maiúscula, minúscula, número e caractere especial.



Cadastro de Usuário

Nome completo *

CPF *

Email *

Confirmar email *

Celular *

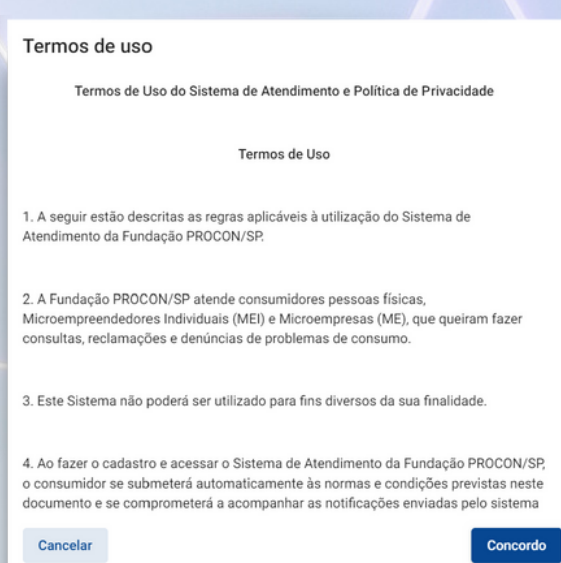
Confirmar celular *

Senha *

Confirmar senha *

Concordo com os termo de uso

Cadastrar



Termos de uso

Termos de Uso do Sistema de Atendimento e Política de Privacidade

Termos de Uso

1. A seguir estão descritas as regras aplicáveis à utilização do Sistema de Atendimento da Fundação PROCON/SP.
2. A Fundação PROCON/SP atende consumidores pessoas físicas, Microempreendedores Individuais (MEI) e Microempresas (ME), que queiram fazer consultas, reclamações e denúncias de problemas de consumo.
3. Este Sistema não poderá ser utilizado para fins diversos da sua finalidade.
4. Ao fazer o cadastro e acessar o Sistema de Atendimento da Fundação PROCON/SP, o consumidor se submeterá automaticamente às normas e condições previstas neste documento e se comprometerá a acompanhar as notificações enviadas pelo sistema

Cancelar Concordo

Estas são as principais informações para acesso ao sistema e contato com você, então todas devem ser confirmadas.

A cada mudança de status dos atendimentos, o sistema enviará uma mensagem de SMS e/ou e-mail, então fique atento às suas caixas de mensagens, inclusive à caixa de spam/lixo eletrônico, pois alguma mensagem podem ser enviada para lá.

Quanto aos termos de uso, sabemos que poucas pessoas leem, mas há informações sobre como funciona o atendimento e detalhes sobre as duas fases das reclamações. É importante a leitura e a concordância consciente.

TIPOS DE ATENDIMENTO

- **Consultas:** para dúvidas sobre problemas de consumo, através do Procon-SP Digital, é possível solicitar o atendimento de um especialista em defesa do consumidor, que responderá a consulta em até dez dias.
- **Reclamações:** os consumidores, pessoas físicas e jurídicas (MEI e ME) do Estado de São Paulo, podem fazer reclamações que serão enviadas pelo Procon-SP para os fornecedores. A partir do recebimento, os fornecedores terão dez dias de prazo para responder e os consumidores mais dez dias de prazo para avaliar a resposta. Caso o consumidor indique que o problema não foi resolvido, automaticamente a reclamação será convertida em processo administrativo e o fornecedor será novamente contatado em busca de um solução. Caso não haja solução, um especialista produzirá uma manifestação técnica sobre o caso e orientará o consumidor sobre a possibilidade de ingressar judicialmente contra a empresa.

A Fundação Procon-SP monitora as reclamações e age apropriadamente, chamando as empresas para reuniões, aplicando multas e interagindo com outras instituições como o Ministério Público e delegacias de polícia.

ORIENTAÇÕES DE CONSUMO

Se você tem dúvidas sobre problemas de consumo, no site do Procon-SP há um espaço específico, com orientações sobre inúmeros temas. Acesse: www.procon.sp.gov.br, clique em Espaço Consumidor e depois em Orientações de Consumo.



PROCONSP ESPAÇO CONSUMIDOR ▾ ESPAÇO FORNECEDOR ▾ ESCOLA ▾ PROCON NA MÍDIA ▾ LEGISLAÇÃO ▾ INSTITUCIONAL ▾ OUVIDORIA ▾ TRANSPARÊNCIA ▾

ORIENTAÇÕES DE CONSUMO

Consulte as nossas Orientações antes de efetuar sua reclamação.

Pesquisar ...

PERGUNTAS FREQUENTES

Selecione abaixo qual tema deseja saber mais:

? Alimentos	? Bancos Assuntos Financeiros
? Cartão de Crédito Assuntos Financeiros	? Consórcios Assuntos Financeiros
? Seguros Assuntos Financeiros	? Títulos de Capitalização Assuntos Financeiros
? Não Me Ligue Bloqueio ao Telemarketing	? Compra de Lote Habitação
? Condomínio Habitação	? Imóvel na Planta Habitação



Se mesmo assim ficar com dúvidas, ou o problema for muito específico, você pode consultar um especialista em defesa do consumidor, através do Procon-SP Digital, conforme citado anteriormente e explicado a seguir.

CONSULTA

Após fazer o cadastro, o sistema mostrará a tela de atendimentos. Para fazer uma consulta, basta clicar em +NOVO ATENDIMENTO e depois em Consulta.

The screenshot shows the top part of the PROCONSP system interface. The header includes the logo and the text 'SISTEMA INTEGRADO DE ATENDIMENTO - FUNDAÇÃO PROCON-SP'. Below the header, there is a greeting 'Olá, Gilberto Freire' and a 'Minha Conta' dropdown menu. The main section is titled 'Meus atendimentos' and features a prominent yellow button labeled '+ NOVO ATENDIMENTO'. Below this button is a filter menu with checkboxes for 'Consultas', 'Reclamações', 'Denúncias', and 'Processos administrativos', along with a dropdown menu set to '-- Todos os status --'.

This screenshot shows the same dashboard as above, but with a dropdown menu open for 'Consumidor Pessoa Física'. The menu options are 'Consulta' (selected), 'Reclamação', and 'Reclamação'. Below the menu, the filter menu is visible, and a table of active cases is shown. The table has columns for 'Fornecedor', 'Status', 'Última atualização', 'Prazo de atendimento', and 'Ações'. Two rows are visible, both with a status of 'Aguardando manifestação do consumidor' and a deadline of '11/07/2021'.

Fornecedor	Status	Última atualização	Prazo de atendimento	Ações
Consumidor Pessoa Física	Aguardando manifestação do consumidor	02/07/2021 00:01	11/07/2021	[Ícone]
Consumidor Pessoa Jurídica	Aguardando manifestação do consumidor	02/07/2021 00:01	11/07/2021	[Ícone]

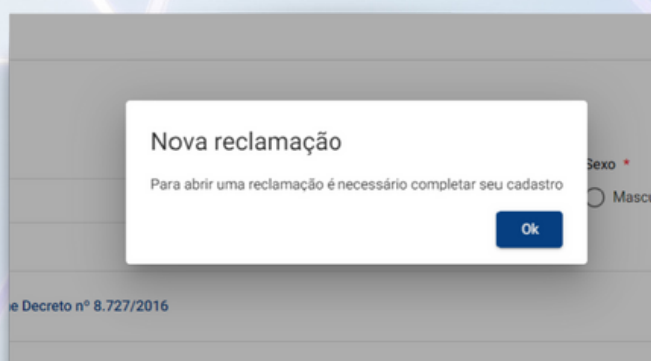
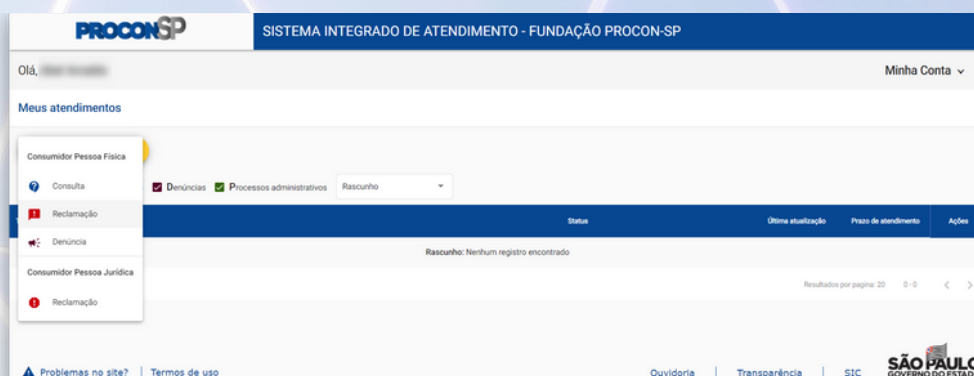
Preencha o formulário e clique em Gerar consulta. As consultas são respondidas em até 10 dias.

The screenshot shows a form titled 'Classificação' for generating a consultation. It includes a dropdown menu for 'Selecione...', a 'Fornecedor' field with a search prompt 'Pesquisar por razão social, nome fantasia ou CNPJ/CPF sem pontuação', a 'Data da compra/aquisição' field with a calendar icon, and a 'Produto ou serviço contratado' field. Below these is a large text area for 'O que gostaria de consultar?' with a 600-character limit. At the bottom, there are 'Voltar' and 'Gerar consulta' buttons.

RECLAMAÇÃO

Uma reclamação exige mais informações do que uma consulta, então é necessário que o cadastro dos consumidores estejam completos.

Se for esse o caso, será exibida uma mensagem e o atendimento será redirecionado primeiro para o preenchimento do cadastro, depois para a Reclamação.



Somente titulares fazem reclamações pela Internet

As reclamações pela Internet só podem ser feitas por quem contratou ou comprou, mas é possível indicar um procurador ou representante, para quem tem menos de 18 anos ou algum motivo pessoal para isso.



A imagem mostra a interface de usuário do sistema de atendimento da Fundação Procon-SP. No topo, há o logotipo "PROCONSP" e o texto "SISTEMA INTEGRADO DE ATENDIMENTO - FUNDAÇÃO PROCON-SP". Abaixo, há uma barra de navegação com "Olá, Consumidor Teste" e "Minha Conta". O conteúdo principal é uma seção intitulada "Registrar reclamação" com um ícone de "x". Dentro desta seção, há uma opção "Sou titular da compra ou contratação" com um ícone de caixa de seleção vazia. Abaixo disso, há um texto explicativo: "Apenas o titular da compra ou contratação, poderá solicitar uma reclamação na internet. Se você não for o titular desta solicitação, deverá ir a um de nossos postos nos Poupatemplos com uma procuração". Segue um botão amarelo "Modelo de procuração" e um campo de texto amarelo com o texto "Verifique aqui quais são os documentos necessários para registrar sua Reclamação". No canto inferior esquerdo, há um link "Voltar" com uma seta para trás.

Procuradores fazem reclamações presencialmente

Procuradores ou representantes de pessoas que, por algum motivo, não possam ou não queiram acessar a Internet, devem agendar o atendimento pessoal em um dos postos de atendimento, levando RG, uma procuração e os documentos necessários para a análise do problema de consumo.

Veja os endereços de atendimento pessoal:

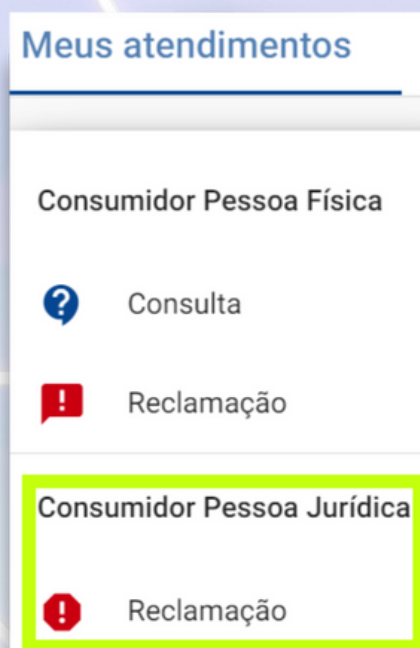
[procon.sp.gov.br/espaco-consumidor/](https://www.procon.sp.gov.br/espaco-consumidor/)

Para os postos nos Poupatemplos Itaquera, Santo Amaro e Sé o agendamento deve ser feito pelo aplicativo ou pela Internet: **<https://www.poupatempo.sp.gov.br/>**

Há também postos avançados em delegacias e na Universidade Zumbi dos Palmares. Consulte todos os endereços em:

<https://www.procon.sp.gov.br/espaco-consumidor/#AtendimentoPresencial>

Consumidor pessoa jurídica



Meus atendimentos

Consumidor Pessoa Física

- Consulta
- Reclamação

Consumidor Pessoa Jurídica

- Reclamação

As pessoas jurídicas consumidoras (Microempreendedores Individuais (MEI), Microempresas (ME) e organizações sem fins lucrativos) podem fazer reclamações utilizando o cadastro de uma pessoa física, que deve ser o seu representante legal.

No menu de atendimentos, escolha a opção Consumidor Pessoa Jurídica/Reclamação.

Note que a ficha deve ser preenchida com os dados da empresa consumidora e é necessário anexar documentos com foto e que comprovem que o reclamante é representante da empresa, caso contrário, o atendimento estará sujeito a ser recusado pela empresa reclamada ou pelo Procon.



PROCONSP DIGITAL

× Registrar reclamação

Dados do Consumidor Pessoa Jurídica

Esta ficha é referente à empresa que você está representando e é necessário que você anexe o documento com foto e documento que comprove que você é o representante da empresa, caso contrário, o atendimento está sujeito a ser recusado pela empresa reclamada ou pelo Procon.

CNPJ *

Razão social *

Telefone *

Email *

Endereço

Titular com procurador pela Internet

Caso o titular precise ou queira indicar procurador ou representante legal para uma reclamação feita pela Internet, deve clicar nos links "Modelo de Procuração" e "Aqui" para ter acesso à procuração e lista de documentos necessários. Preencha, a procuração, assine, digitalize ou fotografe e anexe à reclamação. Certifique-se que os documentos estejam legíveis.

Olá, Consumidor Teste Minha Conta ▾

✕ Registrar reclamação

Sou titular da compra ou contratação

Verifique [aqui](#) quais são os documentos necessários para registrar sua Reclamação

Informar procurador ou responsável

Nome * CPF * RG

Documentos do procurador
Necessário documento com foto e procuração.

Nenhum anexo adicionado

+ ADICIONAR ANEXO

É obrigatória a inclusão da procuração assinada e documento oficial com foto nos formatos pdf, png ou jpeg com limite de 9MB para cada arquivo
Obrigatório adicionar 2 anexos

[📄 Modelo de procuração](#)

Informando os dados da reclamação

Uma reclamação começa pela busca do fornecedor que será reclamado. Basta inserir no campo "Informe o fornecedor" alguma parte do nome (razão social), CNPJ ou CPF.

Informe o fornecedor

Obrigatório

[← Voltar](#) [✓ Salvar rascunho e avançar](#)

Digite o dado a ser pesquisado no campo correspondente e clique em pesquisar. Aparecerá uma lista. Caso o fornecedor procurado apareça na lista, basta clicar nele.

Busca pelo nome

× Pesquisar por razão social, nome fantasia ou CNPJ/CPF sem pontuação

[Pesquisar](#)

ALTANA - ALEMANHA EMPREENDIMENTOS IMOBILIÁRIOS LTD 17.975.995/0001-09	→
CONDOMINIO ALEMANHA OCIDENTAL AFRAN 08.011.234/0001-46	→

[Não encontrou? Informe os dados.](#)

Busca pelo CNPJ

× Pesquisar por razão social, nome fantasia ou CNPJ/CPF sem pontuação

[Pesquisar](#)

RETIFICA DE MOTORES FOXCAR LTDA RETIFICA DE MOTORES FOXCAR 45.990.168/0001-20	→
---	---

[Não encontrou? Informe os dados.](#)

Se eventualmente houver muitas filiais de uma mesma empresa, opte pela primeira da lista, mesmo se o CNPJ for diferente.

× Pesquisar por razão social, nome fantasia ou CNPJ/CPF sem pontuação

[Pesquisar](#)

AMERICANAS S.A. AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / SOUBARATO / B2W / LOJAS AMERICANAS 00.776.574/0001-56 Http://	→
LOJAS AMERICANAS S/A LOJAS FÍSICAS 33.014.556/0001-96 Https://	→

Se não conseguir encontrar o fornecedor, você pode cadastrar um novo. Clique na barra azul em destaque e preencha o cadastro. Copie os dados de uma nota, cupom fiscal, contrato ou outro documento disponível.

Informe o CNPJ ou o CPF do fornecedor. Caso não saiba, clique em Não possui CNPJ/CPF.

The diagram illustrates the user flow for entering supplier information. It starts with a menu titled "Informe o CNPJ ou CPF do fornecedor" containing four options: "Informar CNPJ do Fornecedor", "Informar CPF do Fornecedor", "Não Possui CNPJ/CPF do Fornecedor", and "Cancelar". Two red arrows point from the first two options to their respective input forms. The "Informe o CNPJ do fornecedor" form has a "CNPJ *" field and "Voltar" and "Continuar" buttons. The "Informe o CPF do fornecedor" form has a "CPF *" field and "Voltar" and "Continuar" buttons.

Para que o Procon-SP consiga contatar o fornecedor, é preciso informar o máximo de dados possível. Dados incompletos, implicam aumento dos prazos de tramitação, em especial a falta de e-mail correto do fornecedor, que é o meio mais rápido utilizado pelo sistema.

The screenshot shows the "Informe os dados do fornecedor" form. It includes a "CNPJ" field with the value "63.884.414/0001-40". Below it are two fields: "Nome do fornecedor *" (marked as "obrigatório" in red) and "Nome fantasia". Further down are three fields: "Telefone", "Email", and "Site". At the bottom left is a "Celular" field. At the bottom right are "Cancelar" and "Incluir dados" buttons.

Clique em Incluir dados.

Identificação

A seguir classifique o assunto da reclamação. Basta selecionar os itens nas caixas de seleção. São quatro níveis. Esses dados são muito importantes para o monitoramento e ações do Procon-SP, então tente escolher a classificação mais adequada.

Sou titular da compra ou contratação

Verifique [aqui](#) quais são os documentos necessários para registrar sua Reclamação

Informar procurador ou responsável

Informe o fornecedor

Beta Ltda (Beta) ✕

Classificação

Turismo / Viagens / Pacote / excursão / agência de turismo / Cobrança / Contestação / Negativação indevida

← Voltar ✓ Salvar rascunho e avançar

Clique em Salvar rascunho e avançar.

Os dados da reclamação são salvos a cada página. Se precisar continuar depois, os dados continuarão disponível, como rascunho, por 30 dias.

O sistema indicará o status do preenchimento. No exemplo a seguir, apenas a etapa Identificação está completa.

- Esta ficha é um rascunho. Para formalizar a reclamação preencha todas as informações necessárias
- O rascunho será deletado após 30 dias corridos

Identificação ✓ Detalhes ⚠ Reclamação ⚠ Anexos ⓘ Finalizar

Detalhes

Depois preencha os dados da compra ou contratação. Todos os dados com um asterisco vermelho no título são obrigatórios.

Identificação ✓ Detalhes ✓ Reclamação ✓ Anexos ⓘ Finalizar

Procurei o fornecedor para solucionar a questão

Informe como foi o seu contato com a empresa. Informe o N° Protocolo

Protocolos 134.565 e 134.789

Forma de aquisição *

Loja virtual/Internet

Dados da compra/contratação

Tipo de contratação * Serviço

Data da contratação * 09/12/2020

Reclamação

Na etapa de descrição da reclamação, é importante descrever o que ocorreu de forma clara, sucinta, objetiva e com detalhes suficientes para o entendimento do caso. Anexar documentos (Etapa Anexos), se for possível, é altamente recomendável.

• Esta ficha é um rascunho. Para formalizar a reclamação preencha todas as informações necessárias
• O rascunho será deletado após 30 dias corridos

Identificação ✓ Detalhes ✓ Reclamação ✓ Anexos ⓘ Finalizar

Descreva em detalhes sua reclamação *

Comprei uma cama, mas mesmo após várias prorrogações de prazo, a entrega não ocorreu.

1915 caracteres restantes

Pedido *

Cancelamento da compra/serviço com restituição do valor pago

Forma de devolução *

Crédito em conta Estorno em cartão de crédito Ordem de pagamento Pix

← Voltar ✓ Salvar e avançar

Atenção! Insultos, ofensas e grosserias devem ser evitados e podem motivar o cancelamento da reclamação.

Em Pedido, escolha o tipo de solução que você acha mais adequado. Os Procons não trabalham com danos morais. Caso queira esse tipo de indenização, será necessário ingressar judicialmente através de um Juizado Especial Cível ou pela Justiça comum, com a contratação de um advogado.

Sobre Juizados Especiais, acesse o site do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:
<https://www.tjsp.jus.br/Especialidade/Especialidade/Juizados>

Anexos

Na etapa Anexos, basta clicar em + Adicionar Anexo e adicionar até seis documentos, imagens e planilhas com até 9Mb cada. Escolha os documentos mais importantes e adequados e certifique-se que todos estão legíveis.

A interface de usuário mostra o processo de upload de anexos. No topo, há uma barra de progresso com etapas: Identificação ✓, Detalhes ✓, Reclamação ✓, Anexos (atualmente selecionado com um ícone de informação 'i'), e Finalizar. Abaixo, uma mensagem de alerta em uma caixa cinza indica: "O anexo do documento de compra ou contrato será necessário em etapas futuras do processo, caso possua, sugerimos inserir um anexo para tornar a análise mais rápida".

Logo abaixo, o título "Documentos da compra ou contrato" precede uma lista de arquivos adicionados:

- Contrato.pdf
- Regulamento.pdf
- foto1.png
- foto2.png

Embaixo da lista, há um link "+ ADICIONAR ANEXO" e uma nota: "É permitido incluir até 6 arquivos nos formatos .pdf, .png, .jpeg, .jpg, .csv, .xlsx no limite de 9mb para cada arquivo".

Na base da interface, há dois botões: "← Voltar" e "✓ Salvar e avançar".

Finalizar

Por último, informe a disponibilidade para participação em audiência conciliatória. Pode ser online, pelo aplicativo gratuito Teams da Microsoft ou presencialmente. Leia atentamente os termos de uso antes de concordar.

Identificação ✓ Detalhes ✓ Reclamação ✓ Anexos ⓘ Finalizar

Informe sua disponibilidade em audiências

Caso sua reclamação avance para um Processo Administrativo, há possibilidade desse processo resultar em uma audiência de conciliação. Essa audiência não é uma regra para a resolução do problema, mas o Procon irá analisar a sua solicitação e direcionar de acordo com a legislação vigente.

Para isso, é importante que você sinalize se há possibilidade de participar de uma audiência presencial ou online:

- Tenho a possibilidade de participar de audiência online.**
Solicitamos que leia os requisitos para participar e as regras de comportamento, pois confirmando a possibilidade você concorda com estes termos.
- Tenho a possibilidade de participar de audiência presencial.**
Para verificar os possíveis locais de audiências presencial clique aqui. O local e data da audiência são definidos pelo PROCON.
- Não posso participar de nenhuma audiência.**

← Voltar ✓ Salvar e avançar

TERMO DE AUDIÊNCIA ONLINE

Para participar de audiência online

- Instalação gratuita do aplicativo Microsoft Teams: <https://docs.microsoft.com/pt-br/microsoftteams/hardware-requirements-for-the-teams-app> no computador ou no celular.
- Acessar o link, que será enviado por e-mail, para a audiência na data e hora marcada.
- Portar documento de identificação, com foto recente.
- Estar em local privativo, onde não seja interrompido(a), silencioso e com iluminação adequada para que os demais participantes possam vê-lo(a) e ouvi-lo(a).

Cancelar

Concordo

TERMO DE AUDIÊNCIA PRESENCIAL

Para participar de audiência presencial

- Dirigi-se ao endereço indicado no e-mail ou telegrama na data e hora marcadas.
 - Portar documento de identificação, com foto recente.
- #### Regras de Comportamento
- Pontualidade.
 - A previsão de duração da audiência é de 40 minutos, seja objetivo nas suas colocações
 - Em caso de audiência online, manter o microfone desligado durante a fala das demais partes, para não gerar interferência.
 - Tratar a todos com a mesma educação com que gostaria de ser tratado(a).

Cancelar

Concordo

Uma audiência conciliatória é uma reunião que objetiva um acordo entre o(a) consumidor(a) e um(a) representante do fornecedor reclamado.

Só ocorre nas reclamação não resolvidas, que são convertidas em processos administrativos, sendo agendadas quando há disponibilidade do(a) consumidor(a) e pertinência

para o caso.

É mediada por um especialista ou conciliador, que orienta, interfere e defende o consumidor, quando necessário.

Andamento da Reclamação

Uma reclamação é um processo:

- O consumidor faz a reclamação;
 - O fornecedor é notificado e responde;
 - O consumidor avalia a resposta;
 - Se o caso foi resolvido, a reclamação é baixada;
 - Se o caso não foi resolvido, vira um processo administrativo;
- Como processo administrativo, o fornecedor é novamente notificado;
 - O fornecedor responde pelo sistema ou é agendada uma audiência entre as partes;
 - Se o caso foi resolvido, o processo administrativo é baixado;
 - Se o caso não foi resolvido, é emitida uma manifestação técnica, o(a) consumidor(a) é orientado sobre a possibilidade de ingressar judicialmente contra a empresa e o processo administrativo é baixado.

Toda a tramitação pode ser acompanhada pelo Procon-SP Digital. No exemplo a seguir, o consumidor acabou de fazer uma reclamação e o fornecedor ainda não foi notificado.

Olá, Gilberto Freire Minha Conta ▾

Meus atendimentos

+ NOVO ATENDIMENTO

Consultas Reclamações Denúncias Processos administrativos — Todos os status — ▾

Tipo	Protocolo	Fornecedor	Status	Última atualização	Prazo de atendimento	Ações
R	5018199/2021	Beta Ltda	Pendente de atendimento	07/07/2021 19:23	22/07/2021	

No próximo exemplo, o fornecedor já foi notificado e está no prazo de resposta. Para saber mais detalhes, clique no ícone na coluna Ações.

Tipo	Protocolo	Fornecedor	Status	Última atualização	Prazo	Ações
R	0002877/2022	Amazon	Aguardando resposta do Fornecedor	19/09/2022 14:40	29/09/2022	

Na próxima tela, há três abas. **Detalhes**, com os dados da reclamação, **Interações & Respostas**, onde pode haver troca de mensagens entre o(a) consumidor(a) e o fornecedor e **Documentos Procon**, com os documentos emitidos pelo sistema.

Olá, José Bernardo Fontoura

PROCONSP DIGITAL

Minha Conta ▾

× Detalhes da reclamação

Detalhes | Interações & Respostas | Documentos Procon

Desistir Resolvido

Protocolo: 0002877/2022
Data da solicitação: 19/09/2022
Status: Aguardando resposta do Fornecedor
Prazo: 29/09/2022

Classificação: Produtos de Telefonia e Informática > Microcomputador e laptops > Entrega do Produto > Não entrega / demora na entrega

× Detalhes da reclamação

Detalhes | Interações & Respostas | Documentos Procon

Desistir Resolvido

Interações & Respostas

Escreva sua mensagem...

Nenhum anexo adicionado

+ ADICIONAR ANEXO

× Detalhes da reclamação

Detalhes | Interações & Respostas | Documentos Procon

Desistir Resolvido

Documentos Procon

ATENDIMENTO CIP - 35.001.050.22.0002877

Carta CIP

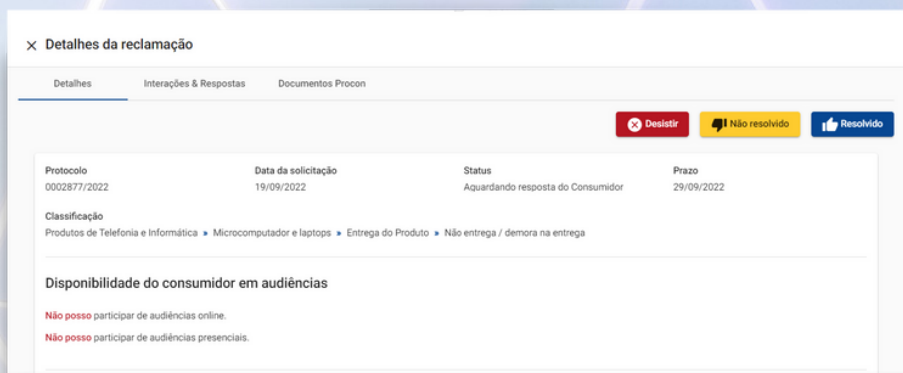
19/09/2022 14:39

No topo de todas as telas, o consumidor pode avaliar o caso como resolvido, não resolvido ou desistir, conforme o andamento.

Avaliando a resposta do fornecedor

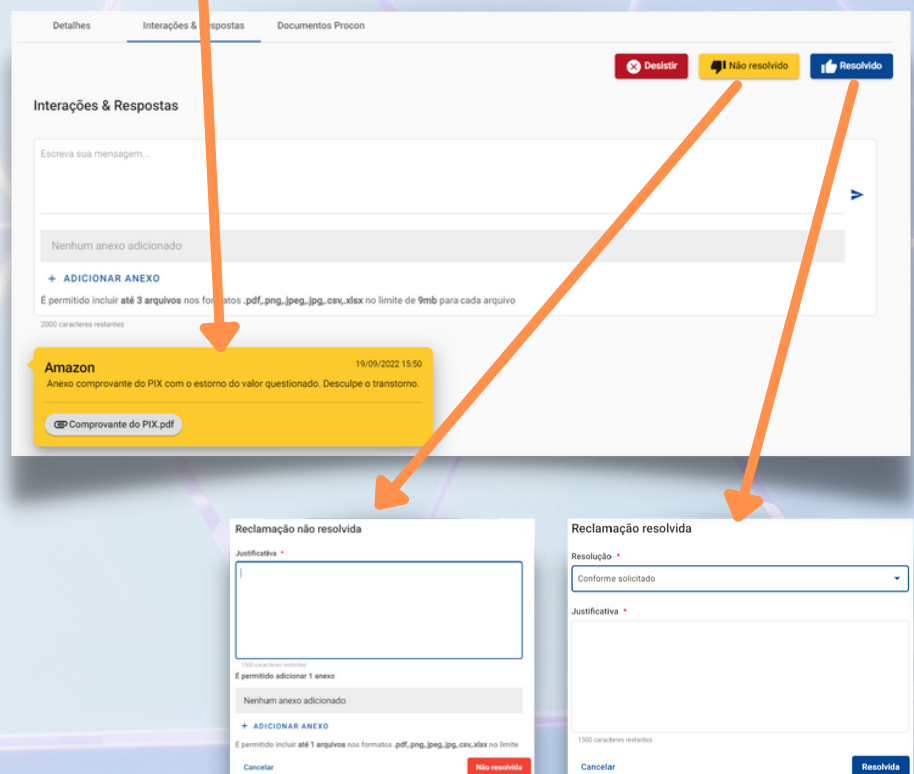
Assim que o fornecedor responder ou passar o prazo de resposta, o Status passará para Aguardando manifestação do consumidor e o sistema aguardará até dez dias pela avaliação. Para avaliar, basta clicar no ícone na coluna Ações e procurar a resposta do fornecedor na aba Interações & Respostas.

Importante: a avaliação é obrigatória. Caso o(a) consumidor(a) não se manifeste em dez dias, a reclamação será baixada automaticamente pelo sistema.



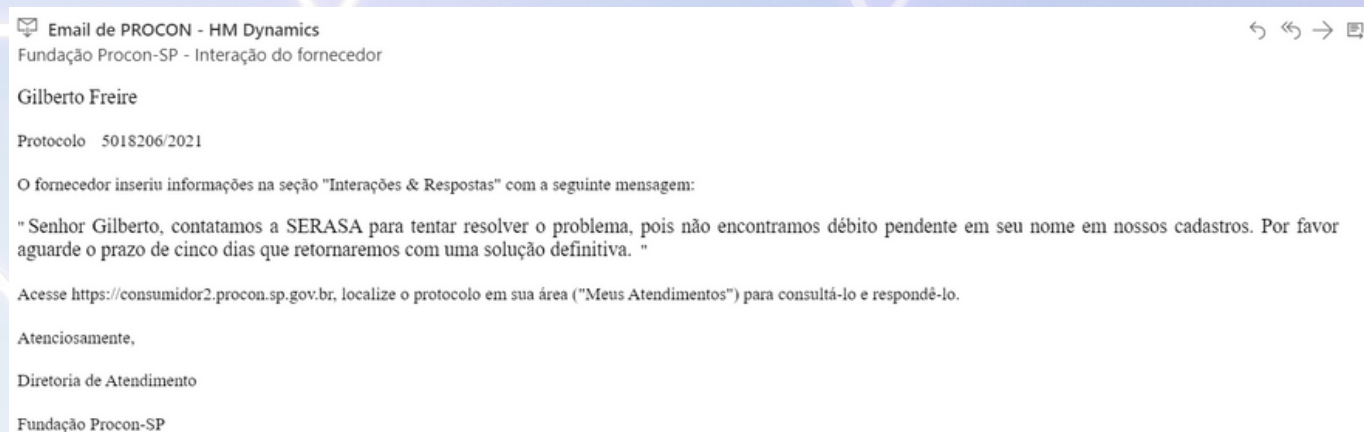
No exemplo a seguir, a empresa enviou uma resposta e o comprovante de envio do pix do valor questionado pelo consumidor.

Então, basta analisar a resposta, clicar no botão correspondente e escrever uma justificativa.

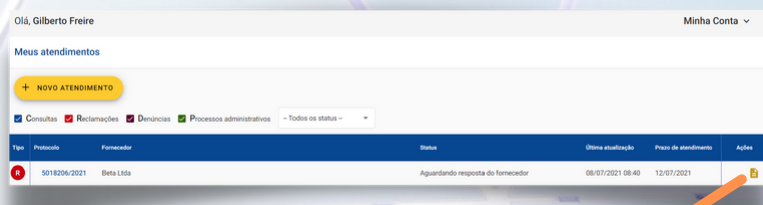


Interagindo com o fornecedor

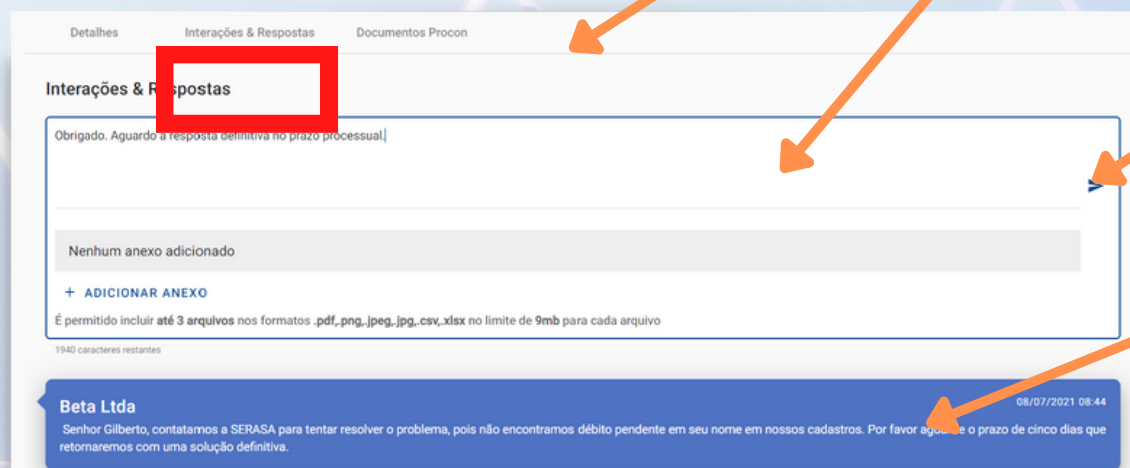
Assim que o fornecedor receber a reclamação, é possível que ele queira contatar o(a) consumidor(a) para esclarecer alguma dúvida, pedir algum documento ou informar algo relevante. Se isso ocorrer, será enviada uma mensagem por e-mail o(a) consumidor(a), semelhante ao exemplos a seguir.



Para responder a interação, entre no Procon-SP Digital - <https://consumidor2.procon.sp.gov.br/login>, faça o login, clique no ícone da coluna ações e em Interações & Respostas:



Escreva a sua mensagem aqui



Botão de envio da mensagem

As últimas interações aparecem primeiro

Recusa da reclamação

Dentro das regras de uso do sistema, não é permitido ao consumidor (item 12 dos Termos de Uso):

1. Registrar reclamação que não envolva relação de consumo;
2. Inserir no Sistema de Atendimento da Fundação PROCON/SP informações falsas, parcialmente falsas ou ainda informações cuja procedência não possa ser verificada;
3. Realizar cadastro ou reclamação utilizando dados ou identificando-se como terceiro sem autorização deste último;
4. Recusar a realização de identificação positiva nos casos em que esta for obrigatória por determinação legal;
5. Postar ou transmitir reclamações em duplicidade sobre o mesmo fato;
6. Registrar reclamação em face de empresa que não seja responsável pelo produto ou serviço contratado/ofertado, exceto nos casos em que há responsabilidade solidária entre os fornecedores;
7. Utilizar, no campo destinado aos anexos, arquivos com vírus de computador, com conteúdo invasivo, destrutivo ou que cause dano temporário ou permanente nos equipamentos do fornecedor e/ou do Sistema de Atendimento da Fundação PROCON/SP, ou ainda materiais protegidos por propriedade intelectual ou sigilo comercial, excetuando-se os casos em que o realizador do carregamento seja o próprio detentor destes direitos;
8. Utilizar-se de termos ou materiais ilegais, agressivos, caluniosos, abusivos, difamatórios, obscenos, invasivos à privacidade de terceiros, que atentem contra os bons costumes, a moral ou ainda que contrariem a ordem pública.

Se o fornecedor detectar alguma dessas ações, poderá fazer um pedido de recusa da Reclamação. Esse pedido será analisado por um especialista da Fundação Procon-SP, que poderá deferir ou não o pedido. Durante a análise, o prazo de dez dias para resposta do fornecedor ficará suspenso e, caso o pedido seja negado, será retomado a partir do dia da suspensão. O sistema emite notificações de todos esses passos.

Reclamações que se enquadrem nessa situação poderão ser canceladas, a qualquer tempo, pelo Procon SP por descumprimento dos Termos de Uso.

PROCESSO ADMINISTRATIVO

Como já explicado anteriormente, o processo administrativo é a sequência de uma reclamação que não foi resolvida, então a seguir abordaremos somente as diferenças.

Indicações de processos administrativos

Tipo	Protocolo	Fornecedor	Status	Última atualização	Prazo de atendimento	Ações
P	5018206/2021	Beta Ltda	Processo administrativo	08/07/2021 11:04	05/11/2021	[Ícone]
P	5018203/2021	Beta Ltda	Processo administrativo	08/07/2021 10:59	05/11/2021	[Ícone]
R	5017976/2021	Empresa Ômega	Baixado pelo sistema	08/07/2021 00:02	07/07/2021	[Ícone]

Ao clicar no ícone na coluna Ações correspondente a um protocolo, na tela seguinte, na aba **Detalhes** podem ser observados o status do processo administrativo e a disponibilidade para audiências informada pelo(a) consumidor(a).

Olá, Gilberto Freire

× Detalhes do processo administrativo

Detalhes | Interações & Respostas | Documentos Procon

Protocolo 5018206/2021	Data da solicitação 08/07/2021	Status TNF - Aguardando ciência do fornecedor	Prazo de atendimento 05/11/2021
---------------------------	-----------------------------------	--	------------------------------------

Classificação
Turismo / Viagens ▶ Pacote / excursão / agência de turismo ▶ Cobrança / Contestação ▶ Negativação indevida

Disponibilidade do consumidor em audiências

- Posso participar de audiências online.
- Posso participar de audiências presenciais.

Notificação para resposta pelo sistema

O fornecedor pode ser notificado para responder pelo sistema ou para participar de uma audiência. No primeiro caso, a notificação tem o nome de TNF, que é a abreviação de Termo de Notificação ao Fornecedor.

No exemplo anterior, um TNF foi emitido e o sistema está aguardando que o fornecedor acesse o sistema e tome ciência. Assim que o fornecedor tomar ciência inicia o prazo para resposta, como na imagem a seguir.

Olá, Gilberto Freire

× Detalhes do processo administrativo

Detalhes Interações & Respostas Documentos Procon

Protocolo 5018206/2021	Data da solicitação 08/07/2021	Status TNF - Aguardando resposta do fornecedor	Prazo de atendimento 05/11/2021
---------------------------	-----------------------------------	---	------------------------------------

Classificação
Turismo / Viagens ▶ Pacote / excursão / agência de turismo ▶ Cobrança / Contestação ▶ Negativação indevida

Disponibilidade do consumidor em audiências

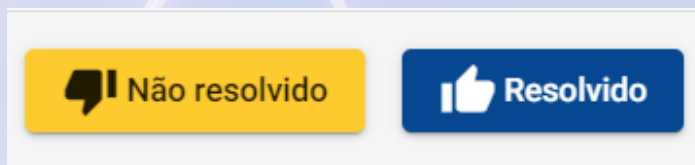
Posso participar de audiências online.
Posso participar de audiências presenciais.

Avaliando a resposta do fornecedor

Assim como nas reclamações, nos processos administrativos notificados por TNF, a resposta do fornecedor deve ser avaliada pelo(a) consumidor(a), para isso basta seguir as mesmas orientações para as reclamações:

- Veja a resposta do fornecedor na aba Interações & respostas;

- Avalie o resultado como Resolvido ou Não Resolvido, clicando no botão no topo de qualquer aba.



Importante: a avaliação é obrigatória. Caso o(a) consumidor(a) não se manifeste em dez dias, o processo administrativo será baixado automaticamente pelo sistema.

Casos não resolvidos são enviados para análise por um especialista que emitirá uma manifestação técnica com orientações sobre a possibilidade de ingressar judicialmente contra a empresa.

Assim que a manifestação técnica estiver disponível, serão enviadas mensagens de aviso, por e-mail e SMS e a manifestação ficará disponível na aba Documentos Procon. Procure o documento CAT.

Notificação para audiência

Se o processo administrativo for direcionado para marcação de audiência, ele será distribuído para um especialista, que fará o agendamento.

A tramitação pode ser acompanhada no campo Status.

Olá, Gilberto Freire

× Detalhes do processo administrativo

Detalhes Interações & Respostas Documentos Procon

Protocolo 5018208/2021	Data da solicitação 08/07/2021	Status Agendando audiência	Prazo de atendimento 05/11/2021
---------------------------	-----------------------------------	--------------------------------------	------------------------------------

Classificação
Turismo / Viagens ▶ Pacote / excursão / agência de turismo ▶ Cobrança / Contestação ▶ Negativação indevida

Disponibilidade do consumidor em audiências

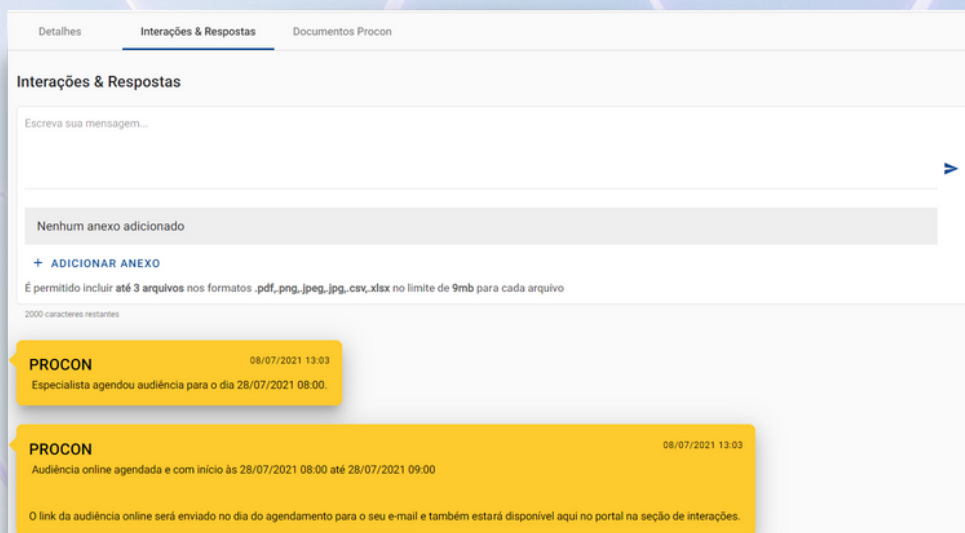
Posso participar de audiências online.
Posso participar de audiências presenciais.

Audiência agendada

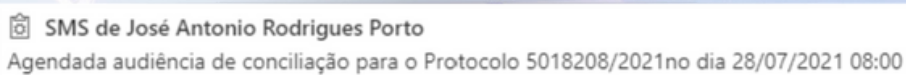
Assim que a audiência for agendada, na aba **Interações & Respostas** aparecerão interações do Procon com os detalhes e serão enviadas mensagens de SMS (celular) e e-mail. Na mensagem de e-mail poderá ter anexo um manual para acesso à audiência on-line, quando for o caso.

Ainda no caso de audiências on-line, o link de acesso será enviado por e-mail e também ficará disponível em Interações & Respostas, na data de realização.

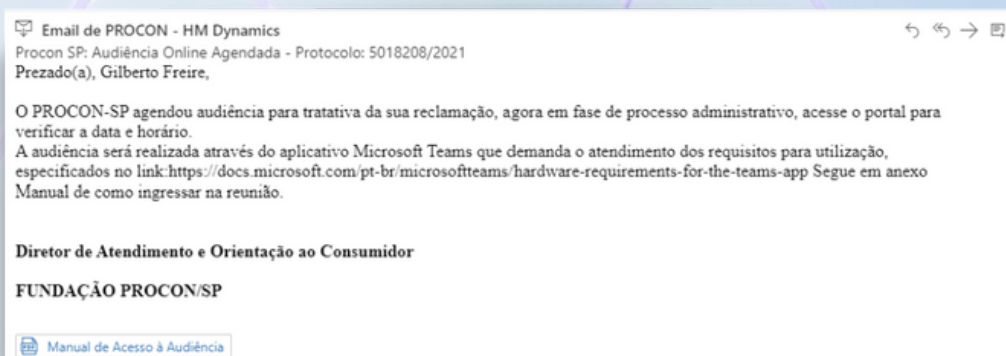
Procon-SP Digital



SMS (celular)



E-mail



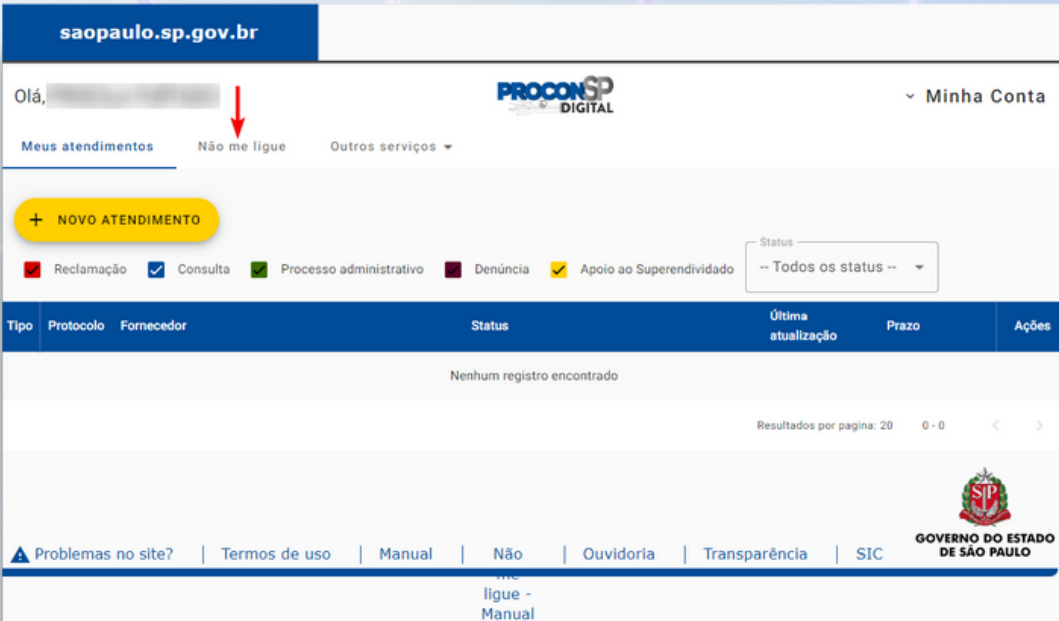
Não me ligue

O serviço "Não me ligue" é um cadastro no qual os consumidores titulares de linha telefônica do Estado de São Paulo, que não desejam receber contatos de telemarketing, poderão inscrever os respectivos números e, assim, evitar o recebimento de contato que se utilizam desta modalidade para oferta de produtos, serviços e cobranças.

A Lei Estadual n.º17.334/21 incluiu também as mensagens de texto e aquelas através de aplicativos, ligados a uma linha telefônica ou celular do consumidor cadastrados no sistema, por exemplo: Whatsapp, Telegram, Signal, etc.

Cadastrando um telefone

Na tela de entrada, no menu superior, clique em "Não me ligue"



The screenshot shows the website interface for saopaulo.sp.gov.br. At the top, there is a navigation menu with the following items: "Meus atendimentos", "Não me ligue" (highlighted with a red arrow), and "Outros serviços". Below the menu, there is a yellow button labeled "+ NOVO ATENDIMENTO". Underneath, there are several status filters: "Reclamação" (checked), "Consulta" (checked), "Processo administrativo" (checked), "Denúncia" (unchecked), and "Apoio ao Superendividado" (checked). A dropdown menu for "Status" is set to "-- Todos os status --". Below the filters, there is a table with columns: "Tipo", "Protocolo", "Fornecedor", "Status", "Última atualização", "Prazo", and "Ações". The table content shows "Nenhum registro encontrado". At the bottom, there is a footer with links: "Problemas no site?", "Termos de uso", "Manual", "Não me ligue - Manual", "Ouvidoria", "Transparência", and "SIC". The logo of the GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO is also visible.

A seguir, clique em adicionar telefone.



Selecione as opções de telefone: pessoa física ou jurídica; celular ou fixo. Cada opção terá campos específicos para preenchimento. Preencha todos os campos e clique em adicionar. Leia e aceite os termos de uso, clicando em Li e aceito.

Adicionar telefone

Cadastrar como

Pessoa Física Pessoa Jurídica

Tipo de Telefone

Celular Fixo

Telefone *

(_) - ____ - ____

[Cancelar](#) [Adicionar](#)

Adicionar telefone

Cadastrar como

Pessoa Física Pessoa Jurídica

Tipo de Telefone

Celular Fixo

Telefone *

(_) - ____ - ____

Razão Social *

obrigatório

Cnpj *

____/____/____

obrigatório

Nome Fantasia *

[Cancelar](#) [Adicionar](#)

Termos de uso

Declaro que todas as informações fornecidas são verdadeiras e que, até presente data, sou titular do(s) telefone(s) cadastrado(s).

Estou ciente que eventual inexactidão dos dados, aqui descritos, poderá acarretar responsabilização civil e penal a quem lhe der causa e que eventual modificação dos dados do cadastro poderá ser efetuada mediante utilização da senha, de caráter pessoal e intrasferível, de minha inteira responsabilidade.

[Fechar](#) [Li e aceito](#)

O número será adicionado à lista.



Lembre-se que as empresas de telemarketing, cobrança e terceiros têm um prazo de 30 (trinta) dias para acessar o cadastro e excluir os números inscritos no "Não me ligue" da lista de chamadas delas.

Cadastro em duplicidade

Se durante o cadastramento o sistema detectar que o número que está sendo cadastrado já está na lista, vinculado a outra pessoa física ou jurídica, se for um número de celular, será enviado um SMS para confirmação de titularidade.

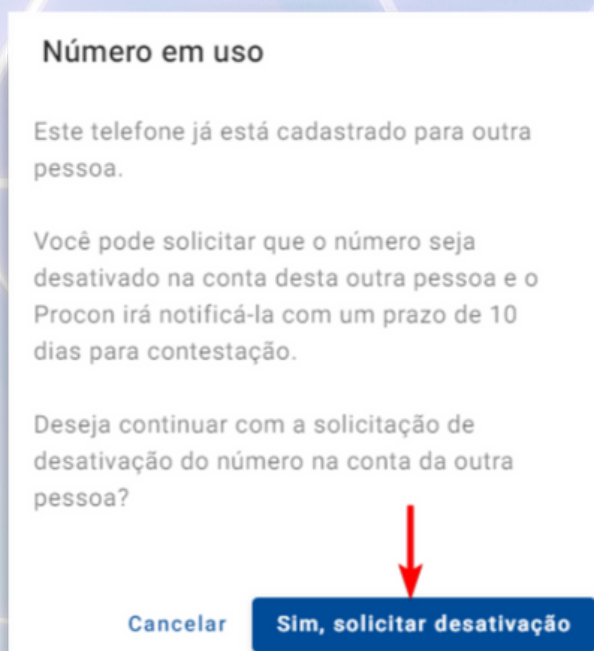
Para ativar esse número em seu usuário, valide com código de autenticação que foi enviado via SMS.

Código de acesso *

obrigatório

Cancelar Ok

Caso a duplicidade seja com um telefone fixo, será enviada uma mensagem, por e-mail, para o consumidor que cadastrou o número primeiro, solicitando autorização para a inativação do número por um segundo titular. O prazo para resposta será de dez dias corridos.



Nesse caso, há duas possibilidades:

- **Reprovação da Solicitação:** o consumidor que fez o cadastro primeiro, reprovou a solicitação. O número continuará inativado vinculado a ele.
- **Sem Informação:** o detentor do número não respondeu a solicitação no prazo de dez dias. O número será inativado vinculado ao novo solicitante.

Caso você seja o consumidor detentor da linha e receba uma mensagem solicitando autorização para desativação com vínculo por outra pessoa, o sistema mostrará o link "Não permitir desativação" ao lado do número de telefone duplicado com outra pessoa. Caso a linha ainda seja da sua titularidade, clique neste link para não permitir a desativação e depois confirme.

Olá, [nome] **PROCONSP DIGITAL** Minha Conta

Meus atendimentos **Não me ligue** Outros serviços ▾

Meus telefones Dúvidas frequentes Termos - Não me ligue

[+ Adicionar telefone](#)

(11) 3265-6898 PRIS FURTADO 22 de mai. de 2023	<input checked="" type="checkbox"/> Não permitir desativação	<input checked="" type="checkbox"/> Abrir ocorrência
(11) 9 9898-9898 PRIS FURTADO 22 de mai. de 2023	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Abrir ocorrência
(11) 9 9994-5698 Yuri e Emily Casa Noturna ME 16 de mai. de 2023	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Abrir ocorrência

Não permitir desativação

Você realmente deseja impedir que seu número seja desativado?

Ocorrências

Ocorrência é quando um telefone cadastrado no "Não me ligue" há mais de trinta dias recebe uma ligação de telemarketing. As ocorrências podem ser denunciadas para a Diretoria de Fiscalização da Fundação Procon-SP, através do preenchimento de um formulário específico, disponível através do link "Abrir ocorrência" ao lado do número do telefone.



A seguir aparecerá uma sequência de questões sobre como foi o contato de telemarketing. Basta preencher os campos e clicar em avançar.

A imagem mostra a interface de um formulário web. No topo, há o texto "Olá, PRIS FURTADO", o logo "PROCONSP DIGITAL" e o link "Minha Conta". Abaixo, há um título "Registrar Ocorrência - Não me ligue" com um ícone de fechar. Um aviso amarelo informa: "Lembramos que a inexactidão no fornecimento dos dados poderá acarretar a responsabilização civil e penal de quem lhe der causa". O formulário contém o campo "Abrir ocorrência como *" com o valor "Pessoa Física" selecionado, e o campo "Recebeu contato de Telemarketing? *" com o botão "Sim" selecionado. Na base, há botões "Voltar" e "Avançar".

Como as denúncias podem resultar em multa para a empresa infratora, todos os detalhes exigidos são importantes. Preencha todos os campos e clique em avançar.

× Registrar Ocorrência - Não me ligue

Lembramos que a inexactidão no fornecimento dos dados poderá acarretar a responsabilização civil e penal de quem lhe der causa

Abrir ocorrência como *
Pessoa Física

Recebeu contato de Telemarketing? *
 Não Sim

Meio de contato *
Ligação

Motivo do contato *
Venda de Produto ou Serviço

Operadora da linha do consumidor *
Outros

Qual operadora? *
Outra operadora

Empresa *

obrigatório

Produto ou serviço oferecido *
Produto ou serviço oferecido

Recebeu a ligação hoje? *
 Não Sim

Hora em que recebeu a ligação *

Número que ligou tem DDD?
 Não Sim

Aceito os termos de uso.

[← Voltar](#) [✓ Avançar](#)

Ao pesquisar o fornecedor, pode-se utilizar a razão social, o nome fantasia, o CNPJ ou o CPF. Caso o fornecedor não esteja cadastrado, é possível fazer o cadastro de um novo fornecedor clicando em "Não encontrou? Informe os dados".

× Pesquisar por razão social, nome fantasia ou CNPJ/CPF sem pontuação

Nenhum fornecedor encontrado.

Deve-se também aceitar os termos de uso, que implicam responsabilidade sobre as informações fornecidas.

Termos de uso

Declaro que todas as informações fornecidas são verdadeiras e que, até presente data, sou titular do(s) telefone(s) cadastrado(s).

Estou ciente que eventual inexatidão dos dados, aqui descritos, poderá acarretar responsabilização civil e penal a quem lhe der causa e que eventual modificação dos dados do cadastro poderá ser efetuada mediante utilização da senha, de caráter pessoal e intrasferível, de minha inteira responsabilidade.

Fechar **Li e aceito**

E autorizar a Fundação Procon-SP a requerer à operadora de telefonia os dados sobre as ligações telefônicas recebidas pela linha do denunciante.

Olá, [nome] **PROCON SP DIGITAL** Minha Conta

Confirmar Registrar Ocorrência - Não me ligue

Abrir ocorrência como Pessoa Física	Recebeu contato de Telemarketing? Sim	Meio de contato Ligação
Número que Ligou (11) 99656-5653	Qual o motivo do contato Venda de Produto ou Serviço	Produto ou Serviço Oferecido Internet fixa ou móvel
Empresa Vestuários de Primeira Linha	Operadora da Sua Linha Vivo	Recebeu Ligação hoje? Sim
Hora em Que Recebeu a Ligação 10:00:00		

Concordo com o termo de autorização

[← Voltar](#) [✓ Salvar](#)

Termo de autorização

Autorizo a Fundação PROCON a solicitar à concessionária de serviços de Telefonia fixa ou móvel a relação de chamadas recebidas na(s) data(s) mencionadas nesta reclamação.

Autorização expedida em cumprimento à Lei Estadual nº 13.226/08, regulamentada pelo Decreto Estadual nº 53.921/08 e decisão judicial proferida pelo TJ/SP nos autos do Processo nº 0054386-98.2012.8.26.0053.

Fechar **Li e aceito**

Por fim, clique em "Salvar".

Olá, [nome] **PROCONSP DIGITAL** Minha Conta

Confirmar Registrar Ocorrência - Não me ligue

Abrir ocorrência como Pessoa Física	Recebeu contato de Telemarketing? Sim	Meio de contato Ligação
Número que Ligou (11) 99656-5653	Qual o motivo do contato Venda de Produto ou Serviço	Produto ou Serviço Oferecido Internet fixa ou móvel
Empresa Vestuários de Primeira Linha	Operadora da Sua Linha Vivo	Recebeu Ligação hoje? Sim
Hora em Que Recebeu a Ligação 10:00:00		

Concordo com o termo de autorização

[← Voltar](#) → [✓ Salvar](#)

A denúncia do "Não me ligue" ficará listada na tela inicial como um atendimento que pode ser acompanhado clicando em ações ou no número do protocolo.

Olá, [nome] **PROCONSP DIGITAL** Minha Conta

[Meus atendimentos](#) [Não me ligue](#) [Outros serviços](#)

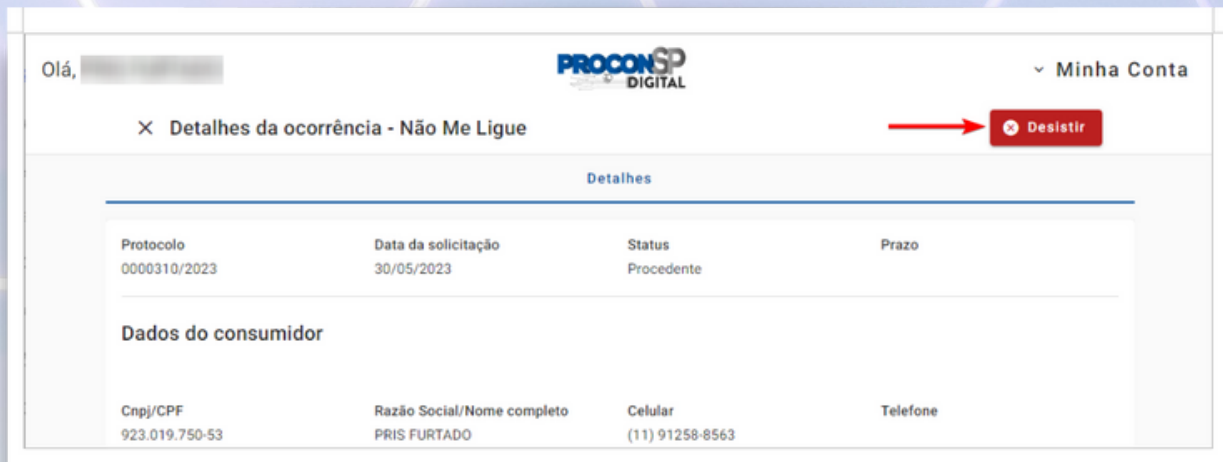
[+ NOVO ATENDIMENTO](#)

Reclamação Consulta Processo administrativo Denúncia Apoio ao Superendividado Status -- Todos os status --

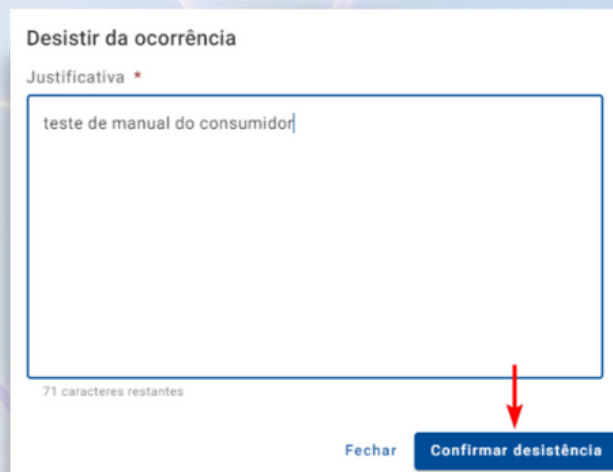
Tipo	Protocolo	Fornecedor	Status	Última atualização	Prazo	Ações
	0000309/2023	Vestuários de Primeira Linha	Aguardando Apreciação da Diretoria de Fiscalização	30/05/2023 04:20		
	0000217/2023	Vestuários de Primeira Linha	Baixado	29/05/2023 18:05		
	0000218/2023	Vestuários de Primeira Linha	Aguardando Apreciação da Diretoria de Fiscalização	10/04/2023 12:14		
	0000220/2023	Vestuários de Primeira Linha	Aguardando Apreciação da Diretoria de Fiscalização	10/04/2023 12:14		
	0000219/2023	Anderson e Emily Mudanças ME	Aguardando Apreciação da Diretoria de Fiscalização	10/04/2023 11:51		

Resultados por pagina: 20 1 - 5 de 5

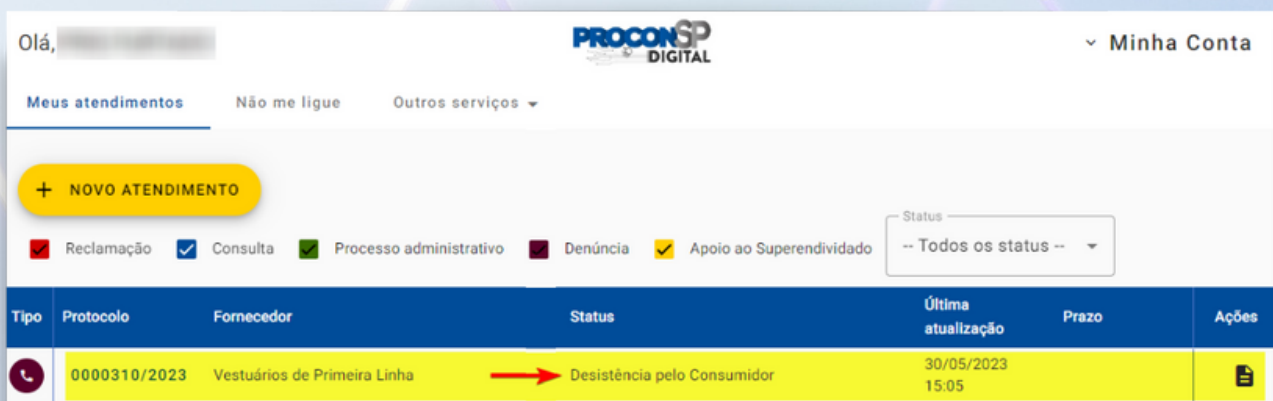
Ao clicar no número do protocolo ou em ações (ícone à direita) aparecerão todos os detalhes da ocorrência, inclusive com um botão para desistir, caso seja esta a vontade do denunciante.



Ao desistir deve-se escrever uma justificativa e confirmar a desistência.



A desistência ficará assinalada no status do protocolo, que não terá prosseguimento.



Dúvidas frequentes

Em caso de dúvidas, consulte "Dúvidas frequentes" no menu do "Não me Ligue".



Termos

Para autorizar um determinado fornecedor a fazer ligações de telemarketing, sem desativar o telefone da lista do "Não me ligue" basta fazer o download do TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA RECEBIMENTO DE LIGAÇÕES e entregá-lo preenchido para o fornecedor.



Certidão de Violação de Direitos

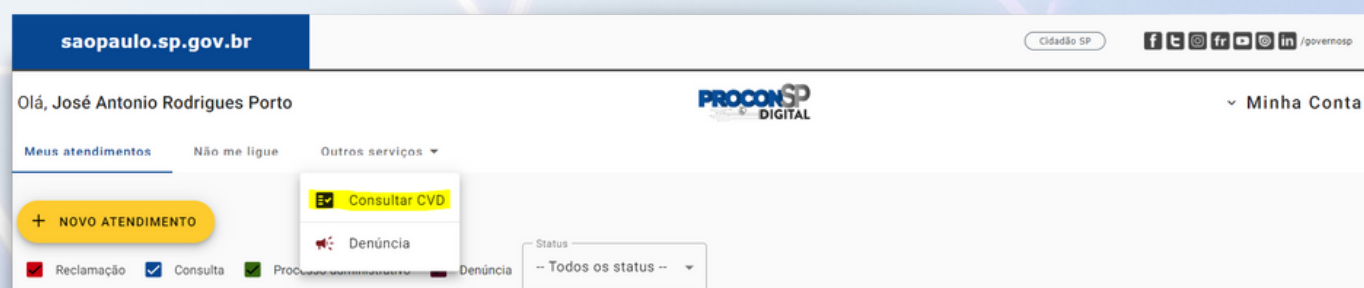
A certidão de violação de direitos é um documento que pode ser emitido por qualquer usuário cadastrado no sistema, indicando todos os apontamentos que existirem, **nos últimos cinco anos**, no cadastro de um determinado fornecedor:

- Atendimentos CIP;
- Processos Administrativos de Reclamação;
- Processos Administrativos Sancionatórios.

Esta certidão não reproduz Atendimentos CIP e Processos Administrativos de Reclamação em andamento ou abertos nos Procons Municipais.

Em relação aos processos sancionatórios, constarão tão somente aqueles instaurados nesta capital, regionais e/ou nos Procons Municipais conveniados com trâmite na capital.

A emissão da CVD é muito simples. Basta selecionar Consultar CVD no menu "Outros Serviços" e pesquisar o fornecedor por razão social, nome fantasia, CNPJ ou CPF.



Caso o fornecedor não exista na base, é possível emitir uma certidão NADA CONSTA para um fornecedor não cadastrado, clicando em "Deseja gerar CVD para fornecedor não cadastrado?"

Note que este link só aparece se não for encontrado nenhum fornecedor na pesquisa realizada.

× Certidão de Violação aos Direitos do Consumidor

Consulta CVD Documentos CVD

Pesquisar por razão social, nome fantasia ou CNPJ/CPF *

fornecedor teste

Pesquisar

🔍 Nenhum fornecedor encontrado para o termo pesquisado ▶ Deseja gerar CVD para fornecedor não cadastrado?

A emissão da CVD não é imediata e pode demorar até uma hora para ser concluída, dependendo da quantidade de dados que precisar ser reunido pelo sistema. Durante esse período não é possível emitir outra CVD.

Gerar CVD

A geração do CVD leva cerca de 1 hora para ser concluída.
Após a conclusão o documento estará disponível na aba "Documentos CVD".
Deseja continuar?

Não Sim

Se o fornecedor não estiver cadastrado, é necessário preencher os dados do fornecedor para a emissão da CVD do tipo NADA CONSTA. No campo endereço, digite o endereço completo em uma única linha.

Preencher os dados do fornecedor

Informe o CNPJ ou CPF *

CNPJ CPF

____/____/____

Razão Social * Nome Fantasia

Endereço *

Cancelar Gerar

Todas as CVDs geradas ficam disponíveis na aba Documentos CVD. Para acessar o documento, clique em Visualizar CVD.

× Certidão de Violação aos Direitos do Consumidor

Consulta CVD Documentos CVD

Pesquisar por razão social, nome fantasia ou CNPJ/CPF *

Pesquisar

× Certidão de Violação aos Direitos do Consumidor

Consulta CVD Documentos CVD

Atualizar

CNVD-teste-2023

|

28/06/2023

Visualizar CVD

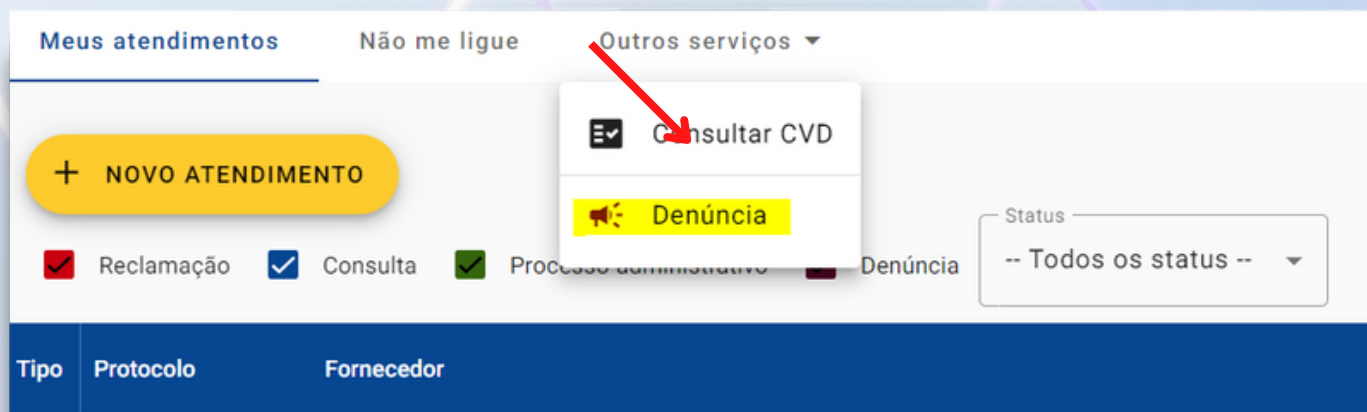
Denúncias

Uma denúncia é um tipo de atendimento para os casos onde há violação de direitos de **caráter coletivo** por um determinado fornecedor, ou seja, quando o fornecedor prejudica não só o denunciante, mas a coletividade dos consumidores que atende, como, por exemplo, situações onde o comerciante não expõe os preços dos produtos, os vende com divergência de quantidade, validade vencida; os contratos têm cláusulas abusivas, de difícil compreensão e fonte muito pequena; os produtos não seguem as normas da Anvisa, ABNT, Inmetro ou outra entidade regulamentadora, etc.

As denúncias são analisadas pela Diretoria de Atendimento e, caso contenham evidências suficientes, tais como: documentos ou fotos, serão encaminhadas para a Diretoria de Fiscalização, que fará a análise de mérito e poderá notificar o fornecedor sobre o caso e ainda enviar uma equipe para fiscalizar o local.

Denúncias oriundas de fornecedores, associações, pessoas jurídicas e demais entes deverão ser protocoladas fisicamente na Diretoria Executiva (DEX) para análise.

Para fazer uma denúncia, clique em Outros Serviços-Denúncia.



The screenshot shows a web interface with a navigation bar at the top. The navigation bar includes 'Meus atendimentos', 'Não me ligue', and 'Outros serviços' with a dropdown arrow. Below the navigation bar, there is a yellow button labeled '+ NOVO ATENDIMENTO'. To the right of this button is a dropdown menu for 'Outros serviços' which is open, showing two options: 'Consultar CVD' and 'Denúncia'. The 'Denúncia' option is highlighted in yellow. Below the dropdown menu, there are several status filters: 'Reclamação' (checked), 'Consulta' (checked), 'Processo administrativo' (checked), and 'Denúncia' (unchecked). To the right of these filters is a 'Status' dropdown menu with the text '-- Todos os status --'. At the bottom of the interface, there is a table header with three columns: 'Tipo', 'Protocolo', and 'Fornecedor'.

Aparecerá um aviso lembrando de que as denúncias são demandas coletivas, se precisar reclamar de um problema individual, faça uma reclamação no menu principal. Para denúncias clique no 'clique aqui' correspondente.

Atenção!

Para atendimento individual, como por exemplo a entrega de produto ou execução de serviço, [clique aqui](#) .

Para denunciar um fornecedor para a Diretoria de Fiscalização, [clique aqui](#) .

Os protocolos cadastrados como denúncia são direcionados para a Diretoria de Fiscalização, com objetivo de constatar irregularidades frente ao Código de Defesa do Consumidor, sem atendimento individual.

Depois basta preencher o formulário e anexar os documentos comprobatórios. Observe que muitas vezes o consumidor nem chegou a comprar algum produto ou contratar algum serviço, então no campo Data da Compra/Contratação, digite a data da constatação do problema denunciado.

× Registrar Denúncia

Este canal é para denúncias de fornecedor de produtos e/ou serviços no âmbito das relações de consumo, desde que regularmente estabelecido e com documentos que comprovem a irregularidade frente ao Código de Defesa do Consumidor.

Atenção!
Para atendimento individual selecione a opção **+ Novo Atendimento - Reclamação**

Fornecedor *

Pesquisar por razão social, nome fantasia ou CNPJ/CPF sem pontuação

Verifique [aqui](#) quais são os documentos necessários para registrar sua denúncia

Procurei o fornecedor para solucionar a questão

Forma de aquisição *

Para anexar documentos digitalizados, clique em "+ Adicionar anexo" e, para finalizar, clique em Gerar denúncia.

Documentos

Caso possua documentos relacionados a sua denúncia, adicione aqui. (até 6 anexos)

Nenhum anexo adicionado

[+ Adicionar anexo](#)

É permitido incluir **até 6 arquivos** nos formatos **.pdf, .png, .jpeg, .jpg, .csv, .xlsx** no limite de **9mb** para cada arquivo
Obrigatório adicionar **1 anexos**

[← Voltar](#) [✓ Gerar denúncia](#)

