

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 por e-mail e SMS.
5. O cadastro para uso do Sistema de Atendimento da Fundação PROCON/SP poderá ser feito à distância ou presencialmente em um dos postos de atendimento.
6. No caso de pessoas menores de 18 anos não emancipadas e de pessoas absoluta ou relativamente incapazes, a habilitação dependerá de representação ou assistência na forma da lei. Os documentos de emancipação de menores de 18 anos e/ou representação deverão ser anexados em formato digital durante o cadastro.
7. Através do Sistema de Atendimento da Fundação PROCON/SP, os consumidores poderão fazer consultas, reclamações e denúncias sobre problemas de consumo, permitindo:
 - 7.1. Acompanhar o andamento dos atendimentos;
 - 7.2. Acessar dados, tais como: número do protocolo, prazo de atendimento, situação atual e inteiro teor;
 - 7.3. Anexar documentos em forma de arquivos digitais;
 - 7.4. Interagir com os fornecedores e especialistas da Fundação no momento adequado para cada fase do processo;
 - 7.5. Comentar e informar o resultado de seu atendimento pelo fornecedor.
8. Os consumidores que não completarem o cadastro não poderão fazer reclamações ou denúncias, só consultas.
9. As reclamações poderão ter duas fases:
 - 9.1. Em todas as fases, o Sistema de Atendimento da Fundação PROCON/SP enviará as informações e textos inseridos pelo consumidor sem edição ou revisão, para o fornecedor responder com proposta de acordo. O mesmo se dá em relação às interações que ficam disponíveis assim como foram inseridas no sistema;
 - 9.2. O consumidor avaliará a resposta e selecionará uma das opções “resolvido” ou “não resolvido”;
 - 9.3. Não havendo manifestação do consumidor no prazo informado, a reclamação será finalizada automaticamente;
 - 9.4. Ao selecionar a opção “não resolvido”, poderá ser aberto um processo administrativo, que é a segunda fase da reclamação;
 - 9.5. Esta segunda fase envolverá a emissão de uma notificação ao fornecedor para apresentação de resposta conclusiva ou agendamento de audiência conciliatória (online ou presencial).

10. O consumidor é responsável pela inclusão correta e clara dos dados no Sistema de Atendimento da Fundação PROCON/SP, inclusive indicação correta do fornecedor e manter atualizados seus dados pessoais.

11. Ao enviar qualquer dado ou conteúdo, o consumidor garante que ele não viola quaisquer direitos de terceiros ou leis vigentes.

12. É proibido ao consumidor:

12.1. Registrar reclamação que não envolva relação de consumo;

12.2. Inserir no Sistema de Atendimento da Fundação PROCON/SP informações falsas, parcialmente falsas ou ainda informações cuja procedência não possa ser verificada;

12.3. Realizar cadastro ou reclamação utilizando dados ou identificando-se como terceiro sem autorização deste último;

12.4. Recusar a realização de identificação positiva nos casos em que esta for obrigatória por determinação legal;

12.5. Postar ou transmitir reclamações em duplicidade sobre o mesmo fato;

12.6. 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;

12.7. 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;

12.8. 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.

13. A prática de alguma das condutas acima listadas poderá implicar no cancelamento da reclamação.

14. Caso ocorra alguma dessas vedações previstas, o fornecedor poderá recusar a reclamação. A recusa será analisada por um especialista da Fundação PROCON/SP, quanto à infração aos Termos de Uso, se deferida a recusa a reclamação será cancelada.

Política de Privacidade

15. O tratamento e uso dos dados pessoais dos consumidores serão utilizados pela Fundação PROCON/SP, quando cabível anonimizados e exclusivamente para elaborar e executar a política estadual de proteção e defesa do consumidor, tendo como objetivos:

15.1. Planejar, coordenar e executar a política estadual de proteção e defesa do consumidor, atendidas as diretrizes da Política Nacional das Relações de Consumo;

15.2. Receber, analisar, encaminhar e acompanhar o andamento das consultas, reclamações e denúncias de consumidores;

15.3. Divulgar informações relacionadas aos registros de atendimento, e manter o cadastro de reclamações atualizado e aberto à consulta da população;

15.4. Promover as medidas judiciais cabíveis, na defesa e proteção dos interesses coletivos, difusos e individuais homogêneos dos consumidores;

15.5. Representar aos poderes competentes e, em especial, ao Ministério Público, sempre que as infrações a interesses individuais ou coletivos dos consumidores assim o justificarem;

15.6. Solicitar, quando necessário à proteção do consumidor, a atuação conjunta de órgãos ou entidades da Administração direta ou indireta;

15.7. Incentivar a criação e o desenvolvimento de entidades civis de defesa do consumidor;

15.8. Incentivar a criação e o desenvolvimento de entidades municipais de defesa do consumidor;

15.9. Desenvolver programas educativos, estudos e pesquisas na área de defesa do consumidor;

15.10. Fiscalizar a execução das leis de defesa do consumidor e aplicar as respectivas sanções; e

15.11. Analisar produtos e inspecionar a execução de serviços, diretamente ou por meio de terceiros contratados, divulgando os resultados.

16. As informações solicitadas aos consumidores no momento do cadastro e atendimentos não serão cedidas ou compartilhadas com terceiros, exceto por representação, ordem judicial ou de autoridade competente.

17. Estes Termos de Uso e Política de Privacidade são regidos pelas leis brasileiras.

18. A Fundação PROCON/SP, se reserva o direito de incluir, excluir ou alterar os conteúdos e funcionalidades do Sistema de Atendimento da Fundação PROCON/SP, bem como suspendê-lo temporariamente ou cancelá-lo, a qualquer momento, independentemente de prévio aviso. Da mesma forma, poderá a qualquer tempo alterar estes Termos de Uso e Política de Privacidade, cuja versão mais atualizada estará sempre disponível para consulta pelos consumidores.

19. Fica eleito o Foro da Comarca da cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, para dirimir quaisquer questões decorrentes destes Termos de Uso.