



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

**PROCON**SP

---

# PROCON-SP DIGITAL

Orientações para o usuário  
CONSUMIDOR V1.2

---

Julho de 2021



---

# SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>2</b>
<b>QUEM PODE RECLAMAR.....</b>	<b>2</b>
<b>ACESSO.....</b>	<b>3</b>
<b>CADASTRO.....</b>	<b>3</b>
<b>CADASTRO SIMPLIFICADO .....</b>	<b>4</b>
<b>TIPOS DE ATENDIMENTO.....</b>	<b>5</b>
<b>ORIENTAÇÕES DE CONSUMO.....</b>	<b>6</b>
<b>CONSULTA.....</b>	<b>7</b>
<b>RECLAMAÇÃO .....</b>	<b>8</b>
• Somente titulares fazem reclamações pela Internet.....	9
• Procuradores fazem reclamações presencialmente.....	9
• Titular com procurador pela Internet.....	10
• Informando os dados da Reclamação.....	10
• Identificação.....	12
• Detalhes.....	13
• Reclamação.....	13
• Anexos.....	14
• Finalizar.....	15
• Andamento da Reclamação.....	16
• Avaliação da resposta do fornecedor.....	18
• Interagindo com o fornecedor.....	19
• Recusa da reclamação.....	20
<b>PROCESSO ADMINISTRATIVO.....</b>	<b>22</b>
• Notificação para resposta pelo sistema.....	22
• Avaliando a resposta do fornecedor.....	23
• Notificação para audiência.....	23
• Audiência agendada.....	24

---



# 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, 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.

# ACESSO

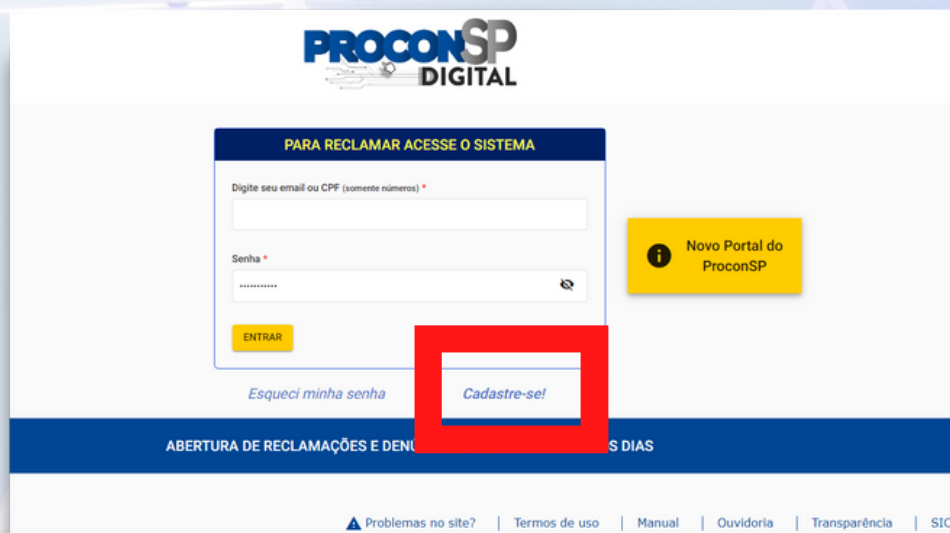
O Procon-SP Digital está integrado ao site de Internet da Fundação Procon-SP em : [www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br).

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



# CADASTRO

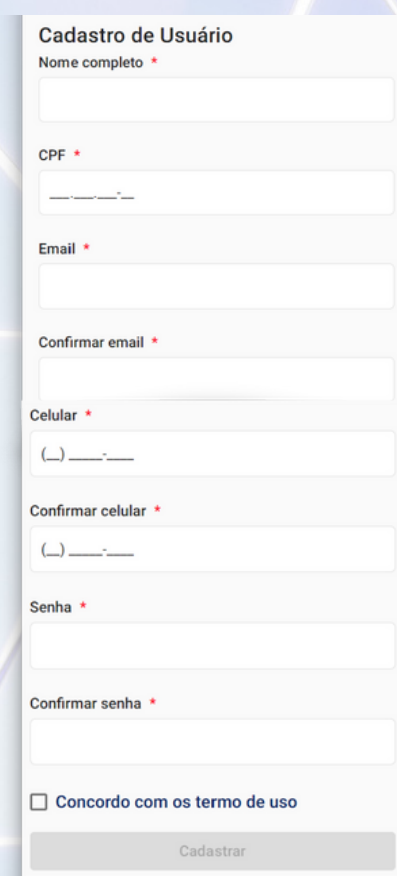
Como se trata de um sistema novo, é necessário fazer um novo cadastro. No primeiro acesso, basta clicar em Cadastre-se!





# 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 \*

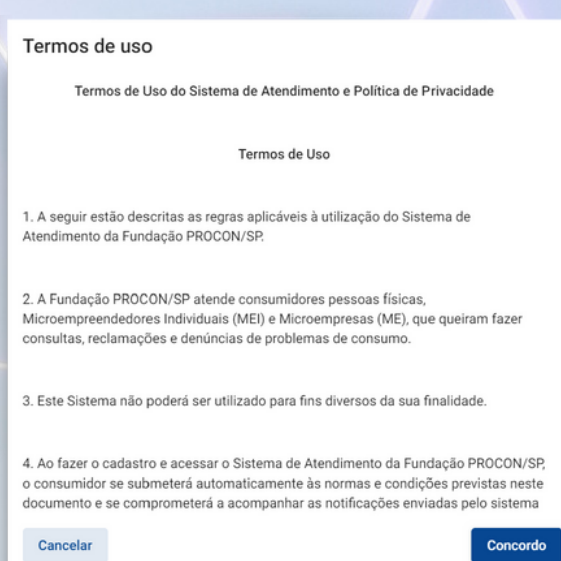
Confirmar celular \*

Senha \*

Confirmar senha \*

☐ Concordo com os termos 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.**

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](http://www.procon.sp.gov.br), clique em Espaço Consumidor e depois em Orientações de Consumo.



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 top screenshot shows the PROCON-SP system interface. The header includes the logo and the title 'SISTEMA INTEGRADO DE ATENDIMENTO - FUNDAÇÃO PROCON-SP'. The user is logged in as 'Gilberto Freire'. The main section is titled 'Meus atendimentos' and features a yellow button labeled '+ NOVO ATENDIMENTO'. Below this, there are filters for 'Consultas', 'Reclamações', 'Denúncias', and 'Processos administrativos', along with a dropdown for 'Todos os status'.

The bottom screenshot shows the same interface with a dropdown menu open for 'Consumidor Pessoa Física' and 'Consulta'. The table below shows a list of consultations:

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

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

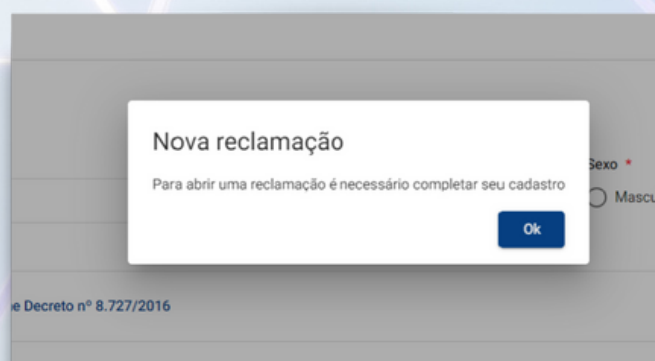
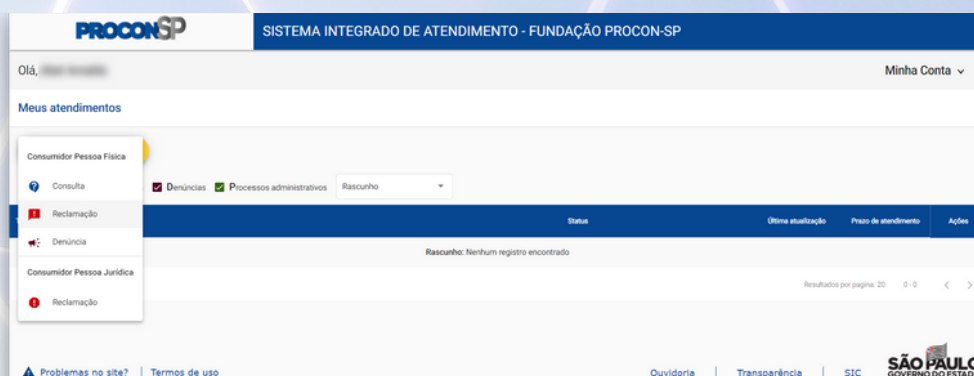
The 'Classificação' form is displayed. It includes a dropdown for 'Selecionar...', a text input for 'Fornecedor', a date input for 'Data da compra/aquisição', a text input for 'Produto ou serviço contratado', and a large text area for 'O que gostaria de consultar?'. At the bottom, there is a 'Voltar' button and a 'Gerar consulta' button.



# 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.

## Procuradores fazem reclamações presencialmente

Procuradores ou representantes de pessoas que, por algum motivo, não possam ou não queiram acessar a Internet, devem ir pessoalmente a um dos postos de atendimento pessoal, levando RG, uma procuração simples (não é preciso reconhecer firma) e os documentos necessários para a análise do problema de consumo.

Veja os documentos necessários para cada assunto:

**[procon.sp.gov.br/documentos-necessarios/](https://procon.sp.gov.br/documentos-necessarios/)**

Veja os endereços de atendimento pessoal:

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

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



## 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

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

Obrigatório

← Voltar ✓ Salvar rascunho e avançar

Assim que começar a digitar, aparecerá uma lista de correspondência. Caso o fornecedor procurado apareça na lista, basta clicar nele.

### Busca pelo nome

Esta imagem mostra a interface de busca por nome no sistema Procon-SP. No topo, há um ícone de 'X' e o texto 'Pesquisar por razão social, nome fantasia ou CNPJ/CPF sem pontuação'. Abaixo, um campo de texto contém o nome 'Beta'. Logo abaixo, o sistema já sugeriu 'Beta Ltda (Beta)'. Na base da interface, há uma barra azul com o texto 'Não encontrou? Informe os dados.'

### Busca pelo CNPJ

Esta imagem mostra a interface de busca por CNPJ no sistema Procon-SP. No topo, há um ícone de 'X' e o texto 'Pesquisar por razão social, nome fantasia ou CNPJ/CPF sem pontuação'. Abaixo, um campo de texto contém o CNPJ '14.931.695/0001-30'. Logo abaixo, o sistema já sugeriu 'Beta Ltda (Beta)'. Na base da interface, há uma barra azul com o texto 'Não encontrou? Informe os dados.'

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.

Esta imagem mostra o formulário de cadastro de fornecedor no sistema Procon-SP. No topo, o título é 'Informe os dados do fornecedor'. Abaixo, há três opções de seleção: 'CNPJ' (selecionada), 'CPF' e 'Não Posso CNPJ/CPF do Fornecedor'. O formulário contém campos para: Nome do fornecedor, Nome fantasia, Telefone, Email, Site, Celular e Endereço. Na base, há campos para CEP e dois botões: 'Cancelar' e 'Incluir dados'.

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



## 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.

The screenshot shows the 'Detalhes' step of a complaint form. At the top, there are five tabs: 'Identificação', 'Detalhes' (active), 'Reclamação', 'Anexos', and 'Finalizar'. Below the tabs, there is a checkbox labeled 'Procurei o fornecedor para solucionar a questão' which is checked. Underneath, a text field is labeled 'Informe como foi o seu contato com a empresa. Informe o N° Protocolo' and contains the text 'Protocolos 134.565 e 134.789'. Below this is a dropdown menu labeled 'Forma de aquisição' with the selected option 'Loja virtual/Internet'. At the bottom, there is a section titled 'Dados da compra/contratação' containing two fields: 'Tipo de contratação' (set to 'Serviço') and 'Data da contratação' (set to '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.

The screenshot shows the 'Reclamação' step of a complaint form. At the top, there are five tabs: 'Identificação', 'Detalhes', 'Reclamação' (active), 'Anexos', and 'Finalizar'. Below the tabs, there are two bullet points: 'Esta ficha é um rascunho. Para formalizar a reclamação preencha todas as informações necessárias' and 'O rascunho será deletado após 30 dias corridos'. Below this is a text area labeled 'Descreva em detalhes sua reclamação' with the text 'Comprei uma cama, mas mesmo após várias prorrogações de prazo, a entrega não ocorreu.' and a character count '19/5 caracteres restantes'. Below the text area is a dropdown menu labeled 'Pedido' with the selected option 'Cancelamento da compra/serviço com restituição do valor pago'. At the bottom, there is a section titled 'Forma de devolução' with three radio buttons: 'Crédito em conta', 'Estorno em cartão de crédito', and 'Ordem de pagamento' (selected), and a fourth option 'Pix'. At the bottom left is a 'Voltar' button and at the bottom right is a 'Salvar e avançar' button.

**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: [www.tjsp.jus.br](http://www.tjsp.jus.br)**

## 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 para a etapa 'Anexos' de um processo de reclamação. No topo, há uma barra de progresso com as etapas: Identificação, Detalhes, Reclamação, Anexos (destacada) e Finalizar. Abaixo, uma mensagem de alerta indica que anexar o documento de compra ou contrato é necessário para uma análise mais rápida. A seção principal, intitulada 'Documentos da compra ou contrato', exibe uma lista de arquivos já anexados: Contrato.pdf, Regulamento.pdf, foto1.png e foto2.png. Cada item possui um ícone de documento e um botão 'X' para exclusão. Abaixo da lista, há um link '+ ADICIONAR ANEXO'. Uma nota informa que são permitidos até 6 arquivos nos formatos .pdf, .png, .jpeg, .jpg, .csv, .xlsx, com limite de 9mb por arquivo. Na base da interface, há botões para 'Voltar' e 'Salvar e avançar'.

Identificação ✓ Detalhes ✓ Reclamação ✓ Anexos ⓘ Finalizar

⚠ 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

Documentos da compra ou contrato

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

+ ADICIONAR ANEXO

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

← Voltar 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

- Dirigir-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.

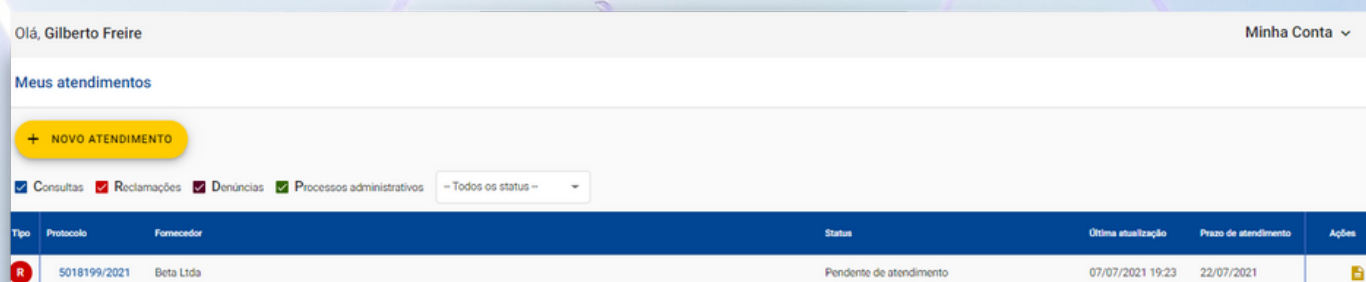
É mediada por um especialista ou conciliador, que orienta, interfere e defende o consumidor, quando necessário.

## 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.



The screenshot shows the Procon-SP Digital interface. At the top, it says 'Olá, Gilberto Freire' and 'Minha Conta'. Below is a section 'Meus atendimentos' with a '+ NOVO ATENDIMENTO' button. There are filters for 'Consultas', 'Reclamações', 'Denúncias', and 'Processos administrativos', with 'Reclamações' selected. A dropdown menu shows '- Todos os status -'. Below is a table with columns: 'Tipo', 'Protocolo', 'Fornecedor', 'Status', 'Última atualização', 'Prazo de atendimento', and 'Ações'.

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.

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	5018200/2021	Beta Ltda	Aguardando resposta do fornecedor	07/07/2021 19:49	22/07/2021	

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, Gilberto Freire Minha Conta ▾

**Detalhes da reclamação**

Detalhes | Interações & Respostas | Documentos Procon

Protocolo	5018200/2021	Data da solicitação	07/07/2021	Status	Aguardando resposta do fornecedor	Prazo de atendimento	12/07/2021
Classificação	Turismo / Viagens > Pacote de excursão / agência de turismo > Cobrança > Contestação > Negativação indevida						
Disponibilidade do consumidor em audiências							
Posso participar de audiências online.							
Posso participar de audiências presenciais.							

Olá, Gilberto Freire

**Detalhes da reclamação**

Detalhes | Interações & Respostas | Documentos Procon

**Interações & Respostas**

Escreva sua mensagem.

Nenhum anexo adicionado

[+ ADICIONAR ANEXO](#)

É permitido incluir até 9 arquivos nos formatos: pdf, png, jpeg, jpg, doc, docx, xls, xlsx no limite de 5mb para cada arquivo

200 caracteres restantes

**PROCON** 07/07/2021 19:49  
Protocolo de Atendimento Atribuído  
5018200/2021

[← Meus atendimentos](#) [Desiste](#) [Resolvido](#)

Ao final de todas as telas o consumidor pode avaliar o caso como resolvido, não resolvido ou desistir, conforme o andamento.

Olá, Gilberto Freire

**Detalhes da reclamação**

Detalhes | Interações & Respostas | Documentos Procon

**Documentos Procon**

ATENDIMENTO CIP - 35.001.003.21.5018200

Carta CIP  
07/07/2021 19:49

[← Meus atendimentos](#) [Desiste](#) [Não resolvido](#) [Resolvido](#)



## 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.

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	5018203/2021	Beta Ltda	Aguardando manifestação do consumidor	07/07/2021 20:29	19/07/2021	

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.

Olá, Gilberto Freire

✕ Detalhes da reclamação

Detalhes Interações & Respostas Documentos Processos

Interações & Respostas

**Beta Ltda** 07/07/2021 20:28  
Entramos em contato com o consumidor, explicamos o ocorrido e nos comprometemos em devolver as diárias não utilizadas. Anexo comprovante emissão de pix para a chave do reclamante.

Comprovante.pdf

**PROCON** 05/05/2021 20:25  
Protocolo de Atendimento Atribuído.  
5018203/2021

[← Meus atendimentos](#) [Desiste](#) [Não resolvida](#) [Resolvida](#)

Reclamação não resolvida

Justificativa \*

1500 caracteres restantes

E permitido adicionar 1 anexo

Nenhum anexo adicionado

[+ ADICIONAR ANEXO](#)

E permitido incluir até 1 arquivos nos formatos: pdf, png, jpg, doc, xls no limite

[Cancelar](#) [Não resolvida](#)

Reclamação resolvida

Resolução \*

Justificativa \*

1500 caracteres restantes

[Cancelar](#) [Resolvida](#)

## 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, o(a) consumidor(a) será avisado tanto por SMS, pelo celular, quanto por e-mail, semelhante aos exemplos a seguir.

A mensagem de SMS é simplificada e a de e-mail exhibe a interação completa.

### SMS (Celular)

#### SMS de User Application

O fornecedor reclamado no protocolo 5018206/2021 registrou uma interação.

### E-mail

Email de PROCON - HM Dynamics  
Fundação Procon-SP - Interação do fornecedor

Gilberto Freire

Protocolo 5018206/2021

O fornecedor inseriu informações na seção "Interações & Respostas" com a seguinte mensagem:

"Senhor Gilberto, contactamos a SERASA para tentar resolver o problema, pois não encontramos débito pendente em seu nome em nossos cadastros. Por favor aguarde o prazo de cinco dias que retornaremos com uma solução definitiva."

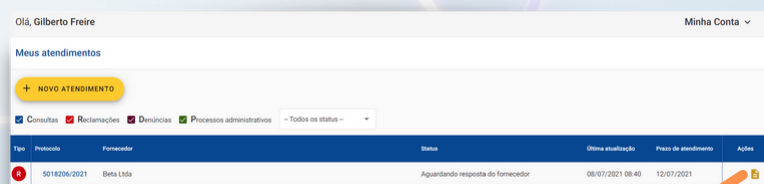
Acesse <https://consumidor2.procon.sp.gov.br>, localize o protocolo em sua área ("Meus Atendimento") para consultá-lo e respondê-lo.

Atenciosamente,

Diretoria de Atendimento

Fundação Procon-SP

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

Detalhes **Interações & Respostas** Documentos Procon

**Interações & Respostas**

Obrigado. Aguardo a resposta definitiva no prazo processual.

Nenhum anexo adicionado

+ ADICIONAR ANEXO

É permitido incluir até 3 arquivos nos formatos .pdf, .png, .jpeg, .jpg, .csv, .xlsx no limite de 9mb para cada arquivo

1940 caracteres restantes

**Beta Ltda** 08/07/2021 08:44

Senhor Gilberto, contactamos a SERASA para tentar resolver o problema, pois não encontramos débito pendente em seu nome em nossos cadastros. Por favor aguarde o prazo de cinco dias que retornaremos com uma solução definitiva.

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.

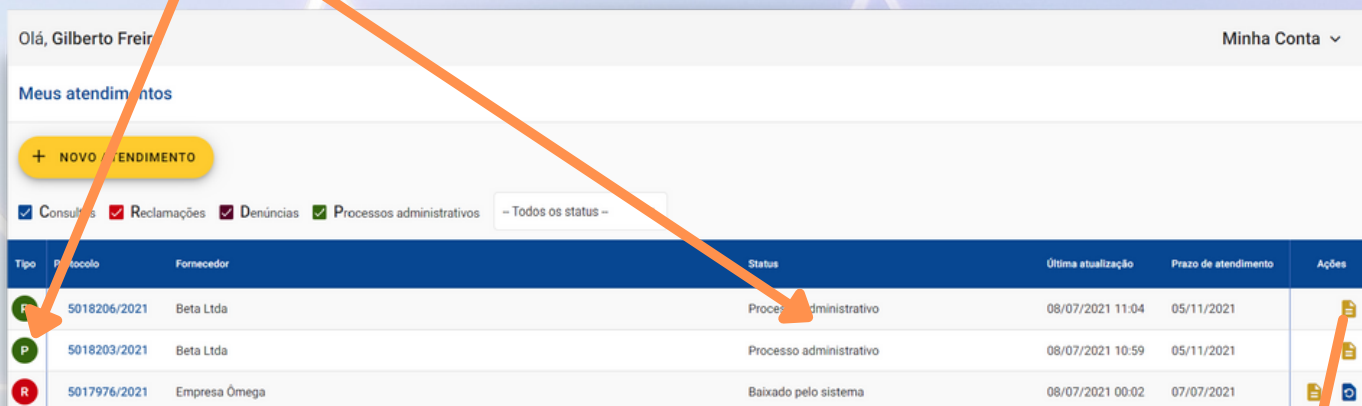
Se o fornecedor detectar alguma dessas ações, poderá fazer um pedido de recusa da Reclamação. Esse pedido será analisado por um especialista da Fundação Procon-SP, que poderá deferir ou não o pedido. Durante a análise, o prazo de dez dias para resposta do fornecedor ficará suspenso e, caso o pedido seja 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



Olá, Gilberto Freire

Minha Conta ▾

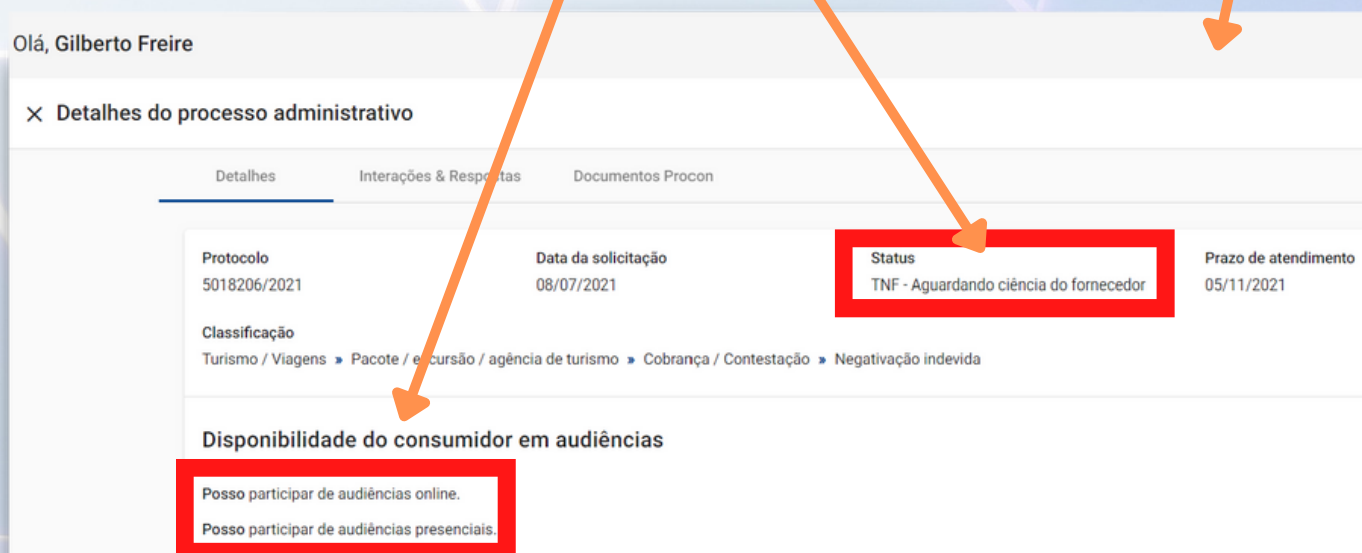
Meus atendimentos

+ NOVO ATENDIMENTO

☒ Consultas ☒ Reclamações ☒ Denúncias ☒ Processos administrativos – Todos os status –

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

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

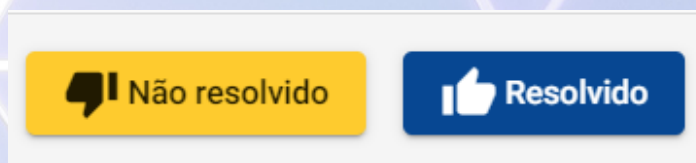
Detalhes	Interações & Respostas	Documentos Procon
Protocolo 5018206/2021	Data da solicitação 08/07/2021	Status TNF - Aguardando resposta do fornecedor
Prazo de atendimento 05/11/2021		
Classificação Turismo / Viagens ▶ Pacote / excursão / agência de turismo ▶ Cobrança / Contestação ▶ Negativação indevida		
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 canto direito inferior de qualquer aba.
  - Se o caso não foi resolvido, é emitida uma manifestação técnica, que é enviada, por e-mail, com orientações sobre a possibilidade de ingressar judicialmente contra a empresa e o processo administrativo é baixado.



## 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	<b>Status</b> 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.

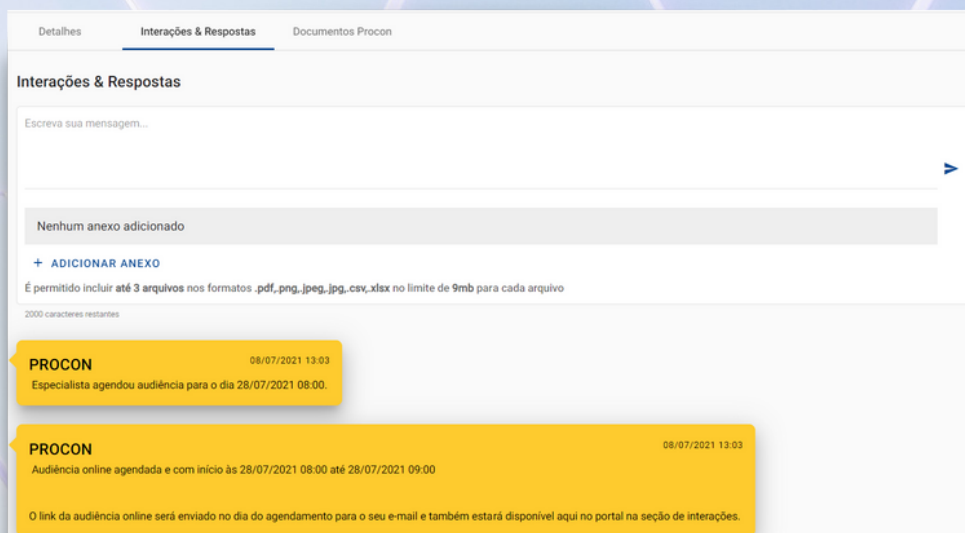


## Audiência agendada

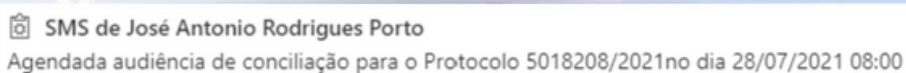
Assim que a audiência for agendada, na aba **Interações & Respostas** aparecerão interações do Procon com os detalhes e serão enviadas mensagens de SMS (celular) e e-mail. Na mensagem de e-mail poderá ter anexo um manual para acesso à audiência on-line, quando for o caso.

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

