



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

PROCONSP

PROCON-SP DIGITAL

Orientações para o usuário
CONSUMIDOR V1.2

Julho de 2021



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
• 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
PROCESSO ADMINISTRATIVO	
• Notificação para resposta pelo sistema.....	22
• Avaliando a resposta do fornecedor.....	22
• 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.

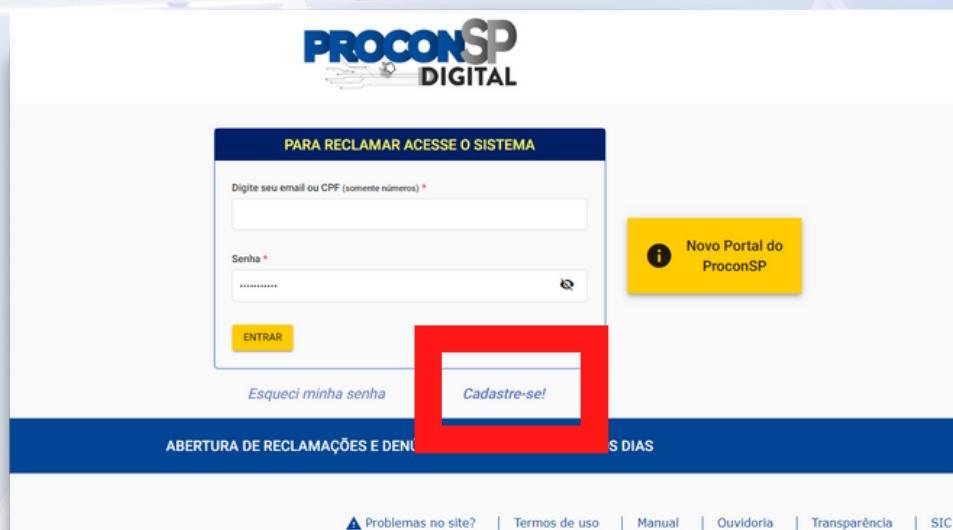
ACESSO

O Procon-SP Digital está integrado ao site de Internet da Fundação Procon-SP em : www.procon.sp.gov.br.
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 Concorde e depois em cadastrar. A senha deve ter, no mínimo, oito caracteres, letra maiúscula, minúscula, número e caractere especial.

The image shows a two-panel registration form. The left panel, titled 'Cadastro de Usuário', contains fields for Nome completo, CPF, Email, Confirmar email, Celular, Confirmar celular, Senha, and Confirmar senha. Each field is marked with a red asterisk indicating it is required. Below these fields is a checkbox labeled 'Concordo com os termos de uso' (I agree to the terms of use) and a 'Cadastrar' (Register) button. The right panel, titled 'Termos de uso', displays the 'Termos de Uso do Sistema de Atendimento e Política de Privacidade' (Terms of Use for the Service System and Privacy Policy). It includes a 'Termos de Uso' (Terms of Use) link, a list of 4 points describing usage rules, and two buttons: 'Cancelar' (Cancel) and 'Concordo' (I agree).

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, clique em Espaço Consumidor e depois em Orientações de Consumo.



The screenshot shows the Procon-SP website with a navigation bar at the top. The 'Orientações de Consumo' section is highlighted. Below it, a sub-section titled 'PERGUNTAS FREQUENTES' is displayed, listing various consumer issues with their respective links. To the right, there is a photograph of a public event or lecture hall.

PERGUNTAS FREQUENTES
Seleciona abaixo qual tema deseja saber mais:

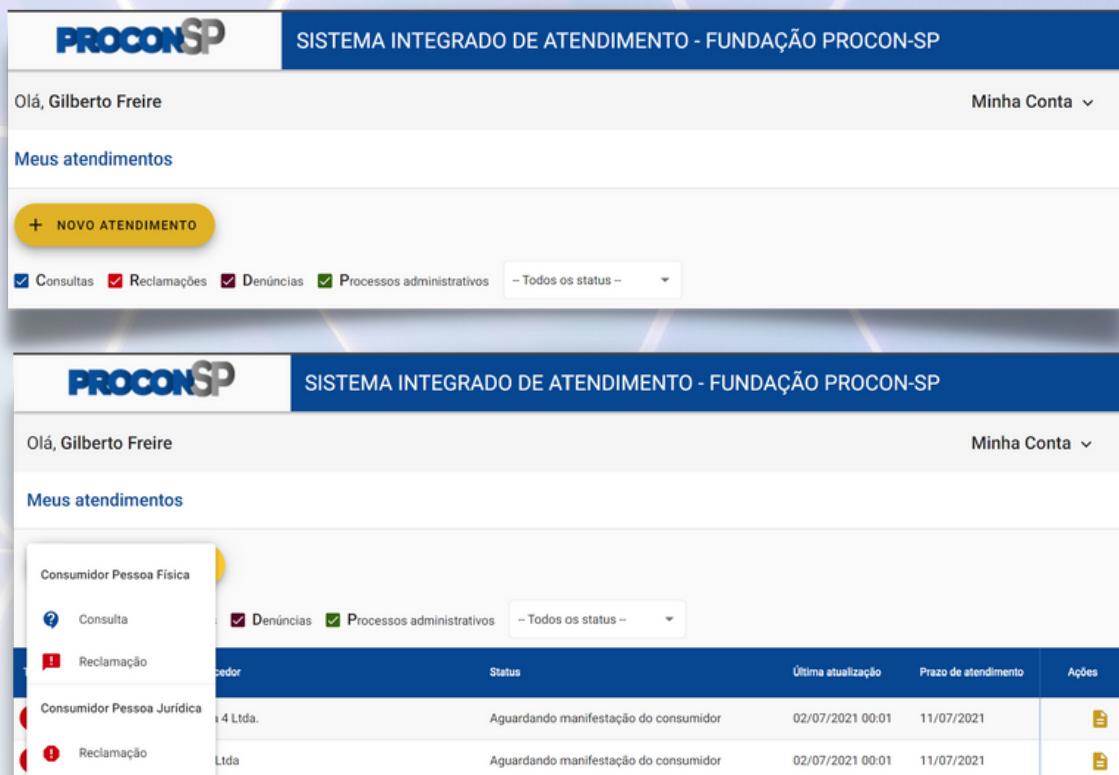
Alimentos	Bancos
Cartão de Crédito	Assuntos Financeiros
Seguros	Consórcios
Não Me Ligue	Assuntos Financeiros
Condomínio	Títulos de Capitalização
	Assuntos Financeiros
	Compra de Lote
	Habitação
	Imóvel na Planta
	Habitação

PALESTRA AO CONSUMIDOR

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.



PROCONSP SISTEMA INTEGRADO DE ATENDIMENTO - FUNDAÇÃO PROCON-SP

Olá, Gilberto Freire Minha Conta

Meus atendimentos

+ NOVO ATENDIMENTO

Consultas Reclamações Denúncias Processos administrativos Todos os status

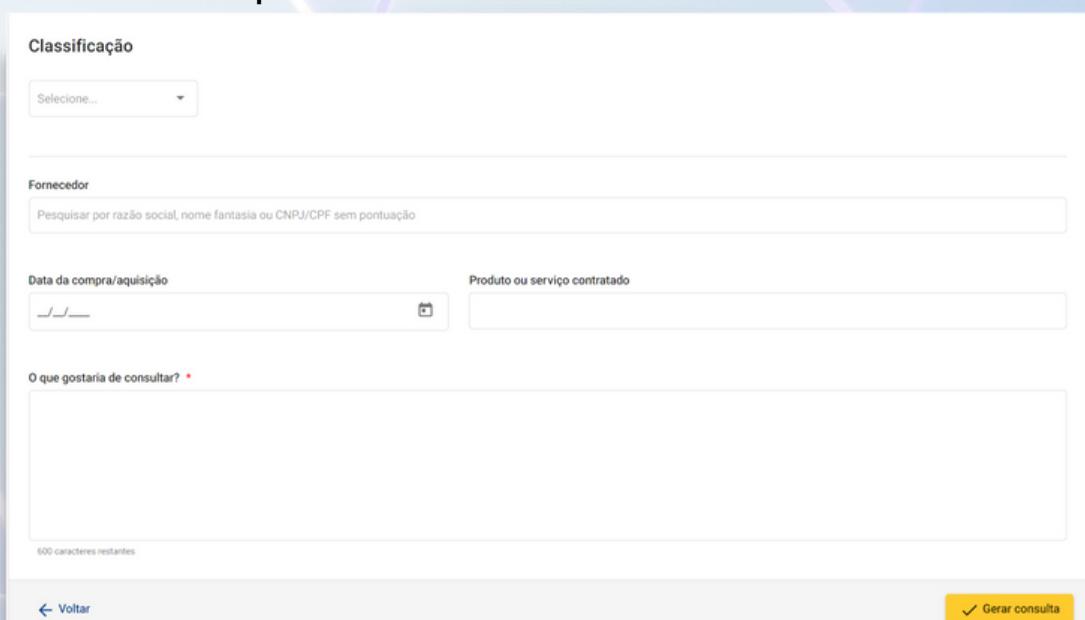
PROCONSP SISTEMA INTEGRADO DE ATENDIMENTO - FUNDAÇÃO PROCON-SP

Olá, Gilberto Freire Minha Conta

Meus atendimentos

Consumidor Pessoa Física	Fornecedor	Status	Última atualização	Prazo de atendimento	Ações
Consulta	Denúncias	Processos administrativos	Todos os status		
Reclamação					
Consumidor Pessoa Jurídica					
Reclamação					

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



Classificação

Selecionar...

Fornecedor

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

Data da compra/aquisição

Produto ou serviço contratado

O que gostaria de consultar? *

600 caracteres restantes

← Voltar

✓ Gerar consulta

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.

The screenshot shows the PROCON-SP integrated service system interface. The main page displays a list of 'Meus atendimentos' (My services) for a consumer. The 'Reclamação' (Complaint) option is selected in the sidebar. A modal window titled 'Nova reclamação' (New complaint) is open in the foreground, stating: 'Para abrir uma reclamação é necessário completar seu cadastro' (To open a complaint, it is necessary to complete your registration). The modal has an 'Ok' button. The background shows the main service interface with a search bar, filters for 'Denúncias' and 'Processos administrativos', and a status bar indicating 'Rascunho: Nenhum registro encontrado' (Draft: No records found).

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.

aqui quais são os documentos necessários para registrar sua Reclamação'. A 'Voltar' button is at the bottom." data-bbox="189 266 805 425"/>

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/

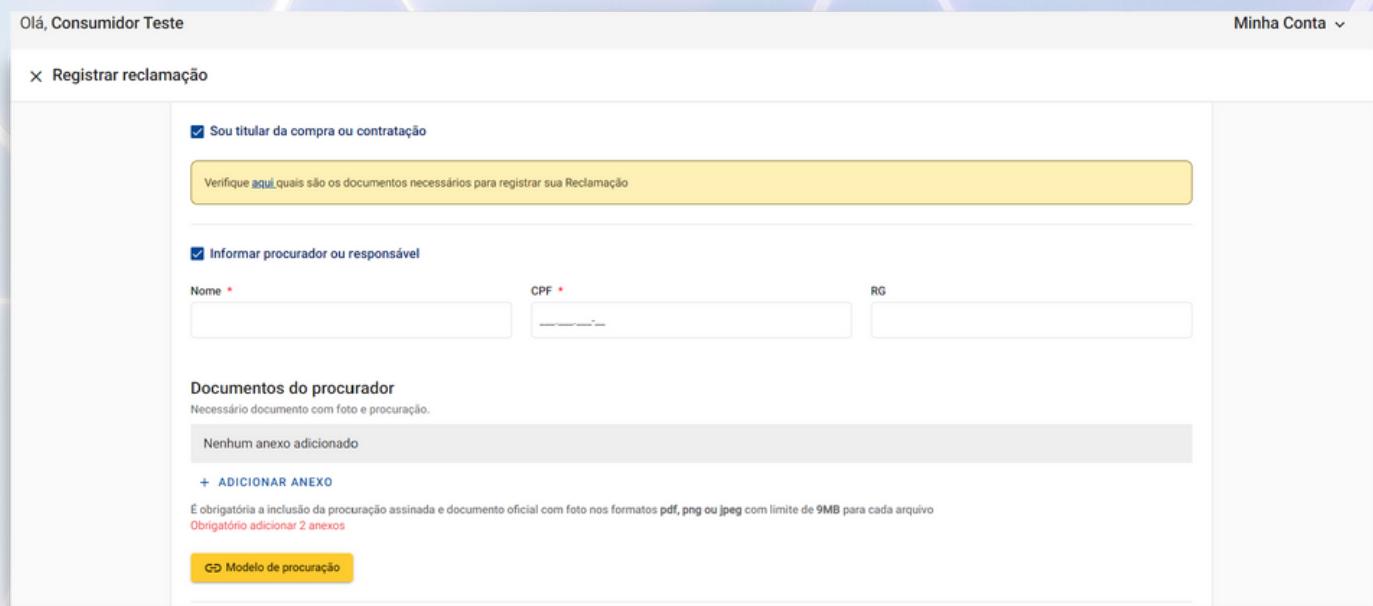
Veja os endereços de atendimento pessoal:

procon.sp.gov.br/espaco-consumidor/

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

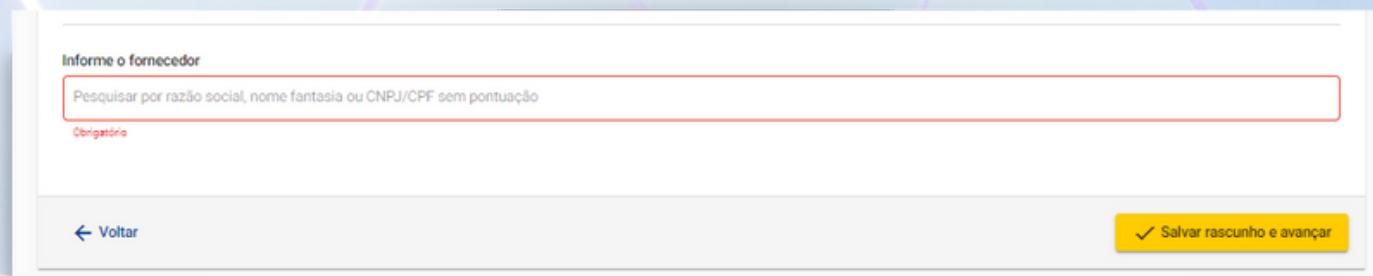
Titular com procurador pela Internet

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.



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.



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

Busca pelo nome

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

Beta Ltda (Beta)

Não encontrou? Informe os dados.

Busca pelo CNPJ

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

Beta Ltda (Beta)

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.

Informe os dados do fornecedor

CNPJ CPF Não Possuo CNPJ/CPF do Fornecedor

Nome do fornecedor *

Nome fantasia

Telefone

Email

Site

Celular

Endereço

CEP

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](#)

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.

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.

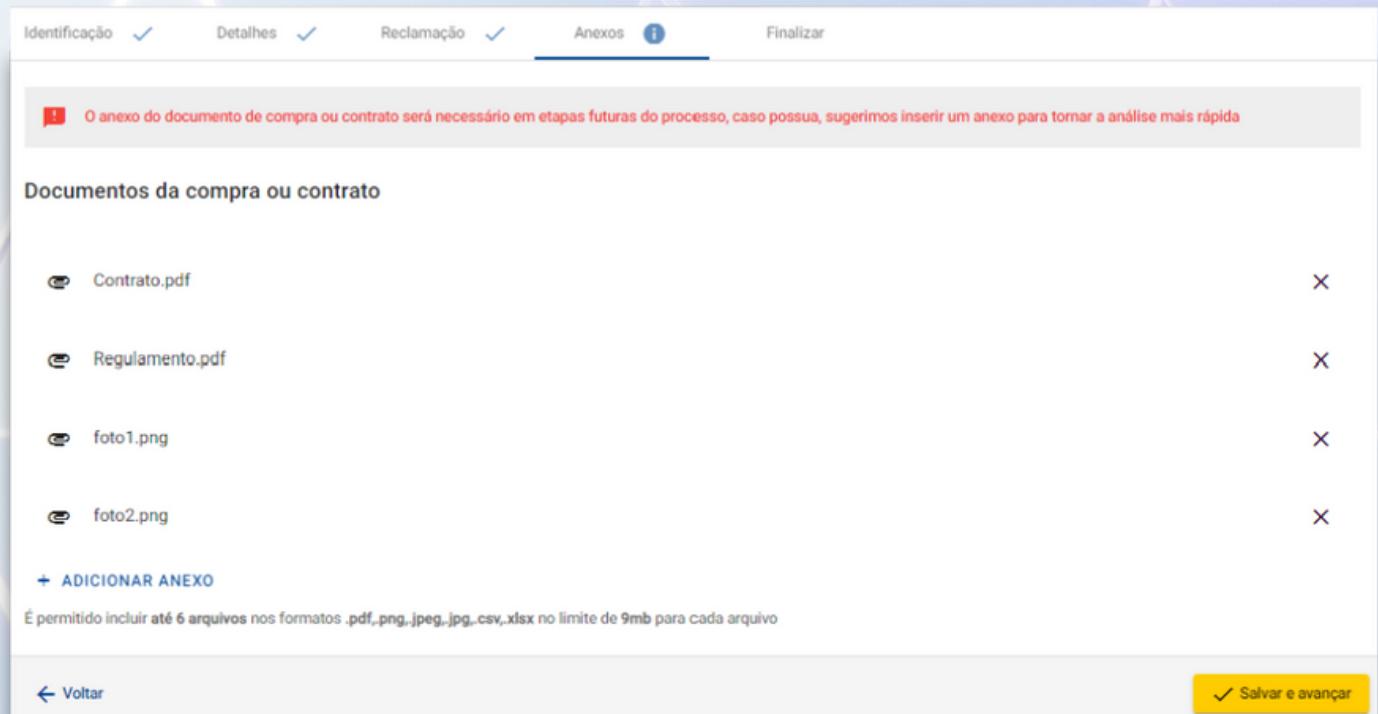
Atenção! Insultos, ofensas e grosserias devem ser evitados e podem motivar o cancelamento da reclamação.

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

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.



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 X
- 🔗 Regulamento.pdf X
- 🔗 foto1.png X
- 🔗 foto2.png X
- 🔗 foto3.png X

+ 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 confirmado 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 marcadas.
- 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 reclamações 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 that, it says 'Meus atendimentos'. There is a yellow button labeled '+ NOVO ATENDIMENTO'. Below the button are checkboxes for 'Consultas', 'Reclamações' (which is checked), 'Denúncias', and 'Processos administrativos'. A dropdown menu shows 'Todos os status'. A table below lists a single complaint:

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 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

X 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, excursão / agência de turismo > Cobrança / Contests > Contests > Negativação indevida

Disponibilidade do consumidor em audiências

Posso participar de audiências online.

Posso participar de audiências presenciais.

Olá, Gilberto Freire

X Detalhes da reclamação

Detalhes Interações & Respostas Documentos Procon

Interações & Respostas

Escreva sua mensagem.

Nenhum anexo adicionado.

ADICIONAR ANEXO

É permitido incluir até 3 arquivos nos formatos: pdf, png, jpeg, jpg, doc, docx no limite de 1mb para cada arquivo.

PROCON 5018200/2021

Protocolo de Aendimento Atendido.

5018200/2021

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

Olá, Gilberto Freire

X Detalhes da reclamação

Detalhes Interações & Respostas Documentos Procon

Documentos Procon

ATENDIMENTO CIP - 35.001.003.21.5018200

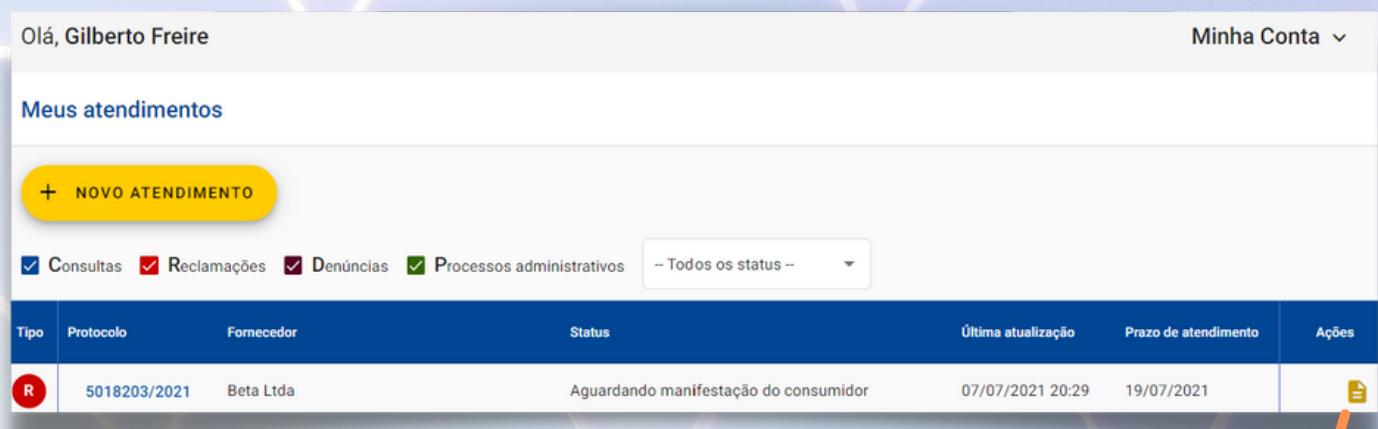
Corta CIP

07/07/2021 19:49

Destinar Não resolvido Resolvido

Avaliando a resposta do fornecedor

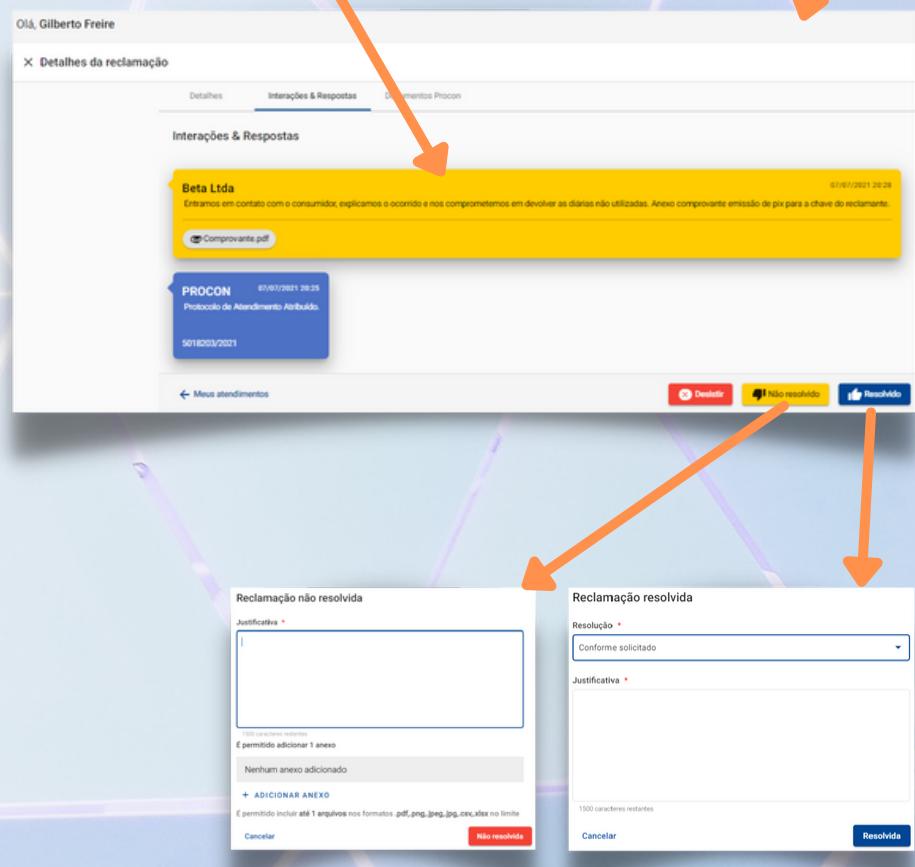
Assim que o fornecedor responder ou passar o prazo de resposta, o Status passará para Aguardando manifestação do consumidor e o sistema aguardará até dez dias pela avaliação. Para avaliar, basta clicar no ícone na coluna Ações e procurar a resposta do fornecedor na aba Interações & Respostas.



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.



Reclamação não resolvida

Justificativa *

1000 caracteres restantes

É permitido adicionar 1 anexo

Nenhum anexo adicionado

+ ADICIONAR ANEXO

É permitido incluir até 1 anexo nos formatos .pdf,.png,.jpg,.cvc,.xlsx no limite

Reclamação resolvida

Resolução *

Conforme solicitado

1500 caracteres restantes

Interagindo com o fornecedor

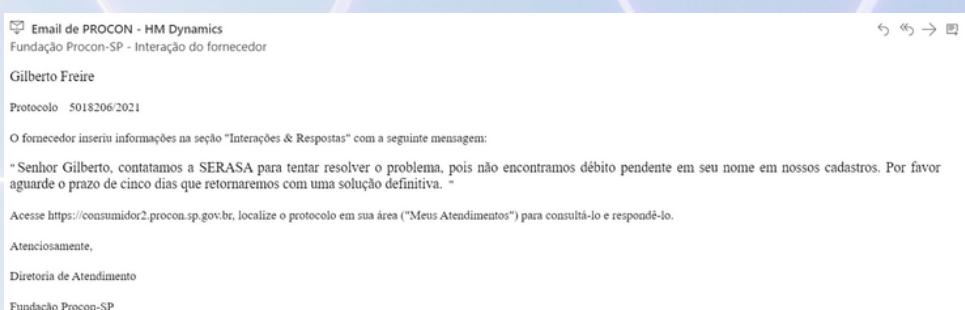
Assim que o fornecedor receber a reclamação, é possível que ele queira contatar o(a) consumidor(a) para esclarecer alguma dúvida, pedir algum documento ou informar algo relevante. Se isso ocorrer, o(a) consumidor(a) será avisado tanto por SMS, pelo celular, quanto por e-mail, semelhante aos exemplos a seguir.

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

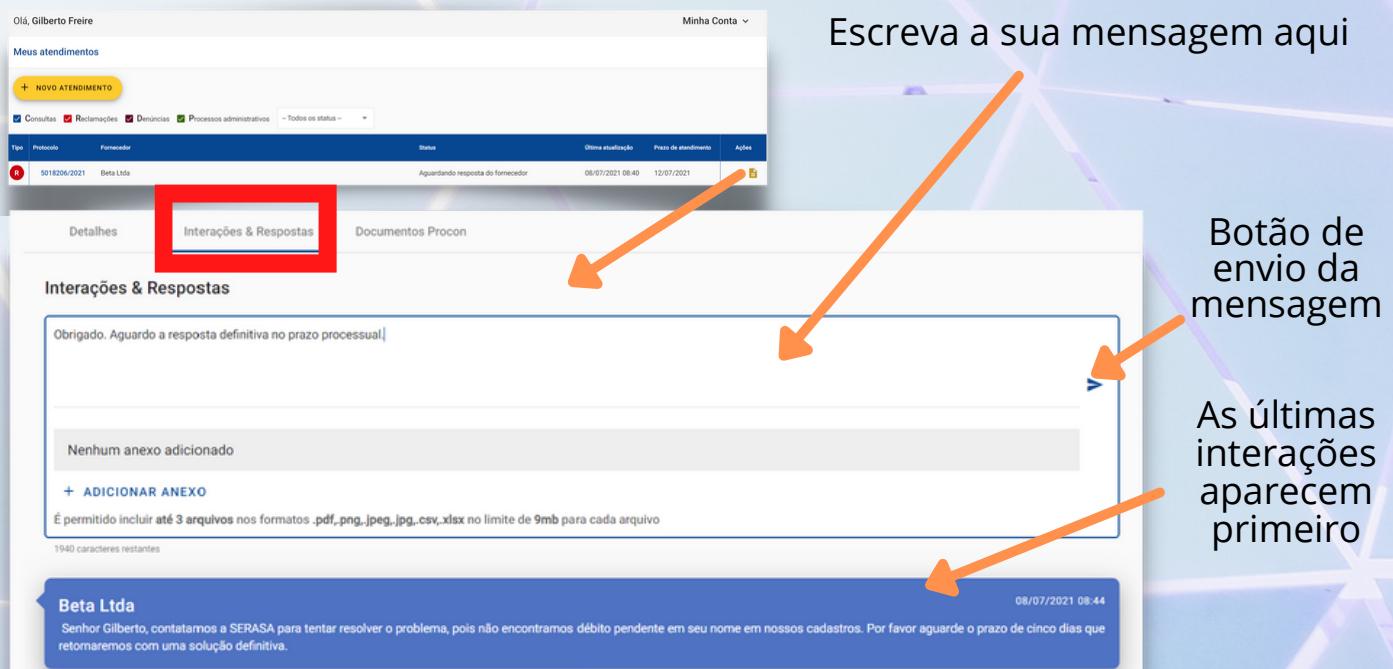
SMS (Celular)

 **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, contatamos 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 Atendimentos") 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:



Olá, Gilberto Freire

Meus atendimentos

+ NOVO ATENDIMENTO

Consultas Reclamações Demissões Processos administrativos Todos os status

Protocolo Fornecedor Status Última atualização Prazo de atendimento Ações

5018206/2021 Beta Ltda Aguardando resposta do fornecedor 08/07/2021 08:40 12/07/2021

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

Senhor Gilberto, contatamos 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.

08/07/2021 08:44

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.

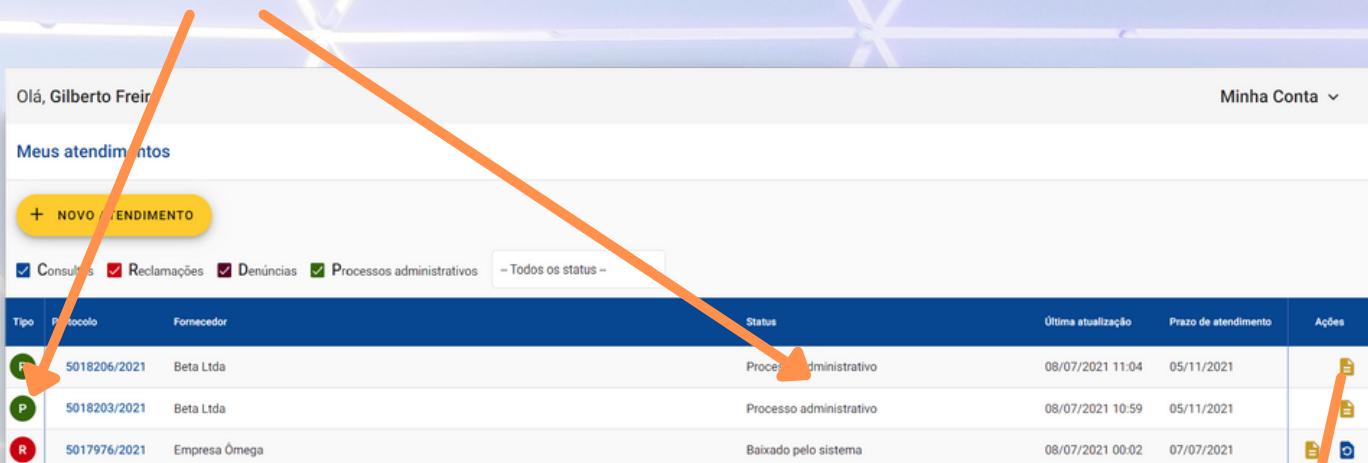
Se o fornecedor detectar alguma dessas ações, poderá fazer um pedido de recusa da Reclamação. Esse pedido será analisado por um especialista da Fundação Procon-SP, que poderá deferir ou não o pedido. Durante a análise, o prazo de dez dias para resposta do fornecedor ficará suspenso e, caso o pedido seja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

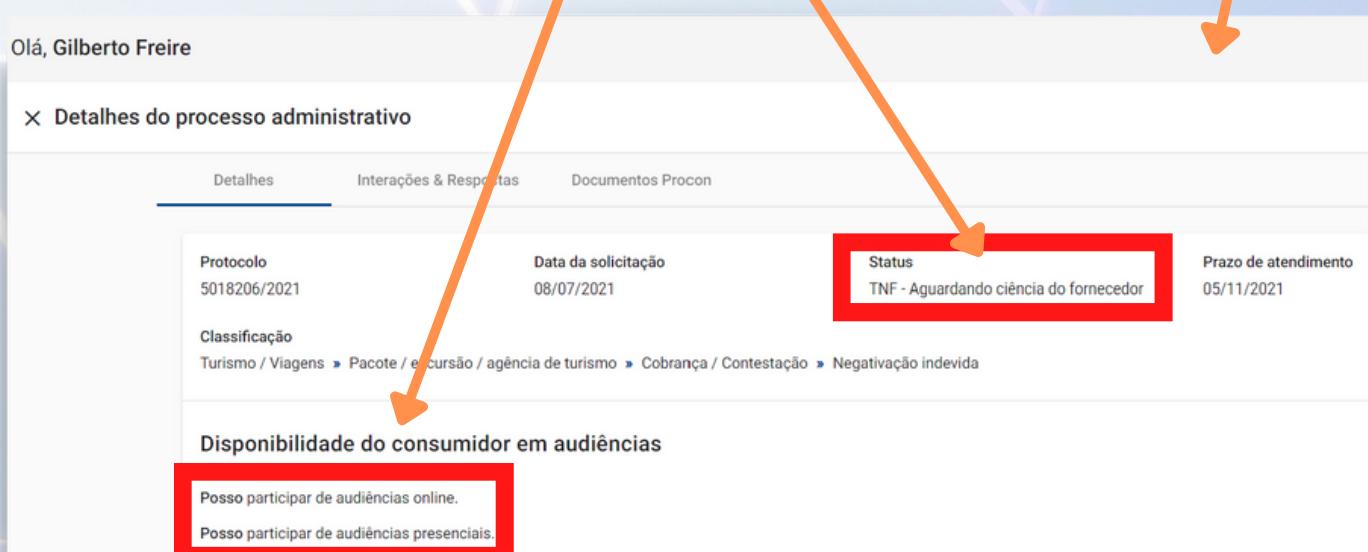
Como já explicado anteriormente, o processo administrativo é a sequência de uma reclamação que não foi resolvida, então a seguir abordaremos somente as diferenças.

Indicações de processos administrativos



Type	Protocol	Provider	Status	Last update	Due date	Actions
F	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

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 / Contests » Negativação indevida

Disponibilidade do consumidor em audiências

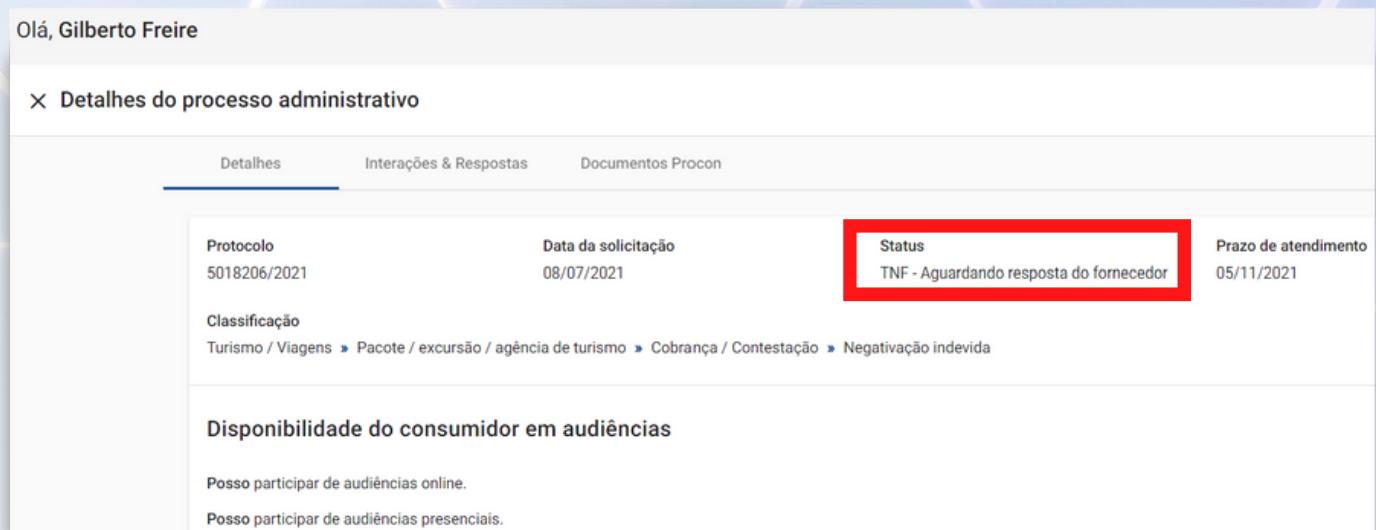
Posso participar de audiências online.

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
Classificação Turismo / Viagens ➤ Pacote / excursão / agência de turismo ➤ Cobrança / Contestação ➤ Negativação indevida		Prazo de atendimento 05/11/2021

Disponibilidade do consumidor em audiências

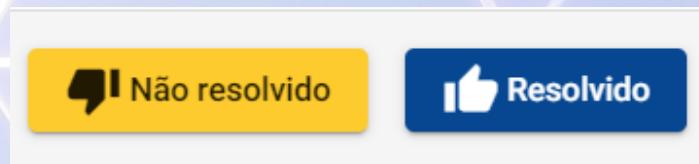
Posso participar de audiências online.
Posso participar de audiências presenciais.

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;

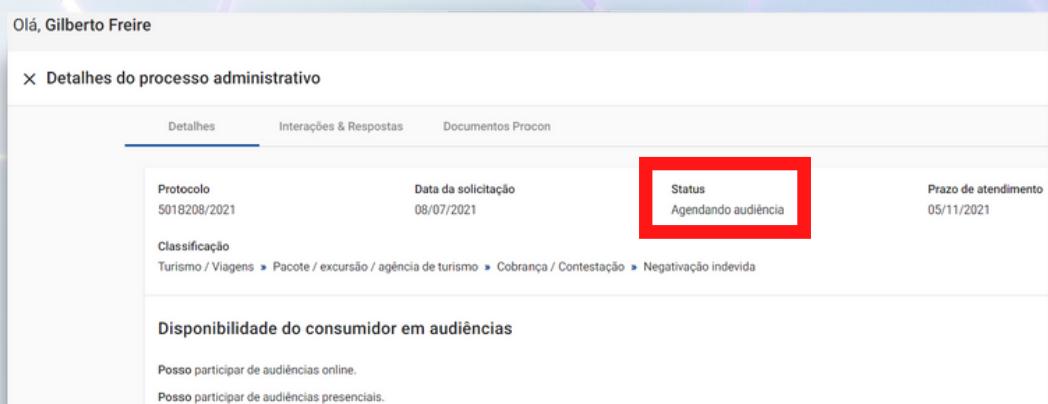
- Avalie o resultado como Resolvido ou Não Resolvido, clicando no botão no canto direito inferior de qualquer aba.
 - Se o caso não foi resolvido, é emitida uma manifestação técnica, que é enviada, por e-mail, com orientações sobre a possibilidade de ingressar judicialmente contra a empresa e o processo 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

X Detalhes do processo administrativo

Detalhes	Interações & Respostas	Documentos Procon
Protocolo 5018208/2021	Data da solicitação 08/07/2021	Status Agendando audiência
Classificação Turismo / Viagens > Pacote / excursão / agência de turismo > Cobrança / Contestação > Negativação indevida		Prazo de atendimento 05/11/2021

Disponibilidade do consumidor em audiências

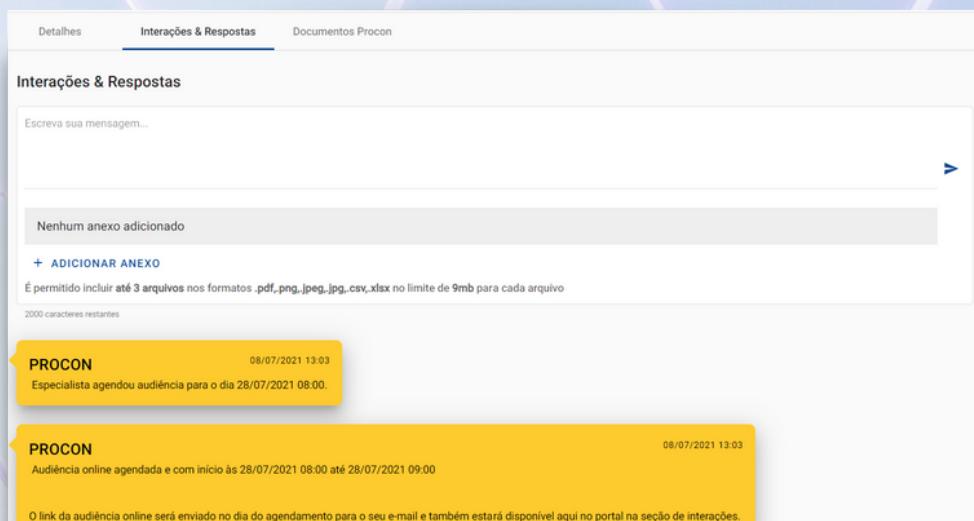
Posso participar de audiências online.
Posso participar de audiências presenciais.

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



The screenshot shows the 'Interações & Respostas' (Interactions & Responses) section of the Procon-SP Digital platform. The interface includes tabs for 'Detalhes', 'Interações & Respostas' (which is selected and highlighted in blue), and 'Documentos Procon'. The 'Interações & Respostas' tab contains a text input field with placeholder text 'Escreva sua mensagem...' and a button to 'ADICIONAR ANEXO'. Below this, a message from 'PROCON' is displayed: 'PROCON' at 08/07/2021 13:03, 'Especialista agendou audiência para o dia 28/07/2021 08:00.' A second message from 'PROCON' follows: 'PROCON' at 08/07/2021 13:03, 'Audiência online agendada e com início às 28/07/2021 08:00 até 28/07/2021 09:00.' A note below the second message states: 'O link da audiência online será enviado no dia do agendamento para o seu e-mail e também estará disponível aqui no portal na seção de interações.'

SMS (celular)

 SMS de José Antonio Rodrigues Porto
Agendada audiência de conciliação para o Protocolo 5018208/2021 no dia 28/07/2021 08:00

E-mail



The screenshot shows an email from 'Email de PROCON - HM Dynamics' to 'Prezado(a), Gilberto Freire,' with the subject 'Audiência Online Agendada - Protocolo: 5018208/2021'. The email body contains the following text: 'O PROCON-SP agendou audiência para tratativa da sua reclamação, agora em fase de processo administrativo, acesse o portal para verificar a data e horário. A audiência será realizada através do aplicativo Microsoft Teams que demanda o atendimento dos requisitos para utilização, especificados no link: <https://docs.microsoft.com/pt-br/microsoftteams/hardware-requirements-for-the-teams-app> Segue em anexo Manual de como ingressar na reunião.'

At the bottom of the email, there is a signature for 'Diretor de Atendimento e Orientação ao Consumidor' and 'FUNDAÇÃO PROCON/SP', along with a link to 'Manual de Acesso à Audiência'.