

**PORTARIA PROCON PAULISTANO Nº 05/2017, DE 24/11/2017**  
(SECRETARIA MUNICIPAL DE JUSTIÇA/PROCON PAULISTANO)

*Dispõe sobre os procedimentos administrativos no âmbito da Coordenadoria de Defesa do Consumidor - PROCON Paulistano, da Secretaria Municipal de Justiça - SMJ/SP.*

O COORDENADOR DE DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON PAULISTANO no uso das suas atribuições que lhe são conferidas pela legislação em vigor,

**CONSIDERANDO** a necessidade de aprimoramento de procedimentos e rotinas, bem como adequação ao disposto no Decreto Municipal nº 57.920 de 10 de outubro de 2017,

**RESOLVE:**

**Art. 1º** A presente Portaria dispõe sobre os procedimentos administrativos no âmbito da Coordenadoria de Defesa do Consumidor - PROCON Paulistano, da Secretaria Municipal de Justiça - SMJ/SP.

**Título I**

**Disposições Gerais**

**Art. 2º** O PROCON Paulistano, no planejamento, elaboração, proposição, coordenação e execução da política local de defesa do consumidor, tem como atribuição prevenir e intervir nas demandas individuais e coletivas relativas aos consumidores domiciliados no Município de São Paulo.

**Art. 3º** O âmbito de atuação do PROCON Paulistano será delimitado segundo a predominância do interesse local.

**Título II**

**Dos procedimentos administrativos**

**Art. 4º** Os procedimentos administrativos, constituídos de atos ordenados que têm como finalidade a obtenção de uma decisão administrativa, serão instrumentalizados e tramitarão, preferencialmente, em formato digital ou eletrônico.

*Parágrafo único.* Aplicam-se subsidiariamente aos procedimentos administrativos de que trata esta Portaria as disposições da Lei Municipal nº 14.141, de 27 de março de 2.006.

**Art. 5º** Os procedimentos administrativos previstos nesta Portaria conterão somente o indispensável à sua finalidade, serão organizados em ordem cronológica e não possuirão espaços em branco, entrelinhas, rasuras ou emendas não ressalvadas.

**Art. 6º** Na prática dos atos processuais serão observados os princípios da celeridade e da economia processual, não se permitindo exigências que não sejam estritamente necessárias à elucidação da matéria.

**Art. 7º** As notificações e intimações serão realizadas:

I - por correio eletrônico, mediante prova da entrega no endereço eletrônico do consumidor ou fornecedor;

II - pessoalmente;

III – pelo correio;

IV - por edital, quando resultar improfícuo um dos meios previstos nos incisos I a III.

§ 1º Para a notificação ou intimação de que trata o inciso I, considera-se como domicílio:

a) do consumidor: o endereço eletrônico por este indicado quando de seu cadastro no sítio eletrônico do PROCON Paulistano, mediante prévia concordância com os termos de uso do site;

b) do fornecedor: o endereço eletrônico por este indicado quando de seu cadastro no sítio eletrônico do PROCON Paulistano, mediante envio de termo de adesão devidamente preenchido e assinado;

§ 2º A utilização das formas de notificação e intimação previstas nos incisos I a III não está sujeita a ordem de preferência.

§ 3º O edital indicado no inciso IV deste artigo será publicado uma vez no Diário Oficial da Cidade de São Paulo e será mantido no sítio eletrônico do PROCON Paulistano durante todo o prazo assinalado para execução ou ciência de ato.

**Art. 8º** Considera-se como termo de ciência oficial da notificação ou intimação:

I - a data do envio, mediante prova da entrega no endereço eletrônico do consumidor ou fornecedor, quando a notificação ou a intimação ocorreu por correio eletrônico;

II - a data efetiva da ciência, quando a notificação ou a intimação foi realizada pessoalmente, inclusive em audiência ou na repartição;

III - a data consignada no aviso de recebimento, quando a notificação ou a intimação foi realizada pelo correio;

IV - o dia útil seguinte ao dia de publicação no DOC ou o dia útil seguinte à inserção no sítio eletrônico do PROCON Paulistano no caso de notificação ou intimação editalícia, o que ocorrer por último.

**Art. 9º** Os prazos começam a correr a partir da data da ciência do interessado, iniciando-se a contagem no primeiro dia útil subsequente e incluindo-se o dia do vencimento.

**Art. 10.** Prorrogar-se-á o prazo até o primeiro dia útil seguinte se o vencimento cair em dia no qual for verificada, mediante devida comprovação pelo interessado, indisponibilidade superior a 60 (sessenta) minutos no sistema de cartas eletrônicas de informações preliminares ou no endereço eletrônico do PROCON Paulistano.

**Art. 11.** A parte interessada acompanhará o procedimento administrativo, podendo ter vista dos autos na repartição, bem como deles extrair cópias mediante o pagamento da despesa correspondente, na forma da regulamentação específica.

*Parágrafo único.* Não se aplica o disposto no “caput” aos procedimentos da Divisão de Atendimento ao Consumidor, cujos atos podem ser visualizados diretamente no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - SINDEC.

### **Título III**

#### **Do Atendimento**

#### **Capítulo I**

##### **Disposições Gerais**

**Art. 12.** Mesmo na presença do interesse local, caso seja constatada idêntica demanda individual apresentada anteriormente pelo mesmo consumidor perante o Órgão Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, caberá ao fornecedor informar e comprovar a referida circunstância ao PROCON Paulistano, para adoção das devidas providências administrativas, com a respectiva ciência do consumidor.

§ 1º O fornecedor poderá realizar a comprovação de que trata o caput até a data final para apresentação da defesa do procedimento de reclamação, mas se não o fizer na primeira oportunidade que tiver, arcará com os prejuízos eventualmente decorrentes.

§ 2º O arquivamento do procedimento instaurado pelo PROCON Paulistano somente ocorrerá mediante prova inequívoca da identidade da demanda de consumo, verificada pela existência das mesmas partes e causa de pedir, e de acordo com a precedência da reclamação no Órgão Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor.

§ 3º A comprovação extemporânea da identidade das demandas de consumo não acarretará a nulidade do procedimento administrativo de reclamação e dos procedimentos administrativos sancionatórios dele decorrentes.

**Art. 13.** Serão atendidos pelo PROCON Paulistano os consumidores, pessoas físicas ou jurídicas, domiciliados no Município de São Paulo, que tiverem estabelecido relação jurídica de consumo com fornecedores, pessoas físicas ou jurídicas, nacionais ou estrangeiras, públicas ou privadas, nos termos do artigo 3º da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1.990 - Código de Defesa do Consumidor.

§ 1º O PROCON Paulistano poderá condicionar o atendimento à prévia apresentação de cópia de correspondência idônea destinada ao próprio consumidor que comprove o seu domicílio no Município de São Paulo, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados da data de envio de mensagem eletrônica encaminhada ao endereço de correio eletrônico indicado pelo consumidor em seu cadastro no sítio eletrônico do PROCON Paulistano.

§ 2º O PROCON Paulistano, para fins de instrução, poderá condicionar o atendimento à apresentação de esclarecimentos e/ou documentos complementares, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados da data de envio de mensagem eletrônica encaminhada ao endereço de correio eletrônico indicado pelo consumidor em seu cadastro no sítio eletrônico do PROCON Paulistano.

§ 3º O não atendimento ou o atendimento extemporâneo das solicitações de que tratam os parágrafos anteriores ensejará o encerramento do atendimento pelo PROCON Paulistano.

**Art. 14.** O atendimento pelo PROCON Paulistano ocorrerá em formato eletrônico:

I - por meio da recepção de demandas individuais de consumo, dúvidas e denúncias dos consumidores em seu sítio eletrônico, na rede mundial de computadores;

II – por meio do processamento das demandas individuais de consumo e dúvidas através do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - SINDEC, bem como pelo envio de comunicações e notificações aos consumidores e fornecedores através de correio eletrônico (e-mail).

§ 1º O atendimento eletrônico será acompanhado de programas de inclusão digital e acessibilidade.

§ 2º Nos programas de que trata o parágrafo anterior poderá ocorrer a participação de instituições, órgãos e entidades mediante celebração de convênio ou acordos de cooperação técnico-administrativa.

**Art. 15.** As demandas individuais de consumo, as dúvidas e as denúncias serão formalizadas por meio de preenchimento de formulários eletrônicos, mediante prévio cadastro do consumidor no sítio eletrônico do PROCON Paulistano, após fornecimento dos seguintes dados: nome completo, número do CPF, número do RG e respectivo órgão expedidor, endereço completo com CEP, data de nascimento, sexo, estado civil, telefone e e-mail para contato.

§ 1º Para os fins desta Portaria:

a) demanda individual de consumo consiste em um conflito consumerista ocorrido entre determinado consumidor e fornecedor ou fornecedores;

b) dúvida consubstancia-se em questionamento sobre matéria consumerista encaminhado pelo consumidor ao PROCON Paulistano;

c) denúncia consiste no ato que leva ao conhecimento do PROCON Paulistano a prática de determinado fornecedor ou fornecedores que implica em infração à legislação de defesa dos consumidores com potencial de dano ou ameaça de dano coletivo ou difuso.

§ 2º No envio das demandas individuais de consumo, dúvidas e/ou denúncias, é vedada aos consumidores a utilização 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.

§ 3º O envio de demandas individuais de consumo, na hipótese do fornecedor demandado possuir cadastro na plataforma [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br), mantida pela Secretaria Nacional do Consumidor e monitorada pelo PROCON Paulistano, será condicionado à comprovação de que não houve a resolução do conflito de consumo naquela plataforma, por meio da indicação do respectivo número de protocolo.

§ 4º No processamento das demandas individuais de consumo e dúvidas, os dados mencionados no “caput” somente serão visíveis ao fornecedor e ao PROCON Paulistano, ressalvados os

dados de faixa etária, gênero e estado civil, que poderão ser utilizados de forma não individualizada para fins estritamente estatísticos.

§ 5º No processamento das denúncias, os dados pessoais do consumidor denunciante não serão revelados ao fornecedor denunciado, nem a terceiros.

**Art. 16.** Os relatos das demandas individuais de consumo destituídos dos dados pessoais dos consumidores, as respostas dos fornecedores às cartas de informações preliminares - CIPs, a avaliação dos consumidores quanto às referidas respostas e a classificação final conferida pelo PROCON Paulistano às cartas de informações preliminares ostentam caráter público, podendo ocorrer sua publicação no sítio eletrônico do PROCON Paulistano, desde que realizada a moderação de conteúdo e garantida a possibilidade de recusa da demanda por parte do fornecedor.

§ 1º A recusa da demanda poderá ocorrer somente nos casos de descumprimento do § 2º do artigo anterior pelo consumidor e nas hipóteses em que o fornecedor não tenha relação direta ou indireta com o conflito consumerista.

§ 2º A formalização da recusa ocorrerá por meio do envio de mensagem eletrônica para o endereço [fornecedor@prefeitura.sp.gov.br](mailto:fornecedor@prefeitura.sp.gov.br), no prazo de 03 (três) dias úteis, contados da data de recebimento da carta de informações preliminares.

§ 3º O título da mensagem eletrônica de que trata o parágrafo anterior necessariamente deverá mencionar o número da Ficha de Atendimento do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - SINDEC e a expressão "RECUSA".

§ 4º O PROCON Paulistano, no prazo de 03 (três) dias úteis, contados do recebimento da arguição de recusa, deverá proceder à análise e notificar o fornecedor quanto à sua procedência ou não, através do correio eletrônico por este indicado no formulário de adesão para o recebimento de notificações e intimações.

§ 5º Durante o processamento da arguição de recusa da demanda não ocorre a suspensão ou a interrupção do prazo para resposta da carta de informações preliminares.

§ 6º A procedência da arguição de recusa da demanda ensejará o cancelamento da carta de informações preliminares.

**Art. 17.** Os dados consolidados, extraídos a partir dos atendimentos realizados pelo PROCON Paulistano, bem como os indicadores apurados a partir dos mesmos, possuem caráter público e poderão ser amplamente divulgados com a finalidade de assegurar aos consumidores o amplo acesso ao direito de informação e poder de escolha.

## Capítulo II

### Da triagem e registro dos atendimentos no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - SINDEC

**Art. 18.** O enquadramento dado à notícia de fato pelo consumidor não prejudicará sua adequada classificação como reclamação, dúvida ou denúncia pelo PROCON Paulistano.

**Art. 19.** A Divisão de Atendimento ao Consumidor procederá à triagem das demandas individuais de consumo e das dúvidas recepcionadas no sítio eletrônico do PROCON Paulistano, com a finalidade de identificar:

I – a iminência de prescrição, decadência, falência do fornecedor e demais situações de urgência caracterizadas por receio de dano irreparável ou de difícil reparação, hipóteses nas quais poderá suspender o prosseguimento do atendimento para que haja a imediata orientação dos consumidores envolvidos para evitar o perecimento de seus direitos, sem prejuízo de, conforme as peculiaridades, proceder ao imediato encaminhamento à Divisão de Fiscalização e ou Divisão de Termos de Ajustamento de Conduta para a adoção das providências pertinentes, no âmbito de suas atribuições;

II – o descumprimento de termo de ajustamento de conduta firmado pelo fornecedor, podendo suspender o prosseguimento do atendimento para que haja o imediato encaminhamento à Divisão de Termos de Ajustamento de Conduta para a adoção das providências pertinentes no âmbito de suas atribuições;

III – a inexistência de relação de consumo ou a impossibilidade de processar o pedido deduzido pelo consumidor, hipótese em que orientará o consumidor acerca do Órgão, Instituição ou Entidade competente para a resolução da demanda ou processamento do pedido e registrará o atendimento no SINDEC como Extra-Procon;

IV – a existência de situação que demande exclusivamente simples orientação ao consumidor, inclusive a improcedência liminar do pedido deduzido, hipótese em que prestará os devidos esclarecimentos ao consumidor e registrará o atendimento no SINDEC como Simples Consulta;

V – a prática de determinado fornecedor ou fornecedores que implica em infração à legislação protetiva dos consumidores com potencial de dano ou ameaça de dano coletivo ou difuso, hipótese em que, conforme as peculiaridades do caso, instaurará imediatamente procedimento administrativo de reclamação e procederá ao seu registro no SINDEC ou enquadrará o caso como denúncia e o encaminhará à Divisão de Fiscalização e ou Divisão de Termos de Ajustamento de Conduta para a adoção das providências pertinentes no âmbito de suas atribuições;

VI – a conduta reiterada de fornecedor em recusar conciliação ou atendimento às demandas dos consumidores, hipótese em que instaurará imediatamente procedimento administrativo de reclamação.

### **Capítulo III**

#### **Dos procedimentos administrativos de atendimento**

##### **Seção I**

##### **Da etapa preliminar**

**Art. 20.** Preliminarmente à abertura de reclamação, o PROCON Paulistano poderá expedir Carta de Informações Preliminares - CIP, por meio da qual notificará o fornecedor para que adote as medidas necessárias para a solução da demanda junto ao consumidor no prazo de até 10 (dez) dias corridos, contados da data de recebimento do documento.

§ 1º O fornecedor cadastrado perante o PROCON Paulistano terá franqueado o acesso ao teor da carta de informações preliminares no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - SINDEC.

§ 2º A remessa de CIP para fornecedores não cadastrados perante o PROCON Paulistano ocorrerá nas hipóteses em que o Diretor da Divisão de Atendimento ao Consumidor considerar pertinente e adequada a tentativa de composição preliminar.

**Art. 21.** A resposta do fornecedor cadastrado deve ser formalizada no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - SINDEC.

§ 1º O fornecedor deverá anexar à resposta todos os documentos necessários para a análise da demanda, incluindo a comprovação de contato com o consumidor.

§ 2º A documentação anexada pelo fornecedor deverá demonstrar de forma inequívoca:

I - a solução da demanda, comprovando, no prazo previsto no caput, por qualquer meio hábil, que o consumidor foi cientificado da resolução do conflito; ou

II - a não procedência da demanda.

§ 3º Na hipótese do inciso I do parágrafo anterior, caberá ao fornecedor fazer prova do efetivo atendimento ao pedido do consumidor ou, ainda, do aceite deste à proposta alternativa por ele formulada.

§ 4º O fornecedor não cadastrado deverá encaminhar a resposta à CIP pelo email [fornecedor@prefeitura.sp.gov.br](mailto:fornecedor@prefeitura.sp.gov.br), mesmo quando a recebeu pelo correio.

**Art. 22.** Após recepção da resposta do fornecedor à carta de informações preliminares, o PROCON Paulistano notificará o consumidor para conhecer o seu teor e, no prazo de 10 (dez) dias, preencher formulário para confirmação e avaliação do desfecho dado à demanda em etapa preliminar.

§ 1º A ausência de manifestação tempestiva do consumidor quanto ao desfecho dado à demanda em etapa preliminar implicará na baixa da carta de informações preliminares por decurso de prazo e ensejará o encerramento do atendimento.

§ 2º Após a recepção da resposta do fornecedor e do formulário de avaliação pelo consumidor, o PROCON Paulistano avaliará a pertinência da demanda apresentada e o desfecho que lhe foi conferido, determinando, conforme o caso, o encerramento do atendimento, a abertura de procedimento de reclamação ou a orientação do consumidor quanto à melhor forma para o resguardo de seus direitos.

## **Subseção I**

### **Da Reclamação Individual**

**Art. 23.** Será aberta reclamação:

I - caso a demanda não solucionada ou insatisfatoriamente solucionada em fase preliminar seja considerada fundamentada;

II - caso o fornecedor quedar-se inerte ou manifestar desinteresse na realização de etapa preliminar, após envio de mensagem eletrônica e/ou contato telefônico realizado pelo PROCON Paulistano, devidamente registrados;

III - de ofício, a critério da Diretoria da Divisão de Atendimento, nas hipóteses em que:

a) o fornecedor não estiver cadastrado, ressalvada a hipótese prevista no § 2º do artigo 20;

b) observado o comportamento do fornecedor em casos análogos, a etapa preliminar revelar-se ineficiente e procrastinatória ao consumidor.

**Art. 24.** Imediatamente após a instauração da reclamação, o fornecedor será notificado para que, no prazo de 20 (vinte) dias, apresente defesa, na forma do artigo 42 do Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1.997.

§ 1º Na defesa, o fornecedor deverá apresentar manifestação conclusiva acerca da demanda, acompanhada dos documentos e dados solicitados pelo PROCON Paulistano.

§ 2º A ausência de manifestação em resposta à notificação, por parte do fornecedor, implicará na confissão deste quanto aos fatos alegados pelo consumidor demandante e na inclusão no Cadastro Municipal de Reclamações Fundamentadas Não Atendidas.

§ 3º Em qualquer fase do procedimento de reclamação, a critério da Diretoria de Atendimento ao Consumidor, poderá ser agendada audiência ou reunião presencial com os fornecedores e/ou consumidores com vistas à solução do conflito, quando a sua relevância ou complexidade assim o exigir, mediante o uso dos métodos e técnicas adequados às particularidades do caso concreto.

## **Subseção II**

### **Da Reclamação Coletiva**

**Art. 25.** Caso seja constatada a repetição de demandas individuais análogas, ainda que em seu estágio preliminar, versando sobre problema idêntico, relativamente a um mesmo fornecedor, indicando a possibilidade de existência de dano coletivo, a Diretoria de Atendimento ao Consumidor do PROCON Paulistano poderá, a seu critério, determinar a reunião dos feitos individuais em uma única reclamação coletiva.

§ 1º Em tais casos, os consumidores cujas demandas individuais tenham sido reunidas, bem como os demais que venham a apresentar demandas análogas durante o processamento da reclamação coletiva, passarão a figurar nela como beneficiários, apensando-se suas demandas individuais aos autos da reclamação coletiva, para que seus casos possam ser avaliados e respondidos pelo fornecedor demandado.

§ 2º Cada uma das demandas individuais reunidas manterá seu caráter individual para fins de composição do banco de dados do PROCON Paulistano, bem como do Cadastro de Reclamações Fundamentadas de que trata o artigo 44, da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1.990 - Código de Defesa do Consumidor.

§ 3º Uma vez adotado tal procedimento, a Diretoria de Atendimento ao Consumidor poderá determinar a suspensão da emissão de Cartas de Informações Preliminares, bem como a suspensão da abertura de novas reclamações individuais.

**Art. 26.** Na reclamação coletiva, o fornecedor será instado a manifestar-se conclusivamente:

I – com relação a cada uma das demandas individuais nela reunidas, no sentido de dar-lhes atendimento, ou não;

II – de forma coletiva, quanto à conduta objeto da reclamação.

**Art. 27.** A reclamação coletiva tramitará por até 60 (sessenta) dias, a contar de sua abertura, sendo prorrogável este prazo, a critério da Diretoria de Atendimento ao Consumidor, com base

no volume das demandas individuais análogas, nos resultados obtidos na solução destas e na possibilidade de ajuste efetivo da conduta questionada.

*Parágrafo único.* No curso do procedimento de reclamação, a critério da Diretoria de Atendimento ao Consumidor, poderá ser marcada audiência ou reunião presencial com os fornecedores e/ou consumidores com vistas à solução do conflito, quando a sua relevância ou complexidade assim o exigir, mediante o uso dos métodos e técnicas adequados às particularidades do caso concreto.

**Art. 28.** Findo o prazo previsto no artigo antecedente, na persistência da apresentação de demandas individuais análogas, e também com base no volume dessas demandas, nos resultados obtidos na solução destas e na possibilidade de ajuste efetivo da conduta questionada, a Diretoria de Atendimento ao Consumidor poderá determinar:

I - a imediata abertura de nova reclamação coletiva, nos mesmos moldes;

II - o processamento individual dessas novas demandas;

III - a suspensão do processamento administrativo dos casos individuais análogos àqueles reunidos na reclamação coletiva, sem prejuízo do registro dos mesmos, para fins de monitoramento do problema no mercado de consumo e de atualização do banco de dados do PROCON Paulistano.

*Parágrafo único.* Na hipótese do inciso III deste artigo, os consumidores serão orientados sobre como proceder, por outras vias, visando à garantia de seus direitos, e o PROCON Paulistano tomará as medidas administrativas de caráter coletivo cabíveis em cada caso, bem como requererá aquelas de natureza judicial.

### **Subseção III**

#### **Da Manifestação Técnica Conclusiva e do Encerramento do Procedimento de Reclamação**

**Art. 29.** Finda a instrução, as reclamações individuais e coletivas receberão manifestação técnica conclusiva, no âmbito do PROCON Paulistano, obedecendo-se à seguinte codificação:

I – reclamação fundamentada atendida;

II – reclamação fundamentada não atendida;

III – reclamação prejudicada;

IV – reclamação não fundamentada.

*Parágrafo único.* Da decisão de que tratam os incisos I e II deste artigo não cabe recurso, a teor da Nota Técnica nº 160/CGSJ/DPDC/2.006, exarada pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC, órgão integrante da Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON, do Ministério da Justiça - MJ.

**Art. 30.** Será encerrado o procedimento administrativo quando se verificar:

I - desistência, a esta equiparando-se o ingresso de qualquer medida judicial tendente à discussão de fatos relacionados ou prejudiciais à demanda em curso no PROCON Paulistano;

II – o não comparecimento do consumidor à audiência conciliatória para a qual tenha sido previamente notificado;

III – ausência de elementos formais que autorizem sua continuidade;

IV – incorreção nos dados de abertura do procedimento;

V – abertura de casos em duplicidade;

VI – registro de caso cuja natureza não permita acolhimento do pedido pelo PROCON Paulistano.

**Art. 31.** Para caracterização da reclamação fundamentada, nos termos do inciso II, do artigo 58, do Decreto federal nº 2.181, de 20 de março de 1.997, apta a integrar o cadastro de que trata o artigo 44, da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1.990 - Código de Defesa do Consumidor, será analisada a notícia ou ameaça de lesão apresentada, quanto à verossimilhança das alegações e quanto ao nexo de causalidade entre os fatos narrados e a lesão ou ameaça de lesão neles apontados, não se exigindo, para tanto, a comprovação de sua efetiva ocorrência.

**Art. 32.** A inclusão de fornecedor no Cadastro Municipal de Reclamações Fundamentadas consiste em ato administrativo que objetiva informar periodicamente à sociedade, sobretudo aos consumidores, acerca do comportamento dos fornecedores verificado durante o processamento das demandas individuais de consumo pelo PROCON Paulistano.

*Parágrafo único.* Compete à Diretoria da Divisão de Atendimento ao Consumidor do PROCON Paulistano a lavratura da decisão final que ensejará inclusão de fornecedor no Cadastro Municipal de Reclamações Fundamentadas, de que trata o artigo 44, da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1.990 - Código de Defesa do Consumidor.

#### **Capítulo IV**

##### **Do Cadastro Municipal de Reclamações Fundamentadas**

**Art. 33.** O PROCON Paulistano divulgará, a cada ano, o Cadastro Municipal de Reclamações Fundamentadas, constituído por todas as reclamações fundamentadas contra fornecedores no período, nos termos do artigo 44, da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1.990 - Código de Defesa do Consumidor.

§ 1º A divulgação anual ocorrerá mediante publicação na imprensa oficial e no sítio eletrônico do PROCON Paulistano.

§ 2º Sem prejuízo da divulgação anual, o PROCON Paulistano poderá publicar em seu sítio eletrônico o Cadastro Municipal de Reclamações Fundamentadas em periodicidade inferior a um ano.

§ 3º O cadastro conterá informações objetivas e claras sobre a identificação dos fornecedores reclamados, o objeto das reclamações e seu atendimento ou não pelos fornecedores.

§ 4º O cadastro de que trata este artigo, nos termos do que dispõe o artigo 60 do Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1.997, é público, sendo as informações dele constantes a todos acessíveis, gratuitamente, vedada a utilização abusiva ou, por qualquer outro modo, estranha à defesa e orientação dos consumidores, ressalvada a hipótese de publicidade comparativa.

§ 5º O consumidor ou fornecedor poderá requerer, no prazo de 05 (cinco) dias a contar da divulgação do cadastro e mediante petição fundamentada encaminhada por correio eletrônico (e-mail) para o endereço [proconpaulistano@prefeitura.sp.gov.br](mailto:proconpaulistano@prefeitura.sp.gov.br), a retificação de informação inexata que nele conste, bem como a inclusão de informação omitida, cabendo à Diretoria da Divisão de Atendimento ao Consumidor, no prazo de 10 (dez) dias, pronunciar-se, motivadamente, pela procedência ou improcedência do pedido.

§ 6º No caso de acolhimento do pedido de que trata o parágrafo anterior, a autoridade competente providenciará, no prazo do parágrafo anterior, a retificação ou inclusão de informação e sua divulgação.

## **Capítulo V**

### **Da Denúncia**

**Art. 34.** O consumidor, tomando ciência de práticas abusivas ou de condutas prejudiciais aos direitos do consumidor, poderá denunciá-las ao PROCON Paulistano, por meio do Sítio Eletrônico, em campo próprio.

*Parágrafo único.* Serão também recebidas como denúncia as reclamações que noticiem fatos que se enquadrem nos critérios definidos no caput e que impliquem, cumulativamente ou não, danos graves e/ou de difícil reparação a direito dos consumidores ou que ponham em risco a saúde e a segurança destes.

## **Título IV**

### **Dos Procedimentos de Fiscalização**

#### **Capítulo I**

##### **Disposições Gerais**

**Art. 35.** No desempenho de sua competência fiscalizatória, sempre fundamentado em razões de ordem técnica, o PROCON Paulistano desenvolverá ações de fiscalização estratégica e repressiva.

**Art. 36.** Sem prejuízo das medidas previstas na legislação civil e penal, bem como daquelas previstas em normas regulatórias, quando aplicáveis, os infratores estão sujeitos à aplicação das sanções previstas:

- I - no artigo 56 e seus incisos, da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1.990;
- II - nos artigos 18 ao 28 do Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1.997.

*Parágrafo único.* Aplicam-se subsidiariamente aos procedimentos administrativos de que trata este Capítulo, as disposições da Portaria nº 07, de 05 de maio de 2.016, da Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON e eventuais normas que a sucederem ou complementarem.

**Art. 37.** No curso das ações fiscalizatórias, o Diretor da Divisão de Fiscalização poderá determinar, cautelarmente, sem prejuízo das sanções cabíveis:

- I - apreensão e destruição de produtos;
- II - suspensão de fornecimento de produtos ou serviços;
- III - suspensão temporária da atividade;
- IV - outras medidas cautelares que se mostrem adequadas, conforme o caso.

**Art. 38.** A atuação fiscalizatória estratégica do PROCON Paulistano será conduzida e organizada em ciclos e períodos, tendo por objetivo garantir os direitos do consumidor e o equilíbrio do mercado de consumo.

**Art. 39.** O ciclo fiscalizatório estratégico do PROCON Paulistano terá duração de 12 (doze) meses e será executado com base em Plano Anual de Intervenção Fiscalizatória Estratégica, contendo os setores econômicos a serem fiscalizados.

*Parágrafo único.* Sem prejuízo do disposto no caput, poderão ser acrescidos outros setores econômicos ao Plano Anual de Intervenção Fiscalizatória Estratégica, levando-se em consideração fatos e eventos relevantes que possam comprometer o adequado funcionamento do mercado consumidor.

**Art. 40.** A inclusão de setor econômico no Plano Anual de Intervenção Fiscalizatória Estratégica não impede que fornecedora este ligado seja alvo de operações de fiscalização repressiva, de visitas técnicas ou de qualquer outra medida por parte do PROCON Paulistano.

**Art. 41.** Toda e qualquer ação de fiscalização nos estabelecimentos de fornecedores somente poderá ser intentada mediante Ordem de Serviço emitida pelo Coordenador Geral ou pelo Diretor da Divisão de Fiscalização do PROCON Paulistano.

*Parágrafo único.* A Ordem de Serviço poderá mencionar um fornecedor especificamente, conjunto de fornecedores pertencentes a determinado grupo econômico ou categoria, ou fornecedores situados em determinado local ou região.

**Art. 42.** Iniciado o procedimento fiscalizatório, o(s) fiscal(is) poderá(ão) efetuar diligências na sede de fornecedor a este ligado, bem como em seus escritórios e, se necessário, nas dependências de seus prestadores de serviços pelo período até 10 (dez) dias úteis, podendo este período ser prorrogado pelo Coordenador Geral ou pelo Diretor da Divisão de Fiscalização do PROCON Paulistano, conforme a necessidade do serviço.

§ 1º As diligências de que trata o caput poderão ser dispensadas pelo Coordenador Geral ou pelo Diretor da Divisão de Fiscalização do PROCON Paulistano caso o processo administrativo esteja instruído com elementos comprobatórios da conduta irregular do fornecedor.

§ 2º Caso constate o descumprimento de norma de proteção ao consumidor, o fiscal deverá entregar ou encaminhar ao fornecedor, conforme o caso, notificação com o respectivo termo de constatação, nos termos do artigo 64 do Decreto Federal nº 2.181/97, contendo o relato da conduta ilícita do fornecedor, o enquadramento legal, e o prazo de 10 (dez) dias para a comprovação da adequação da conduta às normas legais, apresentação de defesa ou impugnação à notificação.

**Art. 43.** Caso constate o descumprimento de norma de proteção ao consumidor, o Diretor da Divisão de Fiscalização deverá encaminhar ao fornecedor, conforme o caso:

I - notificação com o respectivo termo de constatação, nos termos do artigo 64 do Decreto Federal nº 2.181/97, contendo o relato da conduta ilícita do fornecedor, o enquadramento legal, e o prazo de 10 (dez) dias para a comprovação da adequação da conduta às normas legais ou apresentação de defesa ou impugnação à notificação;

II - notificação com o respectivo auto de infração, nos termos do artigo 35, inciso I, do Decreto Federal nº 2.181/97, contendo o relato da conduta ilícita do fornecedor, o seu enquadramento legal, a sanção aplicável e o prazo para defesa.

**Art. 44.** Recebida a notificação com o auto de infração, o fornecedor terá o prazo de 15 (quinze) dias para a apresentar defesa e/ou impugnar o valor da receita mensal bruta estimada.

§ 1º O fornecedor deve apresentar na defesa e/ou na impugnação do valor da receita mensal bruta estimada todos os documentos necessários para comprovar suas alegações.

§ 2. A defesa deverá ser apresentada por escrito, subscrita pelo representante legal do fornecedor, acompanhada da documentação que comprove a legitimidade do subscritor, ou por advogado habilitado, hipótese em que será obrigatória a apresentação correspondente instrumento de mandato.

**Art. 45.** Deverá acompanhar a defesa, sob pena de preclusão quanto ao direito de impugnar o valor da receita bruta estimada, ao menos um dos seguintes documentos, ou quaisquer outros que os substituam por força de disposição legal:

I - demonstrativo de resultado do exercício - DRE, publicado;

II - declaração de Imposto de Renda, com certificação da Receita Federal;

III - comprovante de recolhimento do Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e das Empresas de Pequeno Porte - DARF Simples, acompanhado do respectivo Extrato Simplificado;

IV - Guia de Informação e Apuração de ICMS – GIA, com certificação da Receita Estadual;

V - Declaração de Arrecadação do ISS, desde que comprovado o recolhimento.

§ 1º Na hipótese de fornecedor que desenvolva atividade de fornecimento de produtos e serviços, será necessária a apresentação de documentos que comprovem a receita bruta auferida em ambas as atividades, observada a relação constante do caput.

§ 2º A receita considerada será referente ao estabelecimento onde ocorrer a infração, salvo nos casos de infrações que atinjam outros estabelecimentos do mesmo titular, caso em que suas receitas também deverão ser computadas.

**Art. 46.** Concluída a instrução do processo, o Diretor da Divisão de Fiscalização proferirá decisão fundamentada, cujo extrato será publicado no Diário Oficial da Cidade de São Paulo.

§ 1º A decisão que reconhecer a infração de dispositivo legal ou infralegal de direitos do consumidor fixará o valor da multa de acordo com o estabelecido pela Portaria nº 07, de 05 de maio de 2.016, da Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON.

§ 2º Exarada a decisão, será concedido o prazo de 30 (trinta) dias para que o fornecedor efetue o pagamento da multa fixada.

§ 3º Decorrido o prazo estabelecido no parágrafo antecedente sem a comprovação do recolhimento do valor da multa ou apresentação de recurso, o processo será encaminhado para cobrança na forma da regulamentação específica.

§ 4º Caso seja efetuado o pagamento da multa fixada dentro do prazo estabelecido, o processo administrativo será arquivado.

**Art. 47.** O fornecedor poderá interpor recurso em relação à decisão proferida nos termos do § 1º do artigo 46, dirigido ao Coordenador Geral do PROCON Paulistano, dentro do prazo de 15 (quinze) dias, contados da publicação da decisão no Diário Oficial da Cidade de São Paulo.

§ 1º O recurso poderá ser protocolado:

I - de forma eletrônica, por meio do e-mail fornecedor@prefeitura.sp.gov.br;

II - na sede do PROCON Paulistano; ou

III – pelo correio.

§ 2º Na hipótese de recurso encaminhado pelo correio, a tempestividade será aferida pela data da postagem.

§ 3º O recurso terá efeito suspensivo.

**Art. 48.** Recebido o recurso, serão analisados os requisitos de admissibilidade, podendo a autoridade prolatora reconsiderar sua decisão, fundamentadamente.

§ 1º Reconsiderada a decisão, o extrato será publicado, no Diário Oficial da Cidade de São Paulo e o processo será arquivado.

§ 2º Caso não seja reconsiderada a decisão, o processo será remetido à autoridade competente para julgamento.

**Art. 49.** O recurso não será admitido quando interposto:

I – fora do prazo;

II – por quem não seja legitimado; e

III – depois de exaurida a esfera administrativa.

*Parágrafo único.* O não conhecimento do recurso não impede o PROCON Paulistano de rever de ofício, a qualquer tempo, o ato ilegal.

**Art. 50.** A decisão proferida em grau de recurso será publicada no Diário Oficial da Cidade de São Paulo e encerrará definitivamente a instância administrativa.

## **Capítulo II**

### **Da Cédula de Identificação Fiscal dos agentes do PROCON Paulistano**

**Art. 51.** No exercício de atividade de proteção e defesa dos direitos dos consumidores munícipes de São Paulo, os agentes do PROCON Paulistano portarão Cédula de Identificação Fiscal conforme Anexo I desta Portaria.

**Art. 52.** A confecção, emissão, distribuição e controle da Cédula de Identificação Fiscal serão efetuados pelo PROCON Paulistano.

*Parágrafo único.* A entrega do documento de que trata o caput ocorrerá mediante a apresentação, pelo fiscal designado, da Certidão de Antecedentes Criminais emitida pela Polícia

Federal e do Atestado de Antecedentes Criminais emitido pela Secretaria de Segurança Pública do Estado de São Paulo.

**Art. 53.** A distribuição das Cédulas de Identificação Fiscal será feita pelo PROCON Paulistano e registrada em livro próprio, que conterà:

- I - nome e registro funcional do servidor;
- II - número e via da cédula de identidade do servidor;
- III - número do registro do servidor no Cadastro de Pessoas Físicas do Ministério da Fazenda; e
- IV - assinatura do servidor, aposta no ato de recebimento do documento.

*Parágrafo único.* O Coordenador Geral do PROCON Paulistano divulgará o nome e o registro funcional dos agentes de fiscalização por meio de publicação no Diário Oficial da Cidade de São Paulo.

**Art. 54.** Nos casos de extravio ou perda da Cédula de Identificação Fiscal é obrigatória comunicação ao Diretor da Divisão de Fiscalização, que dará ciência do fato por meio de aviso publicado no Diário Oficial da Cidade de São Paulo.

*Parágrafo único.* A emissão de 2º via da Cédula de Identificação Fiscal deverá ser requerida ao PROCON Paulistano e somente será autorizada após a apuração das causas da perda ou extravio e comprovado o fiel cumprimento do disposto no caput deste artigo, a fim de serem resguardados o interesse da Administração Pública e do próprio servidor, devendo a ocorrência ser registrada em livro de controle.

**Art. 55.** É obrigatória a devolução da Cédula de Identificação Fiscal ao órgão de competência, sob pena de aplicação das sanções administrativas, civis e criminais pertinentes, nas seguintes hipóteses:

- I - exoneração, demissão ou aposentadoria;
- II - afastamento;
- III - disponibilidade;
- IV - licença por motivo de doença em pessoa da família, quando por prazo superior a 90 (noventa) dias;
- V - suspensão; e
- VI - licença sem vencimentos.

§ 1º O Diretor de Fiscalização do PROCON Paulistano manterá sob sua guarda a Cédula de Identificação Fiscal dos servidores afastados, licenciados, suspensos ou em disponibilidade até a respectiva reassunção.

§ 2º Nos casos de recolhimento à prisão, a Cédula de Identificação Fiscal ficará retida até a conclusão do processo judicial, sendo devolvida ao absolvido.

§ 3º Ocorrendo o falecimento do servidor, o PROCON Paulistano providenciará, junto à família, a devolução da Cédula de Identificação Fiscal.

§ 4º Caso não ocorra a devolução da Cédula de Identificação Fiscal em qualquer dos casos previstos neste artigo, o PROCON Paulistano adotará as providências cabíveis.

**Art. 56.** Os agentes de Fiscalização têm o direito de receber e usar as Cédulas de Identificação Fiscal, devendo apresentá-las, obrigatoriamente, no início de qualquer operação de proteção e defesa dos direitos dos consumidores.

**Art. 57.** As Cédulas de Identificação Fiscal terão validade até o último dia do Exercício a que se referem.

## **Título V**

### **Dos Termos de Ajustamento de Conduta**

**Art. 58.** O fornecedor poderá, no curso do procedimento administrativo, optar por firmar Termo de Ajustamento de Conduta – TAC.

§ 1º Caso a opção seja feita após o recebimento da notificação de que tratam os artigos 43 e 44, o fornecedor deverá, previamente à assinatura do TAC, recolher o montante definido pela Divisão de Termos de Ajustamento de Conduta, não inferior a 5% (cinco por cento) da sanção calculada, com vistas a cessar a prática de atividades ou atos objetos de apuração, corrigindo as irregularidades e indenizando os prejuízos delas decorrentes.

§ 2º A opção por negociar TAC suspenderá o procedimento fiscalizatório por até 30 (trinta) dias.

§ 3º O PROCON Paulistano dará prosseguimento às negociações de TAC apenas caso este instrumento se revele adequado e próprio à realização eficaz e eficiente do interesse público no caso concreto, ponderando-se, entre outros, os seguintes fatores:

- I - o tempo decorrido desde a conduta objeto da apuração;
- II - a eventual reiteração da infração pelo fornecedor;
- III - o alcance do dano e a quantidade das condutas objeto de apuração; e
- IV - razoabilidade da proposta em relação à natureza e à gravidade das condutas praticadas.

**Art. 59.** São requisitos para a celebração de TAC:

- I - não ter o compromissário descumprido outro TAC dentro do prazo de 01 (um) ano;
- II - não ter sido reconhecida a má-fé do compromissário no cumprimento das obrigações assumidas em TAC anterior;
- III - não ter sido reconhecida a má-fé do compromissário na negociação das obrigações do TAC a ser celebrado.

*Parágrafo único.* Considera-se prática de má-fé, dentre outras condutas, a prestação de informações inverídicas quanto ao cumprimento de obrigações assumidas no TAC.

**Art. 60.** O fornecedor não fará jus à opção de firmar o TAC quando:

- I - o fato apurado na fase fiscalizatória disser respeito ao descumprimento de outro TAC;
- III - o PROCON Paulistano já tiver se manifestado contrariamente à celebração de TAC quanto a fatos idênticos;

III - não houver interesse público na celebração do TAC, conforme avaliação motivada de conveniência e oportunidade a cargo do PROCON Paulistano;

IV - os direitos envolvidos na ação fiscalizatória sejam considerados indisponíveis.

**Art. 61.** O TAC conterá as seguintes cláusulas, sem prejuízo de outras, acessórias ou substitutivas, que venham a ser acordadas:

I - as obrigações do compromissário de:

- a) cessar a prática de atividades ou atos objetos da apuração, no prazo estabelecido;
- b) corrigir as irregularidades, inclusive indenizando eventuais prejuízos delas decorrentes;
- c) prestar informações periódicas acerca do cumprimento das obrigações assumidas;

II - a relação dos atos objeto de apuração que serão incluídos no ajustamento de conduta, cujos prazos prescricionais permanecerão suspensos durante a vigência deste;

III - os critérios de fixação e correção monetária do valor da multa a ser aplicada no caso de descumprimento total ou parcial do TAC;

IV - as medidas de reparação da população afetada, caso seja aplicável, definindo-se o cronograma para cumprimento das obrigações;

V - a vigência, correlacionada à complexidade das obrigações fixadas;

VI - a forma de fiscalização de sua observância;

VII - a abrangência do TAC;

VIII - o foro competente para dirimir eventuais litígios entre as partes; e

IX - o número do processo administrativo correspondente.

**Art. 62.** O requerimento do TAC deverá ser apresentado em petição específica dirigida à Divisão de Termos de Ajustamento de Conduta, acompanhado dos documentos que comprovem a regularidade de representação do seu subscritor, como atos constitutivos e/ou procuração.

§ 1º A Divisão de Termos de Ajustamento de Conduta procederá à análise dos requisitos formais do requerimento apresentado e comunicará o fato à Divisão de Fiscalização, para adoção das providências cabíveis.

§ 2º Será celebrado um TAC por processo administrativo em curso, em face do fornecedor.

§ 3º Excepcionalmente, a critério da administração, poderão ser agrupados no mesmo TAC atos objeto de apuração que se refiram a procedimentos administrativos distintos.

§ 4º O ato de admissão do requerimento de TAC é considerado manifestação expressa da tentativa de solução conciliatória, interrompendo o prazo de prescrição da pretensão punitiva dos processos sancionadores vinculados.

§ 5º O fornecedor será notificado nos termos do artigo 7º em caso de inadmissão do requerimento por não cumprimento dos requisitos formais necessários.

§ 6º Não será admitido pedido de TAC na vigência de TAC que já disponha sobre atos objeto de apuração com a mesma tipificação.

**Art. 63.** Admitido o requerimento de TAC, o fornecedor será notificado e instado a iniciar as negociações do ajustamento de conduta a ser celebrado, que poderão ocorrer por meio de reuniões presenciais, por correspondências físicas ou eletrônicas, ou qualquer outro meio hábil.

§ 1º Caso as negociações ocorram por meio de reuniões presenciais, os participantes deverão elaborar ata a ser juntada ao processo administrativo correspondente.

§ 2º Caso as negociações ocorram por outros meios, todas as correspondências, físicas ou eletrônicas, deverão ser juntadas ao processo administrativo correspondente;

§ 3º Havendo necessidade ou interesse na participação de outros intervenientes das relações de consumo na negociação e celebração do Termo de Ajustamento de Conduta, o PROCON Paulistano providenciará sua notificação no prazo de 05 (cinco) dias, contados a partir do ato de admissão da petição de requerimento de TAC.

**Art. 64.** Concluída a negociação, será elaborada a minuta do TAC, que será levada à apreciação do Coordenador Geral do PROCON Paulistano.

*Parágrafo único.* Caso o Coordenador Geral do PROCON Paulistano aprove as cláusulas da minuta de TAC apresentada, o documento será remetido ao compromissário para que manifeste sua concordância, assinando-o, em duas vias, e o devolvendo-o no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis.

**Art. 65.** Uma vez assinado por representantes do fornecedor e da administração pública, o TAC será remetido para publicação no Diário Oficial da Cidade de São Paulo, na forma de extrato, e no site do PROCON Paulistano.

§ 1º Além das publicações referidas no "caput", o PROCON Paulistano poderá dar publicidade ao TAC por outros meios, inclusive buscando a colaboração dos demais Órgãos e Entidades do SNDC no que tange à sua fiscalização.

§ 2º O TAC entrará em vigor na data de sua assinatura, independentemente da data de publicação.

§ 3º Durante o prazo de vigência do TAC, fica suspensa a prescrição dos processos administrativos sancionadores nele expressamente elencados.

**Art. 66.** Sem prejuízo da fiscalização a cargo do PROCON Paulistano, caberá ao compromissário comprovar periodicamente, nos prazos definidos no próprio TAC, o cumprimento de cada uma das obrigações assumidas.

§ 1º A Divisão de Termos de Ajustamento de Conduta analisará a documentação comprobatória do cumprimento apresentada pelo fornecedor, manifestando-se sobre o cumprimento ou o descumprimento das obrigações pactuadas.

§ 2º Caso a Divisão de Termos de Ajustamento de Conduta conclua pelo descumprimento total ou parcial das obrigações pactuadas no TAC, ou conclua que não houve a devida comprovação do cumprimento das obrigações no prazo estipulado, o fornecedor será notificado para prestar esclarecimentos no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da notificação.

§ 3º Expirado o prazo previsto no § 2º sem a apresentação de resposta pelo fornecedor ou caso os esclarecimentos e documentos apresentados sejam insuficientes para comprovar o cumprimento das obrigações assumidas, o processo será encaminhado à Divisão de Fiscalização para adoção das medidas cabíveis, em prosseguimento, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas no TAC.

§ 4º Tendo sido declarado descumprido o TAC ou reconhecida a má-fé do fornecedor na negociação para celebração ou no cumprimento do TAC, este ficará impedido de celebrar novo TAC, de acordo com os prazos previstos nesta Portaria.

## **Título VI**

### **Das redes sociais oficiais do PROCON Paulistano**

**Art. 67.** As redes sociais utilizadas pelo PROCON Paulistano possuem como escopo orientar e conscientizar os cidadãos sobre temas atuais do direito do consumidor, bem como divulgar as ações realizadas pelo Órgão em prol dos consumidores.

**Art. 68.** Os consumidores que encaminharem dúvidas, denúncias e reclamações nas redes sociais serão orientados a buscar atendimento no sítio eletrônico do PROCON Paulistano.

**Art. 69.** O PROCON Paulistano não interagirá com perfis falsos das redes sociais, ficando-lhe reservado o direito de denunciar eventuais abusos aos responsáveis, sem prejuízo da adoção de outras medidas cabíveis.

## **Título VII**

### **Das Disposições Finais**

**Art. 70.** Os casos omissos serão resolvidos pelo Coordenador do PROCON Paulistano.

**Art. 71.** Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação.

**Art. 72.** Ficam revogadas a Portaria PROCON nº 03/2016, a Portaria PROCON nº 05/2016 e a Portaria PROCON nº 07/2016.