

Termos de Uso do Sistema de Atendimento da Fundação Procon SP e Política de Privacidade

Termos de Uso – Fornecedor

1. A seguir estão descritas as regras aplicáveis à utilização do Sistema de Atendimento da Fundação Procon SP.
2. A Fundação Procon de São Paulo atende consumidores pessoas físicas, Microempreendedores Individuais (MEI) e Microempresas, que queiram fazer reclamações acerca 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 fornecedor se submeterá automaticamente às normas e condições previstas neste documento, responsabilizando-se pelos atos dos seus prepostos e/ou representantes.
5. O cadastro para uso do Sistema será feito digitalmente através do Portal do Fornecedor.
 5. 1. O fornecedor deve se cadastrar, acessando o Portal no recurso: [Cadastre seu usuário].
 5. 2. Ou utilizando o código de acesso informado na Reclamação e usando o recurso [Autenticação].
6. Através do Sistema, os fornecedores poderão:
 6. 1. Acompanhar o andamento das reclamações;
 6. 2. Acessar dados, tais como: número do protocolo, prazo de atendimento, situação atual e inteiro teor;
 6. 3. Acessar dados de outras empresas do mesmo grupo e vincular usuários a essas empresas;
 6. 4. Responder as reclamações, e anexar documentos pertinentes em forma de arquivos digitais;
 6. 5. Interagir com os consumidores e especialistas da Fundação no momento adequado para cada fase do processo;
 - a) as interações não dispensam a inserção de resposta e não são consideradas como respostas à reclamação. Têm como finalidade agilizar tratativas para a solução do problema; Independentemente das interações a resposta precisa ser inserida no campo adequado para que a reclamação seja considerada respondida, obedecendo o prazo informado;
 6. 6. Recusar reclamações que violem os termos de uso. A recusa será analisada por um especialista da Fundação Procon de São Paulo quanto à infração aos Termos de Uso. Sendo indeferida a Recusa, a reclamação retorna ao sistema e o prazo de resposta é retomado de onde parou antes da solicitação;
 6. 7. Responder os Termos de Notificação referente à segunda fase da Reclamação (Processo Administrativo) e anexar documentos pertinentes;
 6. 8. Acompanhar convocação de audiências online ou presenciais;
 6. 9. Criar atendentes e gerenciar os perfis de usuários com acesso ao Portal do Fornecedor
 6. 10. Atualizar os dados cadastrais, sobretudo e-mail de envio de avisos do sistema;
7. Os fornecedores, ao receberem uma Reclamação, deverão acessar o Portal do Fornecedor do Sistema de Atendimento da Fundação Procon SP e fazer a autenticação para criação de login e

senha, complementando os dados, inserindo documentos pertinentes e indicando o Usuário Administrador.

8. Para envio dos avisos de emissão da reclamação e acesso ao sistema, a Fundação Procon SP poderá utilizar endereços de e-mail ou endereço físico, informados e divulgados pelo fornecedor ou informados em seu sítio eletrônico e/ou órgãos oficiais como Junta Comercial, Receita Federal, dentre outros. As notificações serão consideradas como enviadas, independentemente da apresentação de qualquer manifestação do fornecedor ou até que este indique outros canais, quando da autenticação no Sistema.

9. Os fornecedores de comércio eletrônico para os quais tenham sido enviados avisos e notificações mencionados no item anterior, mas que não acessem o sistema, não respondam as reclamações ou não se autenticarem poderão ser incluídos na Lista Evite Esses Sites.

10. As reclamações poderão ter duas fases:

10. 1. Na primeira fase, o Sistema emitirá uma notificação para que o fornecedor elabore e insira uma resposta com proposta de solução;

10. 2. O consumidor avaliará a resposta e decidirá se resolveu ou não o caso;

10. 3. Se não houver solução, poderá ser aberto processo administrativo, que é a segunda fase da reclamação;

10. 4. Nesta segunda fase o fornecedor será novamente notificado, via sistema:

a) por Termo de Notificação ao Fornecedor (TNF), para que resolva a questão em definitivo e inclua resposta;

b) por convocação para audiência que poderá ser na modalidade online ou presencial.

10.5. O não envio de resposta no prazo definido em qualquer das fases ou o não comparecimento em audiência poderá acarretar na inclusão do nome da referida empresa nos Cadastros de Reclamação Fundamentada Estadual e Nacional, bem como na aplicação das sanções previstas em lei.

11. O fornecedor será responsável pela correção e clareza dos dados por ele inseridos no Sistema através dos seus prepostos e/ou representantes, inclusive a atualização dos seus dados cadastrais;

11.1 Os e-mails para cadastro no sistema devem ser institucionais e não pode constar em sua composição o termo “procon”, assim como em qualquer outro endereço eletrônico que a empresa utilize para contato com o consumidor.

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

13. O fornecedor se compromete a acessar regularmente o sistema e cumprir os prazos indicados para cada fase do processo, tramitando informações e documentos unicamente através do Sistema de Atendimento da Fundação Procon SP.

14. É proibido ao fornecedor:

14. 1. Inserir no Sistema informações falsas, parcialmente falsas ou ainda informações cuja procedência não possa ser verificada;

14. 2. 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, 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;

14. 3. 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;

14. 4. Enviar informações e/ou documentos relacionado à Reclamação ou Processo Administrativo que tramita no Sistema de Atendimento da Fundação Procon SP, por outros meios que não os disponibilizados nesse sistema, a não ser que lhe seja formalmente solicitado;

15. É permitido a recusa do protocolo de reclamação somente nos casos em que o consumidor:

15.1. Registrar reclamação que não envolva relação de consumo;

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

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

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

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

15.6. 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;

15.7. 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;

15.8. 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.

16. A prática de alguma das condutas acima listadas pode implicar as consequências constantes na legislação e normativos internos da Fundação Procon/SP.

Política de Privacidade

17. O tratamento e uso dos dados pessoais dos consumidores serão utilizados pela Fundação Procon-SP, preferencialmente anonimizados e exclusivamente para elaborar e executar a política estadual de proteção e defesa do consumidor, tendo como objetivos:

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

17. 2. Receber, analisar, encaminhar e acompanhar o andamento das reclamações, consultas, denúncias e sugestões de consumidores ou de entidades que os representem;

17. 3. Prestar aos consumidores orientação sobre seus direitos;

17. 4. Divulgar os direitos do consumidor pelos diferentes meios de comunicação e por publicações próprias, e manter o cadastro de reclamações atualizado e aberto à consulta da população;

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

17. 6. Representar aos poderes competentes e, em especial, ao Ministério Público, sempre

que as infrações a interesses individuais ou coletivos dos consumidores assim o justificarem;

17. 7. Solicitar, quando necessário à proteção do consumidor, o concurso de órgãos ou entidades da Administração direta ou indireta;

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

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

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

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

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

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

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

20. A Fundação Procon de São Paulo se reserva o direito de incluir, excluir ou alterar os conteúdos e funcionalidades do Sistema, bem como suspendê-lo temporariamente ou cancelá-lo, a qualquer momento, independentemente de prévio aviso. Da mesma forma, poderá a qualquer tempo alterar estes Termos de Uso e Política de Privacidade, observando a comunicação ampla e prévia desta alteração aos usuários do serviço, cuja versão mais atualizada estará sempre disponível para consulta pelos fornecedores.

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