



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



**A Fundação PROCON SP coloca à disposição dos FORNECEDORES canais para orientação e esclarecimento de dúvidas sobre dispositivos da lei consumerista.**

Na página da Fundação Procon-SP ([www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)), acesse a sequência **FORNECEDOR** (fig. 01) e, em seguida, o selo **FAQ FORNECEDORES**

The screenshot displays the PROCONSP website interface. At the top, there is a navigation bar with the São Paulo logo and the text 'SÃO PAULO GOVERNO DO ESTADO'. Below this, the PROCONSP logo is visible on the left, and a search bar is on the right. The main header features a yellow button labeled 'FAÇA AQUI SUA RECLAMAÇÃO' and a banner for 'PROCON-SP DIGITAL'. Below the header, there are two main menu items: 'CONSUMIDOR' and 'FORNECEDOR'. A red arrow points to the 'FORNECEDOR' button. Underneath these are four service buttons: 'EDUCAÇÃO', 'NÃO ME LIGUE', 'EVITE ESTES SITES', and 'CONSULTA DE PROTOCOLO'. Below these is a dark blue button labeled 'CONSULTE EMPRESAS RECLAMADAS'. The 'ACESSO RÁPIDO' section contains five icons for 'PROCON RACIAL', 'RANKING DE RECLAMAÇÕES', 'PROCONS NO ESTADO', 'GOLPES', and 'DOCUMENTOS NECESSÁRIOS'. At the bottom, there is a section for 'Educação' with three sub-items: 'PALESTRA RELAÇÕES E CONSUMO NA ERA DIGITAL (ONL)', 'PALESTRA ARMADILHAS DO CONSUMO (PRESENCIAL)', and 'PALESTRA DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR (ONL)'.

**Figura 01**



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



No link <https://fornecedor2.procon.sp.gov.br/login>, o fornecedor realiza o seu cadastro inicial, com a validação da conta cadastrada no portal GOV.BR, nível prata ou ouro (fig. 02).

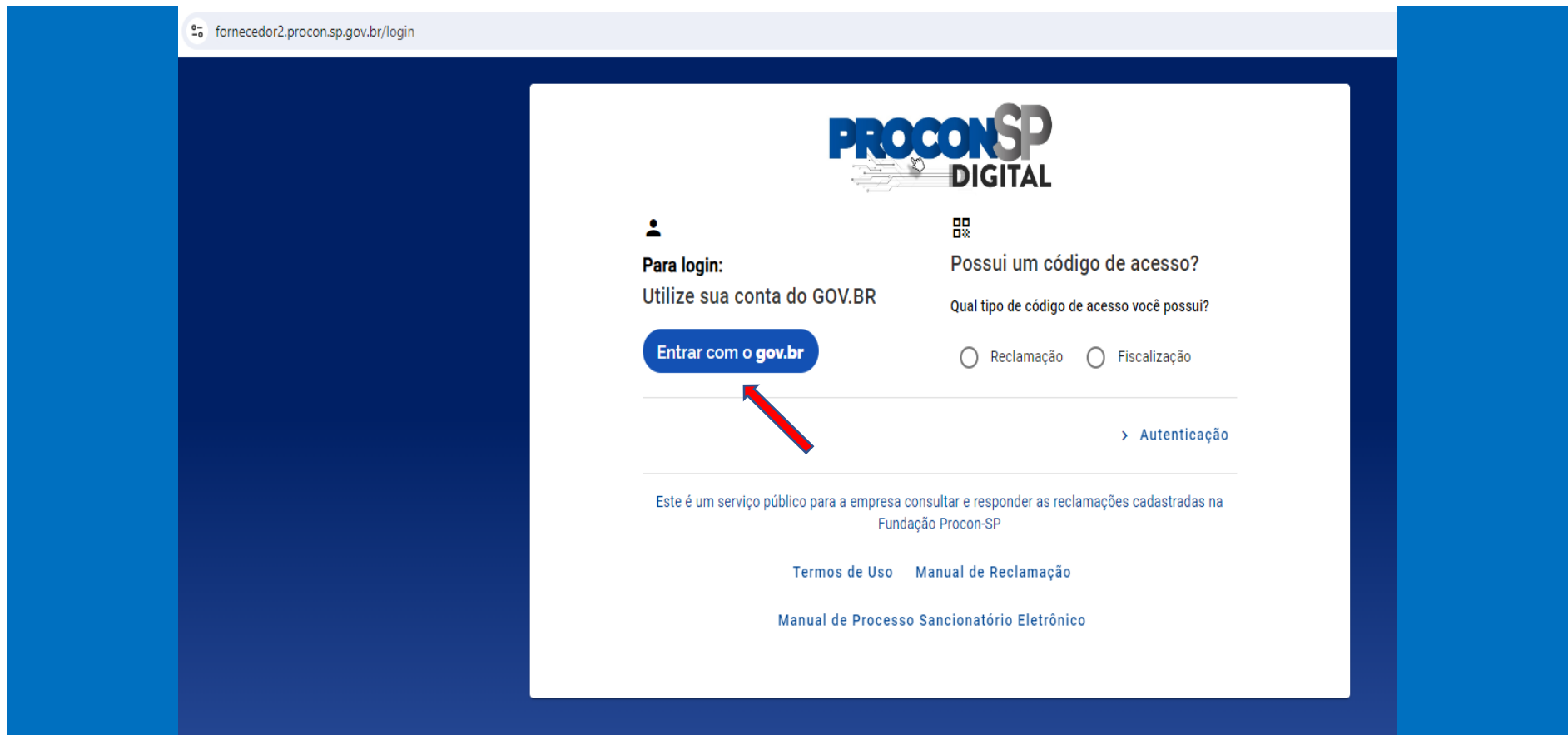


Figura 02



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



Aqui o Fornecedor escolhe qual a área é do seu interesse, e seleciona, entre as perguntas e respostas disponíveis, a que melhor atende a sua dúvida. (fig. 03)

forneecedor2.procon.sp.gov.br/u/m/minhas-duvidas

**PROCONSP DIGITAL**

Documentos de Fiscalização    **Minhas Dúvidas**    Outros serviços

**Minhas Dúvidas**

Nenhuma dúvida solicitada

**Pesquise sua dúvida**

Tipo \*    Área \*

Legislação Consumerista    Venda Internet / Fora do Es...    **Pesquisar**

**001 - COMO É POSSÍVEL VENDER PELA INTERNET SEM CONTRARIAR O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR?**

Vendas pela internet devem ser seguras e cabem ao fornecedor disponibilizar os meios necessários para garantir a segurança. Basicamente, para não cor de Defesa do Consumidor, toda oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em lí sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos saúde e segurança dos consumidores. O fornecedor deve ainda fazer constar na publicidade, na embalagem dos produtos e em todos os impressos utiliza comercial, o nome e endereço do fabricante. O estabelecimento deve apresentar meios para a pessoa com deficiência ter acesso à informação do produ oferecido no comércio eletrônico, com recursos de acessibilidade a expensas do fornecedor. (artigos 31 e 33 do Código de Defesa do Consumidor, § 1º de Federal n.º 13.146/2015).

Figura 03



Caso o fornecedor tenha alguma dúvida que não esteja entre as perguntas e respostas disponíveis, terá a opção de encaminhá-la diretamente, através do link, “Encaminhe a sua dúvida”. (figs. 04 e 05)

006 - QUANDO O CONSUMIDOR ESCOLHE PRODUTOS POR CATÁLOGO OU INTERNET, DENTRO DE UM ESTABELECIMENTO COMERCIAL, QUAL A INTERPRETAÇÃO QUE PREVALECE?

007 - COMO EXATAMENTE DEVE SER CONTADO O PRAZO DE ARREPENDIMENTO?

008 - NO CASO DE DESISTÊNCIA DA COMPRA POR ARREPENDIMENTO, E DESDE QUE O CONSUMIDOR TENHA PAGADO PELO ENVIO DO PRODUTO FRETE OU SEDEX, DEVERÁ SER REEBOLSADO DESTA DESPESA?

Não encontrou o que procurava? [Encaminhe a sua dúvida.](#)

Prodesp - Tecnologia da Informação [Manual](#)

Figura 04

Pesquise sua dúvida

Tipo \*  
Sanctionatório

Responsável \*  
Haroldo Zillig Porto

Outros

Pergunta \*

8000 caracteres restantes

Cancelar Enviar

Prodesp - Tecnologia da Informação [Manual](#) [Termos de uso](#) [Suporte: cadastro.fornecedor@procon.sp.gov.br](mailto:suporte.cadastro.fornecedor@procon.sp.gov.br)

Figura 05



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



Em breve, a resposta a dúvida encaminhada pelo fornecedor, será disponibilizada no próprio Portal, permitindo, inclusive, que o Fornecedor tenha acesso ao registro de todos os questionamentos anteriormente encaminhados. **(fig. 06)**



Figura 06