



**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 shows the PROCONSP website interface. At the top, there is a header with the São Paulo logo and navigation links. Below the header, a yellow banner reads "FAÇA AQUI SUA RECLAMAÇÃO". A main navigation bar contains two buttons: "CONSUMIDOR" and "FORNECEDOR". Below this, there are four service buttons: "EDUCAÇÃO", "NÃO ME LIGUE", "EVITE ESTES SITES", and "CONSULTA DE PROTOCOLO". A red arrow points to the "CONSULTA DE PROTOCOLO" button. Below these are buttons for "CONSULTE EMPRESAS RECLAMADAS" and "ACESSO RÁPIDO". The "ACESSO RÁPIDO" section includes icons for "PROCON RACIAL", "RANKING DE RECLAMAÇÕES", "PROCONS NO ESTADO", "GOLPES", and "DOCUMENTOS NECESSÁRIOS". At the bottom, there is a section for "Educação" with links to "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).

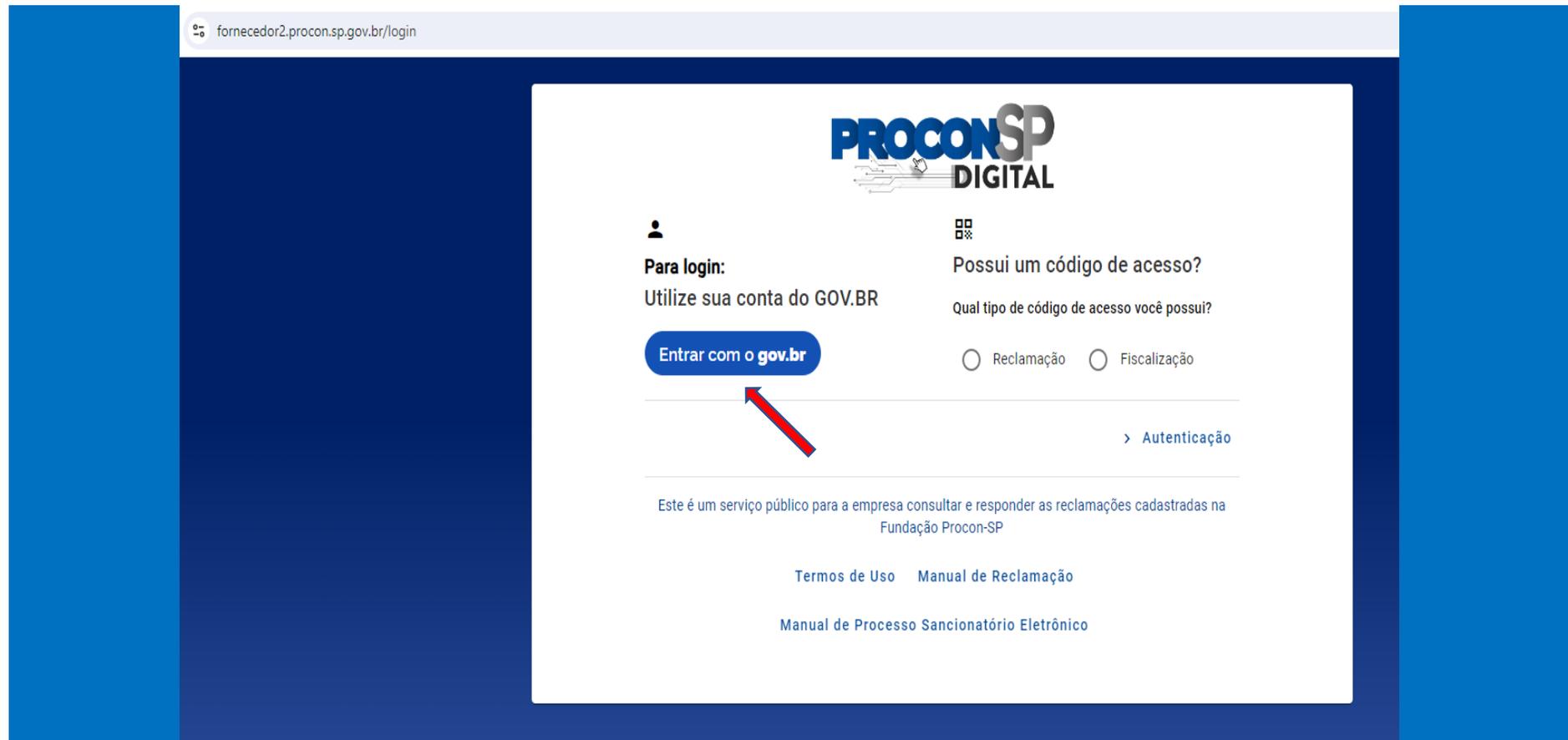


Figura 02



**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...

Figura 03



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



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