

§2º A ausência do fornecedor na referida lista não implica reconhecimento de sua idoneidade, regularidade, confiabilidade ou boa reputação no mercado de consumo, servindo a relação exclusivamente para informar consumidores acerca de fornecedores que, em razão de condutas previamente identificadas e analisadas pela Fundação Procon-SP, motivaram sua inclusão na lista "Evite esses Sites e Perfis Digitais".

Seção I

Do fornecedor localizado que não responde às notificações

Art. 59. O fornecedor será considerado elegível para inclusão na lista "Evite esses Sites e Perfis Digitais" quando ficar caracterizada a ausência reiterada de resposta, observadas as seguintes hipóteses:

I – possuir, no mínimo, 20 (vinte) registros no sistema de atendimento da Fundação Procon-SP; e

II – deixar de responder, de forma conclusiva, a 50% ou mais das notificações expedidas pela Fundação Procon-SP, no período de 30 (trinta) dias.

Parágrafo único. Configurada a hipótese prevista no *caput*, serão adotadas as seguintes medidas administrativas:

I – exclusão do selo "Empresa Verificada", quando existente;

II – inclusão do fornecedor na lista "Evite esses Sites e Perfis Digitais";

e

III – conversão dos registros ativos em processos administrativos, quando cabível.

Seção II

Do fornecedor não localizado

Art. 6º. Considera-se não localizado o fornecedor, para fins de inclusão na lista "Evite esses Sites e Perfis Digitais", quando, após a realização cumulativa das diligências previstas nesta Portaria:

I – não for encontrado nos endereços físicos ou eletrônicos constantes nos cadastros de fornecedores da Fundação Procon-SP;

II – não houver outro meio idôneo para sua identificação ou contato.

§1º Considera-se regularmente enviada a notificação quando encaminhada para qualquer dos seguintes endereços eletrônicos ou físicos do fornecedor:

I – aquele informado pelo consumidor ou por seu representante legalmente constituído no registro da reclamação no sistema Procon-SP DIGITAL, desde que corresponda ao canal de atendimento disponibilizado pelo fornecedor ao público, inclusive em seu sítio eletrônico ou em perfis mantidos em ambientes virtuais;

II – aquele constante da base de dados dos sistemas de atendimento da Fundação Procon-SP; ou

III – aquele constante de cadastros oficiais de órgãos públicos, preferencialmente o registrado no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ, obtido por meio de consulta aos sistemas da Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil.

§2º Presume-se válida e eficaz a notificação encaminhada por correio eletrônico para endereço eletrônico válido do fornecedor, desde que não haja registro de falha, rejeição ou erro de entrega da mensagem.

§3º Aplica-se, além das medidas administrativas previstas no parágrafo único do art. 5º:

I – suspensão do acesso do fornecedor ao sistema de atendimento da Fundação Procon-SP, preservada a possibilidade de registro de novas reclamações pelos consumidores;

II – comunicação da inclusão do fornecedor no "Evite esses Sites e Perfis Digitais" às plataformas digitais, marketplaces, intermediadores eletrônicos e provedores de serviços utilizados pelo fornecedor, para ciência e eventual adoção das providências compatíveis com suas políticas internas; e

III – encaminhamento do procedimento à Diretoria de Fiscalização, para adoção das medidas administrativas cabíveis dentro do seu âmbito de atuação.

Seção III

Do fornecedor que apresenta indícios de fraude ou outras irregularidades graves

Art. 7º. Considera-se elegível para inclusão na lista "Evite esses Sites e Perfis Digitais" o fornecedor em relação ao qual existam elementos objetivos de prática potencialmente fraudulenta ou de desconformidade na oferta, comercialização ou fornecimento de produtos ou serviços.

§1º São considerados elementos objetivos:

I – comercializar produtos, no âmbito do comércio eletrônico, cuja autenticidade não possa ser demonstrada;

II – utilizar CNPJ inexistente, cancelado ou baixado no banco de dados da Receita Federal do Brasil;

III – praticar conduta que induza o consumidor a erro, sobre qualquer aspecto relevante da relação de consumo, desrespeitando a legislação de proteção e defesa do consumidor.

§2º Configurada a hipótese prevista no *caput*, além das medidas previstas no art. 5º, parágrafo único, e art. 6º, §3º, os fatos serão comunicados aos órgãos públicos competentes, mediante decisão fundamentada da Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor, após ciência à Diretoria Executiva.

CAPÍTULO III

DO PROCEDIMENTO DE INCLUSÃO NA LISTA "EVITE ESSES SITES E PERFIS DIGITAIS"

Art. 8º. Constatada qualquer das hipóteses previstas no art. 3º desta Portaria, a equipe responsável pela auditoria de cadastro de fornecedores da Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor notificará o fornecedor para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado da data do envio da notificação, apresente as informações e comprove a adoção das seguintes providências:

I – cadastrar sua autenticação no sistema de atendimento Procon-SP DIGITAL e apresentar manifestação formal e conclusiva quanto à solução das demandas formalizadas em andamento solicitadas pelo consumidor no referido sistema de atendimento da Fundação Procon-SP;

II – atualizar seus dados cadastrais e apresentar manifestação formal e conclusiva quanto à solução das demandas formalizadas em andamento solicitadas pelo consumidor no sistema de atendimento da Fundação Procon-SP DIGITAL, caso já tenha cadastro no sistema.

III – comprovar a autenticidade dos produtos comercializados, na hipótese do inciso I, do §1º, do art. 7º;

IV – comprovar a regularidade cadastral perante o órgão competente, na hipótese do inciso II, do §1º, do art. 7º;

V – apresentar esclarecimentos e documentos destinados a afastar a conduta de indução do consumidor em erro, na hipótese do inciso III, do §1º, do art. 7º.

§1º A notificação será feita por meio eletrônico ou qualquer outro meio idôneo de comunicação, utilizando os endereços e demais dados de contato constantes no sistema de atendimento da Fundação Procon-SP, bem como aqueles disponíveis em cadastros oficiais.

§2º Para fins de concessão do selo "Empresa Verificada", o fornecedor deverá ser autenticado por meio de certificação digital, nos termos da Portaria Normativa nº 54/2022.

§3º Presume-se recebida a notificação enviada por e-mail à empresa autenticada, desde que não haja registro de falha, rejeição ou erro de entrega da mensagem.

Art. 9º. A manifestação formal e conclusiva deverá ser apresentada em documento timbrado e enviada ao endereço eletrônico cadastro.fornecedor@procon.sp.gov.br, produzindo efeitos para fins de instrução do procedimento somente após a confirmação de seu recebimento pela equipe responsável pela auditoria de cadastro de fornecedores.

§1º No campo "Assunto" do e-mail deverá constar a expressão "Lista Evite Esses Sites e Perfis Digitais" – (Razão Social do Fornecedor).

§2º A manifestação deverá conter, além dos esclarecimentos e documentos que o fornecedor entender pertinentes:

I – documento apresentado em papel timbrado da empresa ou do representante legal, com a identificação do fornecedor e, quando aplicável, os documentos comprobatórios da representação;

II – indicação do local e data;

III – endereçamento à Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor da Fundação Procon-SP;

IV – apresentação de proposta detalhada para solução das demandas formalizadas e em andamento no sistema de atendimento da Fundação Procon-SP, nas hipóteses dos incisos I e II do art. 5º;

V – informação sobre o nome e o número de telefone do responsável designado para contato direto com a Fundação Procon-SP.

§3º Nas hipóteses que envolvam perfis comerciais mantidos em sítios eletrônicos, redes sociais ou plataformas digitais, quando inexistirem dados cadastrais suficientes para a identificação ou localização do fornecedor, a notificação poderá ser realizada por qualquer meio eletrônico disponível que possibilite a comprovação do envio, incluindo:

I – endereço eletrônico divulgado pelo fornecedor; e

II – aplicativo de mensagens vinculado à atividade comercial exercida.

§4º As tentativas de contato realizadas por meios digitais serão registradas e preservadas pela equipe responsável, mediante a utilização de um ou mais dos seguintes meios de comprovação:

I – cópia integral das mensagens eletrônicas enviadas, contendo remetente, destinatário, data, horário e conteúdo da comunicação;

II – comprovantes de envio, entrega, leitura ou retorno automático de mensagens eletrônicas, quando disponíveis;

III – capturas de tela (prints) das comunicações realizadas por correio eletrônico, aplicativos de mensagens, redes sociais ou plataformas digitais;

IV – gravação das tentativas de contato telefônico, quando realizadas, ou registro circunstanciado contendo data, horário, número discado, identificação do responsável pela ligação e resultado da tentativa.

§5º Sempre que possível, os registros mencionados neste artigo deverão conter elementos que permitam a identificação do fornecedor, do canal de comunicação utilizado, da data e horário da tentativa de contato.

§6º Os documentos e registros produzidos nos termos deste artigo integrarão o procedimento de inclusão ou exclusão da lista "Evite esses Sites e Perfis Digitais" e permanecerão arquivados pelo prazo mínimo correspondente ao período de permanência do fornecedor na lista.

§7º As tentativas de contato e demais diligências realizadas pela equipe responsável poderão ser certificadas por servidor competente, mediante certidão administrativa circunstanciada.

Art. 10. O fornecedor será incluído na lista "Evite esses Sites e Perfis Digitais", mediante decisão fundamentada do Diretor de Atendimento e Orientação ao Consumidor:

§1º A decisão será precedida de manifestação técnica elaborada pela equipe responsável, contendo, conforme o caso:

I – relatório das reclamações reiteradamente não respondidas ou não atendidas pelo fornecedor;

II – registro da tentativa de localização do fornecedor, com indicação da impossibilidade de contato por meio dos endereços físicos ou eletrônicos constantes nos cadastros disponíveis;

III – relação das denúncias registradas reiteradamente em face do fornecedor, quando existentes;

IV – cópia do memorando de encaminhamento dos fatos para análise e adoção de providências, se o caso, pela Diretoria de Fiscalização;

V – relatório circunstanciado contendo elementos que evidenciem a ausência de comprovação da autenticidade dos produtos ou serviços comercializados pelo fornecedor;

VI – comprovação da irregularidade cadastral do fornecedor perante a Receita Federal do Brasil;

VII – descrição dos fatos, documentos e demais elementos que indiquem a permanência de práticas aptas a induzir o consumidor a erro;

VIII – registros eletrônicos, capturas de tela, anúncios publicitários, histórico de ofertas, dados de perfis comerciais, comprovantes de transações ou quaisquer outros elementos digitais aptos a demonstrar as condutas previstas nos incisos V a VII;

IX – indicação das medidas administrativas recomendadas.

Art. 11. A decisão que determinar a inclusão do fornecedor na lista "Evite esses Sites e Perfis Digitais" será publicada no Diário Oficial do Estado.

§1º A inclusão somente será efetivada após o decurso do prazo de 15 (quinze) dias, contados da publicação da decisão, caso não haja regularização da situação apontada ou interposição de recurso administrativo.

§2º Durante o prazo previsto no §1º, o fornecedor poderá apresentar documentação complementar destinada à regularização da situação que motivou a decisão.

CAPÍTULO IV

DA INCLUSÃO CAUTELAR

Art. 12. Em caráter excepcional, poderá ser determinada a inclusão cautelar do fornecedor na lista "Evite esses Sites e Perfis Digitais", antes da conclusão do procedimento previsto nesta Portaria, quando houver elementos objetivos que evidenciem risco relevante de dano coletivo aos consumidores.

§1º A inclusão cautelar dependerá da presença cumulativa dos seguintes requisitos:

I – existência de elementos objetivos e suficientemente consistentes que indiquem a ocorrência de uma das hipóteses previstas no inciso III do art. 3º;

II – risco de agravamento dos prejuízos aos consumidores caso a medida seja postergada.

§2º A decisão será fundamentada e deverá indicar expressamente os fatos, os elementos probatórios considerados e as razões que justificam a urgência da medida.

Art. 13. Determinada a inclusão cautelar, o fornecedor será imediatamente notificado para se manifestar no prazo de 48 (quarenta e oito horas).

§1º A inclusão cautelar não dispensa a instauração do procedimento administrativo previsto nesta Portaria.

§2º Recebida a manifestação ou decorrido o prazo sem apresentação de defesa, a Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor decidirá, fundamentadamente, pela:

I – confirmação da inclusão;

II – revogação da inclusão cautelar;

III – adoção de outras providências administrativas cabíveis.

§3º A ausência de confirmação da medida cautelar no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável uma única vez por igual período mediante decisão fundamentada, implicará sua revogação automática.

CAPÍTULO V

DA PUBLICIDADE DA LISTA "EVITE ESSES SITES E PERFIS DIGITAIS"

Art. 14. Visando à melhor identificação, pelo consumidor, dos endereços eletrônicos nos quais foram registradas as condutas descritas nesta Portaria, a lista prevista no art. 1º conterá as seguintes informações:

I – site ou URL do perfil (@ da conta), nome de domínio, identificador de perfil, nome de usuário, link de acesso ou qualquer outro elemento digital apto à identificação do site eletrônico ou do perfil digital utilizado pelo fornecedor;

II – razão social e nome fantasia ou nome comercial utilizado pela pessoa física, bem como número de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ ou, no caso de pessoa física, divulgação parcial do CPF, com ocultação dos dígitos intermediários;

III – data de inclusão na lista;

IV – identificação do site eletrônico ou do perfil digital em plataforma utilizada para a comercialização dos produtos ou serviços;

V – categoria correspondente, conforme hipóteses previstas no art. 3º desta Portaria.

§1º A inclusão da categoria terá caráter meramente informativo, destinando-se a conferir transparência quanto ao fundamento administrativo que motivou a inclusão do fornecedor na lista.

§2º A categoria de que trata o inciso V observará as seguintes classificações:

I – Fornecedor que não responde às notificações da Fundação Procon-SP, quando a inclusão decorrer da hipótese prevista no art. 5º;

II – Fornecedor não localizado, quando a inclusão decorrer da hipótese prevista no art. 6º;

III – Fornecedor incluído em razão da existência de elementos objetivos indicativos de irregularidades graves, quando a inclusão decorrer da hipótese prevista no art. 7º.

§3º A classificação prevista no inciso III possui caráter meramente informativo e não implica reconhecimento definitivo da prática de fraude ou de qualquer outra infração. Sua divulgação destina-se exclusivamente a dar transparência aos fundamentos que ensejaram a inclusão do fornecedor na lista, observados o devido processo administrativo, o contraditório, a ampla defesa e os princípios da proporcionalidade.

Art. 15. A alteração do nome de usuário, URL, identidade visual, domínio eletrônico ou perfil digital utilizado pelo fornecedor não impedirá a manutenção ou atualização do registro na lista "Evite esses Sites e Perfis Digitais", desde que existam elementos técnicos ou documentais que indiquem a continuidade da atividade econômica anteriormente identificada.

CAPÍTULO VI

DOS EFEITOS DA INCLUSÃO NA LISTA "EVITE ESSES SITES E PERFIS DIGITAIS"

Art. 16. A inclusão do fornecedor na lista "Evite esses Sites e Perfis Digitais", conforme a natureza e a gravidade dos fatos apurados, determina a adoção de:

I – encaminhamento dos elementos constantes do procedimento à Diretoria de Fiscalização, para análise de instauração de procedimento sancionatório ou adoção de outras medidas de sua competência;

II – comunicação aos responsáveis pelas plataformas digitais, redes sociais, *marketplaces*, intermediadores eletrônicos ou demais agentes envolvidos na relação de consumo, para ciência e eventual adoção de medidas compatíveis com suas políticas internas e legislação vigente;

III – encaminhamento de informações e documentos aos órgãos e autoridades competentes, quando os fatos evidenciarem, em tese, a prática de infrações civis, penais ou administrativas, ou outras irregularidades cuja apuração não seja de competência da Fundação Procon-SP;

IV – compartilhamento de informações com os órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, observadas as competências legais e os instrumentos de cooperação institucional vigentes;

V – adoção de outras medidas administrativas destinadas à proteção dos consumidores, observadas as competências legais da Fundação Procon-SP.

Art. 17. A inclusão na lista "Evite esses Sites e Perfis Digitais" produz os seguintes efeitos:

I – perda da autenticação e consequente cassação do selo "Empresa Verificada", se houver, nos termos do que preceitua o art. 3º da Portaria Normativa nº 54/2022;

II – bloqueio do cadastro do fornecedor no sistema Procon-SP DIGITAL para o recebimento de novas reclamações e denúncias por meio da plataforma, sem prejuízo da orientação dos consumidores quanto aos demais meios de tutela de seus direitos;

III – conversão automática dos registros ativos em processos administrativos de reclamação;

IV – encerramento dos processos administrativos como reclamações fundamentadas não atendidas.