

## **Portaria Normativa 52/2019 - Procedimento de Pedido de Esclarecimento - DAOC**

Foi publicada no último dia 15 de fevereiro, no Diário Oficial do Estado, pela Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON, no âmbito da Secretaria da Justiça e Cidadania, a Portaria Normativa 52/2019, que dispõe sobre o Procedimento de Pedido de Esclarecimento – DAOC.

A norma estabelece procedimentos de identificação dos fornecedores de forma motivada, ou seja, havendo reclamações ou pedido de informações de clientes sobre determinadas empresas junto ao PROCON, a Fundação poderá encaminhar o pedido de esclarecimento de informações a essas empresas reclamadas a fim de que sejam preservados os direitos dos consumidores.

Dentre as informações estão:

- A) Razão Social
- B) Nome Fantasia
- C) Endereço Postal
- D) Número de Telefones
- E) Site
- F) Endereço Eletrônico de E-Mail
- G) Cartão de Inscrição no Cnpj
- H) Inscrição Estadual
- I) Nome do Representante Legal

Para o esclarecimento dos pedidos as empresas deverão responder em 24, 48 ou 72 horas, dependendo da gravidade e urgência, conforme estipula o §4º, do artigo 2º, da Portaria.

Contudo, a Portaria não prevê sanções em caso de descumprimento, bem como frisa no §6º, do mesmo artigo 2º, que tal pedido de informação não possui caráter fiscalizatório, não ultrapassando, dessa forma, a competência estipulada pela Portaria 45/2015, que regula a Lei Estadual de Proteção ao Consumidor, quanto ao quesito sancionatório.

Em suma, nota-se que a Portaria em análise não possui vícios de origem, vez que sob a égide do artigo 55 do Código de Defesa do Consumidor, o estado de São Paulo tem competência para legislar concorrentemente. Ademais, não houve sequer sobreposição de competência no Âmbito da administração estadual, uma vez que o órgão apenas dará suporte de informações ao agente de fiscalização do PROCON, não trazendo, portanto, inovações e sequer sanções.

Abaixo, segue o texto na Portaria na íntegra:

Diário Oficial do Estado de São Paulo – Seção 1

Volume 129 • Número 32 • São Paulo, sexta-feira, 15 de fevereiro de 2019

## **SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA**

### **FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**

Portaria Normativa 52/2019, de 14-2-2019

Dispõe sobre o procedimento de Pedido de Esclarecimento - DAOC ([§4º, ART. 55 DO CDC](#))

Art. 1º O Diretor de Atendimento e Orientação ao Consumidor, de ofício, por ato motivado, poderá solicitar pedido de esclarecimento, nos termos do Art. 55, § 4 do CDC, ao fornecedor de Produtos e/ou serviços para que preste informação sobre fato de interesse do consumidor.

§1º O pedido de esclarecimento será entregue ao fornecedor pessoalmente, via eletrônica ou postal.

§2º O fornecedor deverá manter atualizado o seu cadastro, junto a fundação de proteção e defesa do consumidor – PROCON SP, através de sua diretoria de atendimento e orientação ao consumidor - Daoc.

I- Compõem o cadastro do fornecedor as seguintes informações:

- A) Razão Social
- B) Nome Fantasia
- C) Endereço Postal
- D) Número de Telefones
- E) Site
- F) Endereço Eletrônico de E-Mail

G) Cartão de Inscrição no Cnpj

H) Inscrição Estadual

I) Nome do Representante Legal

Art. 2º Inexistindo o cadastro do fornecedor ou encontrando-se o endereço e demais informações desatualizadas, considerar-se-á válido o pedido de esclarecimento encaminhado ao endereço da sede, filial, Franquia ou representação comercial do fornecedor, alternativamente e à escolha do diretor de atendimento e orientação ao consumidor, e recebida por quem se apresente como representante legal, identificado por nome e número de inscrição no registro geral (Rg).

I- No caso de recusa do recebimento do pedido de esclarecimento, o agente responsável pela entrega, certificará o ocorrido no recibo de entrega.

§3º Ao fornecedor que apenas possuir endereço de internet, considerar-se-á válido o pedido de esclarecimento encaminhado ao endereço de e-mail, independente de recibo de leitura.

§4º O prazo de resposta do pedido de esclarecimento será de 24 horas, 48 horas ou 72 horas, a depender da gravidade e urgência do fato a ser esclarecido.

§5º O teor do pedido de esclarecimento e da resposta oferecida pelo fornecedor terão caráter público.

§6º O pedido de esclarecimento (Cip) não tem caráter fiscalizatório e não revoga ou altera a competência administrativa da diretoria de fiscalização prevista na portaria normativa 45/2015

**Fonte:** FECOMERCIO