

## **TERMO DE ADESÃO E COMPROMISSO DO FORNECEDOR**

A **PREFEITURA DA CIDADE DE SÃO PAULO**, por meio da Coordenadoria de Defesa do Consumidor - **PROCON CIDADE DE SÃO PAULO**, Órgão executivo da Secretaria Municipal da Justiça, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ/MF sob nº 04.545.693/0001-59, com sede no Viaduto do Chá, nº 15, 10º andar, Centro, São Paulo-SP, CEP 01.002-900, doravante denominado **PROCON CIDADE DE SÃO PAULO**, neste ato representado por seu Coordenador, Marcelo Maschietto, RF nº 853881-6 e de outro lado, o ADERENTE- COMPROMITENTE, pessoa jurídica/natural devidamente qualificada na ficha cadastral anexa, firmam o presente instrumento denominado de **Termo de Adesão e Compromisso do Fornecedor**, mediante as cláusulas reciprocamente estipuladas, aceitas e a seguir articuladas.

### **CLÁUSULA PRIMEIRA - Do objeto**

O presente termo tem como objeto a formalização da adesão ao módulo fornecedor do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - SINDEC do **PROCON CIDADE DE SÃO PAULO**, para o tratamento eletrônico das cartas de informações preliminares, e à sistemática de recebimento de notificações e envio de manifestações eletrônicas relativas aos procedimentos administrativos, bem como disciplina a sua utilização pelo aderente- comprometente.

## **CLÁUSULA SEGUNDA - Do formulário de adesão**

O aderente-compromitente deverá encaminhar ao **PROCON CIDADE DE SÃO PAULO**, através do sítio eletrônico deste ou por meio do e-mail [cip.procon@prefeitura.sp.gov.br](mailto:cip.procon@prefeitura.sp.gov.br), os seguintes documentos digitalizados:

- I.** Contrato ou estatuto social, com última alteração;
- II.** Ata da última assembleia geral ordinária, se houver;
- III.** Documentos pessoais dos responsáveis pela empresa;
- IV.** Procuração, na hipótese do presente instrumento ser firmado por mandatário, com os respectivos documentos pessoais do(s) outorgante(s) e outorgado(s);
- V.** Via do presente termo de adesão e ficha cadastral, devidamente preenchidos e assinados.

A ficha cadastral deve apontar, necessariamente:

- a)** O endereço físico do aderente-compromitente, não sendo aceita a indicação de caixa postal;
- b)** Pelo menos um endereço de e-mail institucional/corporativo, para o aviso sobre a existência de Cartas Eletrônicas de Informações Preliminares (CIPs eletrônicas) em nome da empresa para tratamento no sistema SINDEC, e para o recebimento de notificações relativas aos procedimentos administrativos instaurados pelo **PROCON CIDADE DE SÃO PAULO** por correio eletrônico;
- c)** Números de telefone para contato, inclusive de contato direto com o responsável legal pela empresa e pelo atendimento junto ao **PROCON CIDADE DE SÃO PAULO**;

**CLÁUSULA TERCEIRA – Do fornecimento de senha e login de acesso ao sistema SINDEC do PROCON CIDADE DE SÃO PAULO e da definição de endereço eletrônico para o envio de notificações relativas aos procedimentos administrativos**

**O PROCON CIDADE DE SÃO PAULO**, no prazo de 2 (dois) dias, contados da recepção do e-mail enviado pelo aderente-compromitente, fará a conferência da documentação apresentada, promoverá o seu cadastro no módulo fornecedor do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor do **PROCON CIDADE DE SÃO PAULO** e encaminhará, no e-mail institucional apontado na ficha cadastral pelo aderente-compromitente, a senha, login e manual de utilização do sistema, bem como a confirmação do e-mail apontado pelo fornecedor para o envio de notificações eletrônicas dos procedimentos administrativos.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – O acesso ao sistema SINDEC, disponibilizado no site do **PROCON CIDADE DE SÃO PAULO**, possibilitará ao aderente-compromitente:

- I. Consultar todas as Cartas Eletrônicas de Informações Preliminares - CIPs e Processos Administrativos de Reclamações registrados em seu nome pelo **PROCON CIDADE DE SÃO PAULO** com base nas demandas registradas pelos consumidores;
- II. Receber e responder de forma eletrônica todas as Cartas Eletrônicas de Informações Preliminares - CIPs registradas em seu nome.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – O e-mail apontado pelo aderente-compromitente será empregado pelo **PROCON CIDADE DE SÃO PAULO** para o envio das notificações eletrônicas relativas aos procedimentos administrativos instaurados. O aderente-compromitente, de outro lado, encaminhará as respectivas manifestações,

inclusive as relativas aos processos de reclamações, para o e-mail [forneecedor@prefeitura.sp.gov.br](mailto:forneecedor@prefeitura.sp.gov.br).

**PARÁGRAFO TERCEIRO** – Caso a documentação apresentada pelo aderente-compromitente não esteja completa ou seja necessária a complementação dos dados fornecidos, o **PROCON CIDADE DE SÃO PAULO** encaminhará e-mail solicitando-lhe o quanto necessário para efetivar o cadastro.

O aderente-compromitente deverá encaminhar a documentação complementar no e-mail [cip.procon@prefeitura.sp.gov.br](mailto:cip.procon@prefeitura.sp.gov.br). Nessa hipótese, o prazo mencionado na cláusula terceira terá início a partir da recepção do e-mail complementar.

#### **CLÁUSULA QUARTA - Dos deveres do aderente-compromitente**

Pelo presente instrumento, firmado pelo representante legal/mandatário do aderente-compromitente, o fornecedor se obriga ao seguinte:

- I.** Manter atualizada sua ficha cadastral junto ao **PROCON CIDADE DE SÃO PAULO**. Para tanto, qualquer alteração, inclusive de e-mail institucional, deverá ser comunicada imediatamente ao **PROCON CIDADE DE SÃO PAULO** através do e-mail [cip.procon@prefeitura.sp.gov.br](mailto:cip.procon@prefeitura.sp.gov.br);
- II.** Acessar diariamente o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor do **PROCON CIDADE DE SÃO PAULO** para verificar as Cartas Eletrônicas de Informações Preliminares registradas em seu nome;
- III.** Responder eletronicamente, através do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - SINDEC do **PROCON CIDADE DE SÃO PAULO**, as Cartas Eletrônicas de Informações Preliminares - CIPs registradas em seu nome, no prazo de 10 (dez) dias, contados da data de seu registro no referido sistema;

**IV.** Responder, através do e-mail [provedor.procon@prefeitura.sp.gov.br](mailto:provedor.procon@prefeitura.sp.gov.br), no prazo de 02 (dois) dias úteis, aos e-mails encaminhados pelo **PROCON CIDADE DE SÃO PAULO** para obter esclarecimentos e solicitar documentos para complementar e sanar dúvidas relativas às respostas das Cartas Eletrônicas de Informações Preliminares - CIPs registradas em seu nome.

**V.** Acessar diariamente a caixa de e-mail apontada para o recebimento eletrônico de notificações, a fim de identificá-las prontamente;

**VI.** Responder às notificações enviadas pelo PROCON CIDADE DE SÃO PAULO, inclusive as relativas aos processos de reclamações, através do e-mail [provedor@prefeitura.sp.gov.br](mailto:provedor@prefeitura.sp.gov.br), no prazo assinalado nos referidos documentos, contado da data de envio da notificação eletrônica para o e-mail do aderente- comprometente. A contagem dos prazos será realizada mediante a exclusão do termo inicial (data de envio eletrônico da notificação) e a inclusão do dia do vencimento.

**PARÁGRAFO ÚNICO** – A ausência de resposta nos prazos previstos nos itens III e IV da Cláusula Quarta poderá implicar na instauração de processo administrativo de reclamação e ensejar a inclusão do fornecedor no Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas previsto no artigo 44 da Lei Federal nº 8.078/90. A ausência de resposta no prazo assinalado no item VI da Cláusula Quarta poderá implicar na imposição das sanções previstas no rol estabelecido pelo artigo 56 do referido diploma legal, segundo as peculiaridades do caso.

#### **CLÁUSULA QUINTA – Das vedações**

O aderente-compromitente, em qualquer hipótese, não poderá:

**I.** Inserir no sistema SINDEC e nas manifestações eletrônicas informações parcialmente ou inteiramente falsas e/ou errôneas;

II. Utilizar o sistema SINDEC para fins diversos à sua exclusiva finalidade de acessar e responder eletronicamente as demandas dos consumidores;

III. Empregar, nas respostas às Cartas Eletrônicas de Informações Preliminares–CIPs e nas manifestações eletrônicas, expressões ou termos ilegais, agressivos, caluniosos, abusivos, difamatórios, obscenos, invasivos à privacidade de terceiros, que atentem contra os bons costumes, a moral ou que contrariem a ordem pública;

IV. Promover, oferecer e/ou disseminar publicidade, oferta de produtos ou serviços de qualquer natureza;

V. Empregar, nas respostas às Cartas Eletrônicas de Informações Preliminares–CIPs e às notificações eletrônicas, dados ou materiais protegidos por propriedade intelectual ou sigilo comercial de terceiros;

VI. Nos e-mails encaminhados ao **PROCON CIDADE DE SÃO PAULO** e nas respostas às Cartas Eletrônicas de Informações Preliminares - CIPs, efetuadas no sistema informatizado, empregar malwares, adwares e vírus de computador, com conteúdo invasivo, destrutivo, que causem dano(s) temporários ou permanentes nos equipamentos do **PROCON CIDADE DE SÃO PAULO** e/ou dos consumidores;

VII. Alterar, excluir e/ou corromper dados e informações do sistema SINDEC com o intuito de dificultar ou obstruir o registro e/ou solução da demanda dos consumidores.

**PARÁGRAFO ÚNICO** – A identificação da prática de quaisquer das condutas acima descritas implicará na rescisão do presente termo e no descredenciamento do fornecedor, sem prejuízo de eventual apuração de responsabilidade civil e criminal, conforme o caso.

#### **CLÁUSULA SEXTA – Da política de uso dos dados**

Pelo presente termo, o aderente- comprometente fica ciente de que:

I. As informações, oriundas dos relatos dos consumidores e das respostas dos fornecedores às demandas, são armazenadas, observados os padrões de segurança, confidencialidade e integridade dos dados;

II. Possuem caráter público os relatos das demandas pelos consumidores, com menção apenas ao nome do fornecedor reclamado, as respostas dos fornecedores às demandas dos consumidores e as avaliações dos consumidores quanto às respostas das cartas de informações preliminares, sendo tais dados passíveis de divulgação pelo **PROCON CIDADE DE SÃO PAULO**, após a análise e edição de seu conteúdo para a exclusão de expressões ou termos ilegais, agressivos, caluniosos, abusivos, difamatórios, obscenos, invasivos à privacidade de terceiros, que atentem contra os bons costumes, a moral ou que contrariem a ordem pública, bem como de sua utilização para fins estatísticos;

III. Os dados de identificação dos consumidores, tais como o nome, endereço, CPF, entre outros, serão visíveis apenas ao fornecedor reclamado, ao **PROCON CIDADE DE SÃO PAULO** e ao gestor nacional do sistema SINDEC. Tais informações, de caráter pessoal e confidencial, deverão ser tratadas de acordo com a legislação vigente e só poderão ser empregadas pelo aderente- comprometente para responder às cartas de informações preliminares e aos procedimentos administrativos instaurados pelo **PROCON CIDADE DE SÃO PAULO**, vedado o emprego de tais dados para fins diversos;

IV. O compartilhamento, cessão ou divulgação das informações de caráter pessoal e confidencial a terceiros ou a sua utilização para finalidades diversas daquelas para as quais foram coletadas, somente poderá ocorrer em virtude da lei ou de cumprimento de determinação judicial.



**PARÁGRAFO ÚNICO** – O uso indevido dos dados inseridos no sistema e o compartilhamento, cessão ou divulgação indevida dos dados pelo aderente-compromitente implicará na rescisão do presente termo e no descredenciamento do fornecedor, sem prejuízo de eventual apuração de responsabilidade civil e criminal, conforme o caso.

### **CLÁUSULA SÉTIMA – Das obrigações do PROCON CIDADE DE SÃO PAULO**

Pelo presente instrumento, o **PROCON CIDADE DE SÃO PAULO** se obriga ao seguinte:

- I. Assegurar que o armazenamento das informações obedeça a padrões adequados de segurança, confidencialidade e integridade;
- II. Prestar suporte técnico e tecnológico para a adequada utilização e funcionamento do sistema, inclusive mediante a disponibilização de canal telefônico de atendimento ao aderente-compromitente;
- III. Comunicar imediatamente eventuais fatos relevantes que impliquem na alteração do presente Termo de Adesão e Compromisso;
- IV. Garantir o acesso contínuo e uniforme ao sistema, mediante a disponibilização de senha individualizada, ressalvados eventuais problemas técnicos de responsabilidade da Secretaria Nacional do Consumidor, órgão gestor central do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC.

### **CLÁUSULA OITAVA – Da rescisão unilateral**

O presente instrumento poderá ser cancelado mediante manifestação unilateral da vontade do aderente-compromitente. Nessa hipótese, o fornecedor, por intermédio de seu(s) representante(s) legai(s) ou mandatário(s), deverá encaminhar comunicado dirigido ao Coordenador do **PROCON CIDADE DE SÃO PAULO**, através do e-mail [cip.procon@prefeitura.sp.gov.br](mailto:cip.procon@prefeitura.sp.gov.br).

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – Os efeitos da extinção do presente termo de adesão e compromisso, na forma da Cláusula Oitava, somente serão produzidos após o prazo de 30 (trinta) dias, contados do envio do comunicado pelo fornecedor.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – Durante o prazo assinalado no parágrafo anterior, o fornecedor continua obrigado a responder as Cartas Eletrônicas de Informações Preliminares–CIPs e às notificações eletrônicas já encaminhadas pelo PROCON CIDADE DE SÃO PAULO, no e-mail indicado pelo aderente-compromitente.

#### **CLÁUSULA NONA – Da rescisão**

As partes se comprometem a cumprir o inteiro teor do presente instrumento, observados os princípios da boa-fé e da função social do contrato.

O descumprimento às condições, termos e observações referentes ao presente instrumento implicará, sempre de forma fundamentada, na rescisão do presente termo de adesão e compromisso, no descredenciamento do fornecedor, sem prejuízo das cominações legais pertinentes e de eventual apuração de responsabilidade.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA – Da eleição do foro**

Fica eleito o Foro da Comarca de São Paulo para dirimir quaisquer controvérsias decorrentes deste Instrumento que porventura não sejam resolvidas no âmbito administrativo.

### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – Das disposições finais**

O presente Termo vigorará por tempo indeterminado. Ao assiná-lo, as partes aceitam todas as regras e condições contidas no presente Instrumento.

São Paulo, SP, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

---

**ADERENTE**

Representante-Legal/Mandatário:

---

**ADERENTE**

Representante-Legal/Mandatário:

---

**MARCELO MASCHIETTO**

Coordenador do PROCON CIDADE DE SÃO PAULO  
RF nº 853881-6