



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
SECRETARIA DE ESTADO DOS NEGÓCIOS DA FAZENDA

# Nota Fiscal Paulista

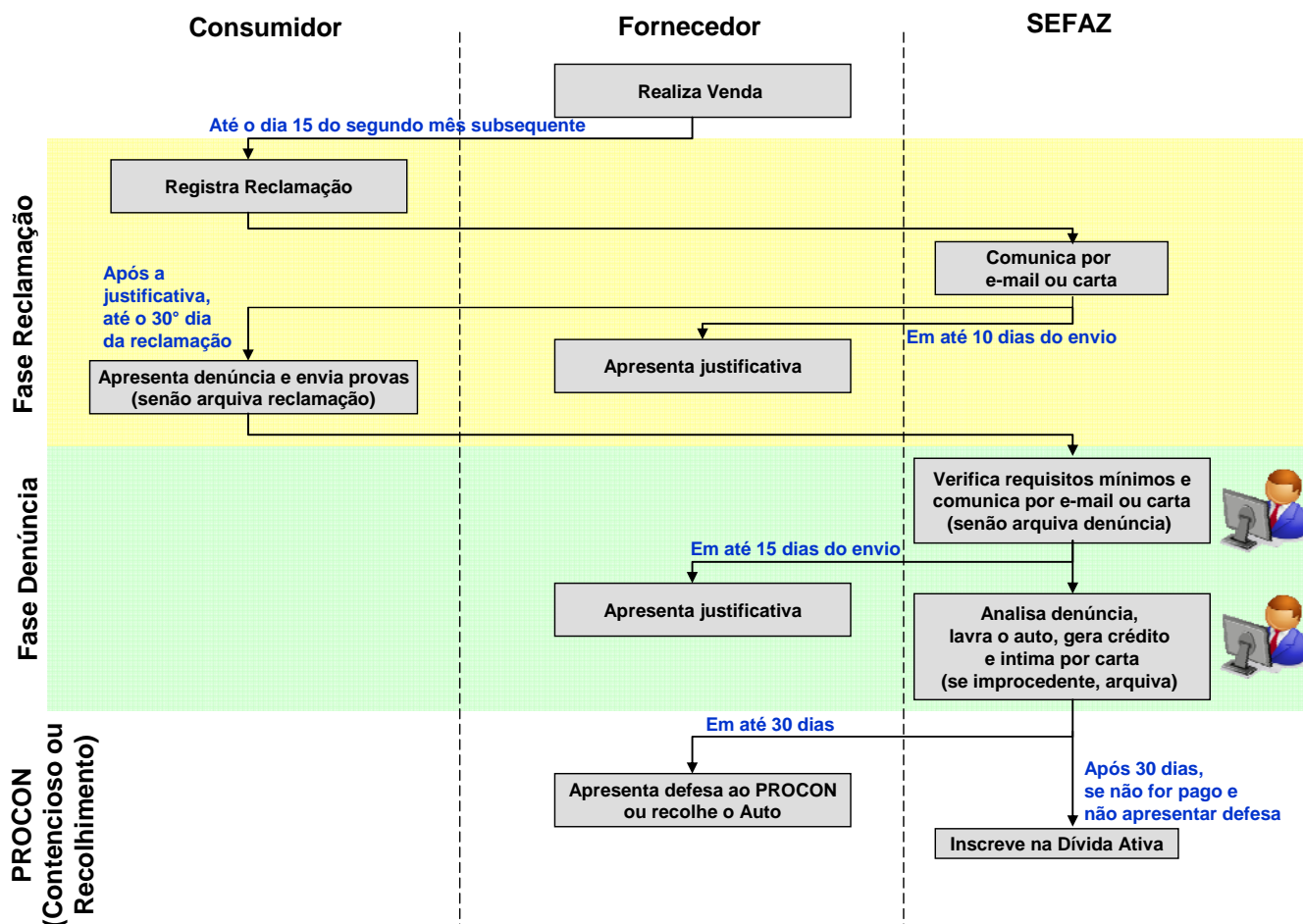
**Manual do Sistema de Reclamações – Decreto 53.085/08**

Versão 1.1 de 16/10/2008

# Índice Analítico

<b>1. Fluxo do Sistema de Reclamação .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Considerações Gerais .....</b>	<b>4</b>
2.1 <i>Definição</i> .....	4
2.2 <i>Reclamação (Conciliação)</i> .....	4
2.3 <i>Denúncia</i> .....	5
2.4 <i>Análise da denúncia</i> .....	6
<b>3. Reclamação - Passo a passo.....</b>	<b>7</b>
3.1 <i>Registrando uma reclamação</i> .....	7
Passo 1 .....	8
Passo 2.....	9
Passo 2.....	9
Passo 3.....	11
Passo 4.....	15
3.2 <i>Consultando uma reclamação</i> .....	16
<b>4. Denúncia .....</b>	<b>17</b>
4.1 <i>Registrando uma denúncia</i> .....	17

# 1. Fluxo do Sistema de Reclamação



O Fluxo do tratamento de reclamações é o procedimento que visa atender às demandas dos consumidores quanto ao registro de reclamações da Nota Fiscal Paulista.

Essa sistemática, que pode ser feita e acompanhada pelo site da Nota Fiscal Paulista, apresenta duas fases distintas, a saber: Reclamação (Conciliação) e Denúncia.

**1ª Fase – Reclamação (Conciliação)** – Esta fase se inicia com a reclamação efetuada pelo consumidor. Neste momento, consumidor e fornecedor podem chegar a uma solução para o fato reclamado, sem a interferência da Secretaria da Fazenda - SEFAZ/SP ou Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/SP.

O fornecedor terá, neste momento, a possibilidade de se justificar ou buscar a correção do fato, caso a mesma ainda seja possível.

Caso o consumidor entenda que a justificativa do fornecedor está adequada, a reclamação poderá ser arquivada. Para isso, basta que o consumidor não formalize uma denúncia no prazo determinado (até 30 dias após a reclamação), ou efetue o arquivamento da reclamação pelo sistema.

*2ª Fase – Denúncia* – Esta fase se inicia com a formalização da denúncia pelo consumidor. Para formalizar a denúncia, é necessário que o consumidor já tenha registrado uma reclamação, uma vez que será a partir desta que será feita a denúncia.

O consumidor tem até o 30º dia a partir da data em que registrou a reclamação para formalizar a denúncia, sendo obrigatória a anexação de comprovantes da compra (nota fiscal, cupom fiscal, comprovante de pagamento...) em até 10 dias contados da formalização da denúncia.

Após anexadas as provas, a denúncia será analisada pela SEFAZ/SP e, constatada sua procedência, o fornecedor será multado. Além disso, o consumidor, neste caso, terá direito ao crédito correspondente, conforme explicado no item 2.4.

## **2. Considerações Gerais**

### **2.1 Definição**

O programa da Nota Fiscal Paulista tem por objetivo estimular os consumidores a exigirem a entrega do documento fiscal na hora da compra, gerando créditos e atribuindo bilhetes eletrônicos para concorrer a sorteio de prêmios.

Para isso, o consumidor deve solicitar a inclusão de seu CPF/ CNPJ no documento fiscal (nota fiscal ou cupom fiscal) no ato da compra, e o estabelecimento comercial deve efetuar o registro eletrônico do documento fiscal junto à Secretaria da Fazenda - SEFAZ/SP.

Dessa forma, o consumidor tem o direito, e o estabelecimento comercial, a obrigação de que os documentos fiscais emitidos sejam registrados eletronicamente.

Para garantir esse direito ao consumidor, foi desenvolvido o sistema de reclamações da Nota Fiscal Paulista, que busca tratar as reclamações de forma eletrônica desde seu registro, até a aplicação de multa contra o estabelecimento que não cumprir as obrigações relacionadas à Nota Fiscal Paulista.

### **2.2 Reclamação (Conciliação)**

A reclamação poderá ser registrada pelo consumidor até o 15º dia do segundo mês subsequente à data da compra, nas seguintes hipóteses:

- Falta de emissão do documento fiscal;
- Recusa do fornecedor em indicar o CPF/CNPJ do consumidor no documento fiscal;
- Falta de registro eletrônico de documento fiscal;
- Divergência de dados entre o documento fiscal emitido e seu registro eletrônico.

O registro da reclamação pode ser efetuado por meio da internet ([www.nfp.fazenda.sp.gov.br](http://www.nfp.fazenda.sp.gov.br)), ou pessoalmente em postos de atendimento da Fundação PROCON, postos de atendimento de PROCONs municipais a ela conveniados, e Postos Fiscais,

### **IMPORTANTE!**

Independente do meio em que for efetuada a reclamação, o consumidor deverá se cadastrar previamente por meio da internet, ou pessoalmente em postos de atendimento da Fundação PROCON ou de PROCONs municipais conveniados.

Registrada a reclamação, o fornecedor será comunicado via postal ou via e-mail, para, no prazo de 10 dias do seu envio, manifestar-se sobre a reclamação apresentada.

### **IMPORTANTE!**

O estabelecimento comercial será comunicado de todos os dados desta reclamação, incluindo a identificação do consumidor reclamante.  
O prazo limite para registro da reclamação é o dia 15 do segundo mês subsequente ao da aquisição (artigo 2º da Resolução SF nº 21/08).

Para fazer o registro da reclamação, o consumidor não está obrigado a anexar os documentos de compra que amparam a reclamação. Esta obrigatoriedade só passa a existir a partir da formalização de uma denúncia.

A manifestação do fornecedor, feita por meio do sistema, é encaminhada automaticamente à SEFAZ/SP e ao consumidor reclamante, que poderá arquivar, se julgar satisfatória a justificativa prestada pelo estabelecimento, ou formalizar uma denúncia contra o mesmo.

## **2.3 Denúncia**

O consumidor pode formalizar a denúncia contra o fornecedor, a partir da apresentação da justificativa pelo mesmo. Caso o fornecedor não tenha apresentado justificativa, o consumidor poderá efetuar a denúncia a partir do 20º dia contado da data de registro da

reclamação. Em ambas as hipóteses o consumidor tem até o 30º dia contado da data de registro da reclamação para formalizar a denúncia.

Decorrido este prazo, sem que haja manifestação do consumidor, a reclamação é arquivada automaticamente pelo sistema.

Para a instrução da denúncia são necessários os seguintes documentos:

- *Falta de emissão de documento fiscal*: cópia de documento que comprove a aquisição ou seu comprovante de pagamento.
- *Demais hipóteses*: cópia do documento fiscal (nota fiscal ou cupom fiscal) emitido pelo fornecedor.

A denúncia pode ser efetuada por meio da internet ([www.nfp.fazenda.sp.gov.br](http://www.nfp.fazenda.sp.gov.br)), ou pessoalmente em postos de atendimento do PROCON-SP, postos de atendimento de PROCONs municipais a ele conveniados ou Postos Fiscais.

Para efetuar a denúncia pessoalmente, o consumidor deve apresentar cópia da documentação acima relacionada quando do comparecimento ao posto de atendimento. Caso a denúncia seja efetuada via internet, o denunciante deve, no prazo de 10 dias contados da data em que foi efetuada, apresentar o comprovante a um dos postos de atendimento do PROCON, pessoalmente ou via postal, ou ainda por meio do endereço eletrônico [www.nfp.fazenda.sp.gov.br](http://www.nfp.fazenda.sp.gov.br).

Não terá validade para fins de instrução da denúncia documentos que apresentem rasura ou conteúdo ilegível.

## 2.4 Análise da denúncia

Formalizada a denúncia, o fornecedor será comunicado via postal ou via e-mail para, no prazo de 15 dias contados da data em que houve a comunicação, se manifestar sobre o fato, sendo, neste momento, opcional, por parte do fornecedor, a apresentação das provas de defesa por meio da Internet. A fim de garantir que a comunicação ao estabelecimento, feita pela Secretaria da Fazenda, seja consistente, será realizada uma triagem pela SEFAZ/SP, que cuidará de examinar o teor dos arquivos anexados pelo consumidor.

A partir da apresentação de defesa pelo fornecedor ou do esgotamento do prazo para se defender, o agente da Secretaria da Fazenda efetuará a análise da denúncia, decidindo ou não por sua procedência. Se considerada procedente, o estabelecimento sofrerá a penalidade prevista no Decreto 53.085/08; se improcedente, será arquivada a denúncia.

## IMPORTANTE!

Constatada a infração, será atribuído crédito correspondente ao consumidor, com base no índice médio de crédito concedido no mês da compra.

Por exemplo: Se no mês de maio/08, o valor médio dos créditos distribuídos pelo programa for de 3%, será aplicado este índice sobre o valor informado na denúncia que foi constatada pela SEFAZ/SP para cálculo do crédito ao consumidor que fez a denúncia.

## 3. Reclamação - Passo a passo

O Decreto 53.085/08 estabelece duas formas para que o consumidor efetue uma reclamação: pela Internet ou pessoalmente, conforme mencionado no item 1.2. Ressalte-se que, em ambas as hipóteses, o consumidor deverá estar previamente cadastrado no portal da Nota Fiscal Paulista.

### 3.1 Registrando uma reclamação

Para registrar uma reclamação, o usuário deve acessar o endereço eletrônico [www.nfp.fazenda.sp.gov.br](http://www.nfp.fazenda.sp.gov.br) e acessar o sistema utilizando seu CPF/ CNPJ e senha.

Ao acessar o portal, na barra de menu da página inicial, o usuário deve selecionar a opção “Reclamação”/ “Registrar”.

Governo do Estado de São Paulo  
**Secretaria da Fazenda**

---

**Nota Fiscal Paulista**

---

Início	Consultar	Reclamação	Configurar
--------	-----------	------------	------------

CPF: 22222222222 - teste2

Consultar
Registrar



### Bem vindo ao sistema da Nota Fiscal Paulista

Em seguida, é necessário que o consumidor siga os 4 passos, descritos a seguir:

## Passo 1

Informar o Motivo da Reclamação escolhendo uma das opções descritas a seguir:

- **Falta de emissão do documento fiscal hábil:** não emitiu a nota fiscal, cupom fiscal ou documento fiscal válido.
- **Recusa do fornecedor em indicar o CPF/CNPJ do consumidor no documento fiscal:** mesmo tendo sido solicitado a inclusão do CPF/CNPJ na nota fiscal ou cupom fiscal na hora da compra, o documento foi emitido sem esta informação.
- **Falta de registro eletrônico de documento fiscal:** emitiu o documento fiscal válido com CPF/CNPJ, no entanto não efetuou o registro eletrônico na Secretaria da Fazenda dentro do prazo previsto.
- **Divergência de dados entre o documento fiscal emitido e seu registro eletrônico:** emitiu o documento fiscal válido com CPF/CNPJ e efetuou o registro eletrônico na Secretaria da Fazenda, no entanto os dados contidos no registro são diferentes do emitido em papel.
- **Outras situações:** refere-se à situações de natureza tributária e não tratará reclamações referentes ao Programa de Estímulo à Cidadania Fiscal do Estado de São Paulo **e não resultará na geração de créditos.**

Exemplos de situações a serem abrangidas nesta situação:

- contribuintes não enquadrados no CNAE da Nota Fiscal Paulista, mas que, conforme informado pelo consumidor, praticam predominantemente operações de varejo;
- contribuintes que não possuem CNPJ;
- etc.



1º Passo 2º Passo 3º Passo 4º Passo

**Informe o Motivo da Reclamação**

Não Emitiu Documento Fiscal. ⓘ

Recusou-se a indicar o meu CPF/CNPJ no documento fiscal. ⓘ

Não registrou o documento fiscal na Secretária da Fazenda. ⓘ

Registrou o documento fiscal, porém com valor diferente. ⓘ

Outras Situações. ⓘ

Cancelar Voltar Avançar

(\*) Campos Obrigatórios  
**Obs: Informamos que o estabelecimento fornecedor será comunicado de todos os dados desta reclamação. O prazo limite para registro da reclamação é o dia 15 do segundo mês subsequente ao da aquisição (artigo 2º da Resolução SF nº 21/08).**

## Passo 2

Para localizar o fornecedor contra o qual o consumidor deseja registrar a reclamação deverá informar o CNPJ. Em seguida, o usuário deve selecionar a opção “Buscar”. A indicação de um CNPJ é obrigatória para o prosseguimento da reclamação no âmbito da Nota Fiscal Paulista, exceto no caso de “Outras Situações”

1º Passo 2º Passo 3º Passo 4º Passo

Localização de Fornecedor

CNPJ(\*):  Buscar Caso não tenha CNPJ, [clique aqui](#).

Cancelar Voltar Avançar

(\*) Campos Obrigatórios  
**Obs: Informamos que o estabelecimento fornecedor será comunicado de todos os dados desta reclamação. O prazo limite para registro da reclamação é o dia 15 do segundo mês subsequente ao da aquisição (artigo 2º da Resolução SF nº 21/08).**

Se o consumidor não souber o CNPJ do fornecedor contra o qual pretende fazer uma reclamação, terá a opção de efetuar uma busca no sistema clicando em “clique aqui”, conforme indicado acima. Em seguida, será exibida a tela a seguir:



## Registro de Reclamação

Início

Consultar

Reclamação

Configurar

Procon

Encerrar

CPF: 22222222222 - teste2

1º Passo

2º Passo

3º Passo

4º Passo

## Informe o Estabelecimento Comercial

Localização do Estabelecimento Comercial

Fornecedor (Razão Social/Nome Fantasia):

Logradouro:

Município(\*):

Pesquisar

Buscar CNPJ

(\*) Campos Obrigatórios

Obs: Informamos que o estabelecimento fornecedor será comunicado de todos os dados desta reclamação. O prazo limite para registro da reclamação é o dia 15 do segundo mês subsequente ao da aquisição (artigo 2º da Resolução SF nº 21/08).

Voltar

Avançar

Cancelar

Nesta tela, o consumidor efetua a busca informando o nome ou endereço do fornecedor, e o município onde está localizado. A seguir, o sistema listará os estabelecimentos localizados e o consumidor seleciona aquele contra o qual fará a reclamação, conforme tela abaixo:

## Registro de Reclamação

[Início](#)[Consultar](#)[Reclamação](#)[Configurar](#)[Procon](#)[Encerrar](#)

CPF: 22222222222 - teste2

1º Passo

2º Passo

3º Passo

4º Passo

### Informe o Estabelecimento Comercial

Localização do Estabelecimento Comercial

Fornecedor (Razao Social/Nome Fantasia):

Logradouro:

Município(\*):

SALTO

Pesquisar

Buscar CNPJ

Resultado

Foram encontrados 2 Estabelecimento(s) Comercial(is).

Caso não encontre, efetue uma nova pesquisa ou [continue AQUI sem CNPJ.](#)

CNPJ	Razão Social	Nome Fantasia	Logradouro	Nº	Bairro	Atividade Principal
999999999999999999						
000000000000000000						

(\*) Campos Obrigatórios

**Obs: Informamos que o estabelecimento fornecedor será comunicado de todos os dados desta reclamação. O prazo limite para registro da reclamação é o dia 15 do segundo mês subsequente ao da aquisição (artigo 2º da Resolução SF nº 21/08).**[Voltar](#)[Avançar](#)[Cancelar](#)

### Passo 3

A tela apresentada no passo 3 varia de acordo com o motivo pelo qual o consumidor registra sua reclamação:


Para os casos em que a reclamação é registrada por: “*Não emissão do documento fiscal/ Outras situações*”, o consumidor deve informar a data de emissão (campo: “Data da Compra”) e o valor (campo: “Valor da Compra”) do documento que ampara a reclamação.

1° Passo 2° Passo 3° Passo 4° Passo

**Informe os Dados da Compra**

Data da Compra(\*):  Valor da Compra(\*): R\$

Detalhamento da Reclamação

Detalhamento (max: 500 caracteres) (\*): 

Deseja anexar comprovantes da compra?  Sim  Não

(\*) Campos Obrigatórios  
**Obs: Informamos que o estabelecimento fornecedor será comunicado de todos os dados desta reclamação. O prazo limite para registro da reclamação é o dia 15 do segundo mês subsequente ao da aquisição (artigo 2º da Resolução SF nº 21/08).**

Para as reclamações por “Recusa do fornecedor em incluir o CPF”, “Não registrou o documento fiscal na Secretaria da Fazenda”, ou “Registrou o documento fiscal, porém com valor diferente”, além das informações descritas no item “1”, o usuário deve selecionar o tipo e o número do documento fiscal que ampara a reclamação.

1° Passo 2° Passo 3° Passo 4° Passo


**Informe os Dados da Compra**

Tipo de Documento Fiscal(\*):

Número do Documento Fiscal(\*):

Data da Compra(\*):  Valor da Compra(\*): R\$

Detalhamento da Reclamação

Detalhamento (max: 500 caracteres) (\*): 

Deseja anexar comprovantes da compra?  Sim  Não

(\*) Campos Obrigatórios  
**Obs: Informamos que o estabelecimento fornecedor será comunicado de todos os dados desta reclamação. O prazo limite para registro da reclamação é o dia 15 do segundo mês subsequente ao da aquisição (artigo 2º da Resolução SF nº 21/08).**

Em ambas as hipóteses, o consumidor poderá inserir detalhes do fato relatado na reclamação no campo “Detalhamento”.

O consumidor tem a possibilidade de anexar os documentos que comprovem a compra. Para isso, basta que indique “sim” no *checkbox* “Deseja anexar comprovantes da compra?”, habilitando um novo conjunto de campos conforme tela abaixo.

1º Passo 2º Passo 3º Passo 4º Passo

**Informe os Dados da Compra**

Tipo de Documento Fiscal(\*):

Número do Documento Fiscal(\*):

Data da Compra(\*):  Valor da Compra(\*): R.\$

Detalhamento da Reclamação

Detalhamento (max: 500 caracteres) (\*):

O documento fiscal informado não está registrado no sistema.

Deseja anexar comprovantes da compra?  Sim  Não

Anexar comprovantes da compra

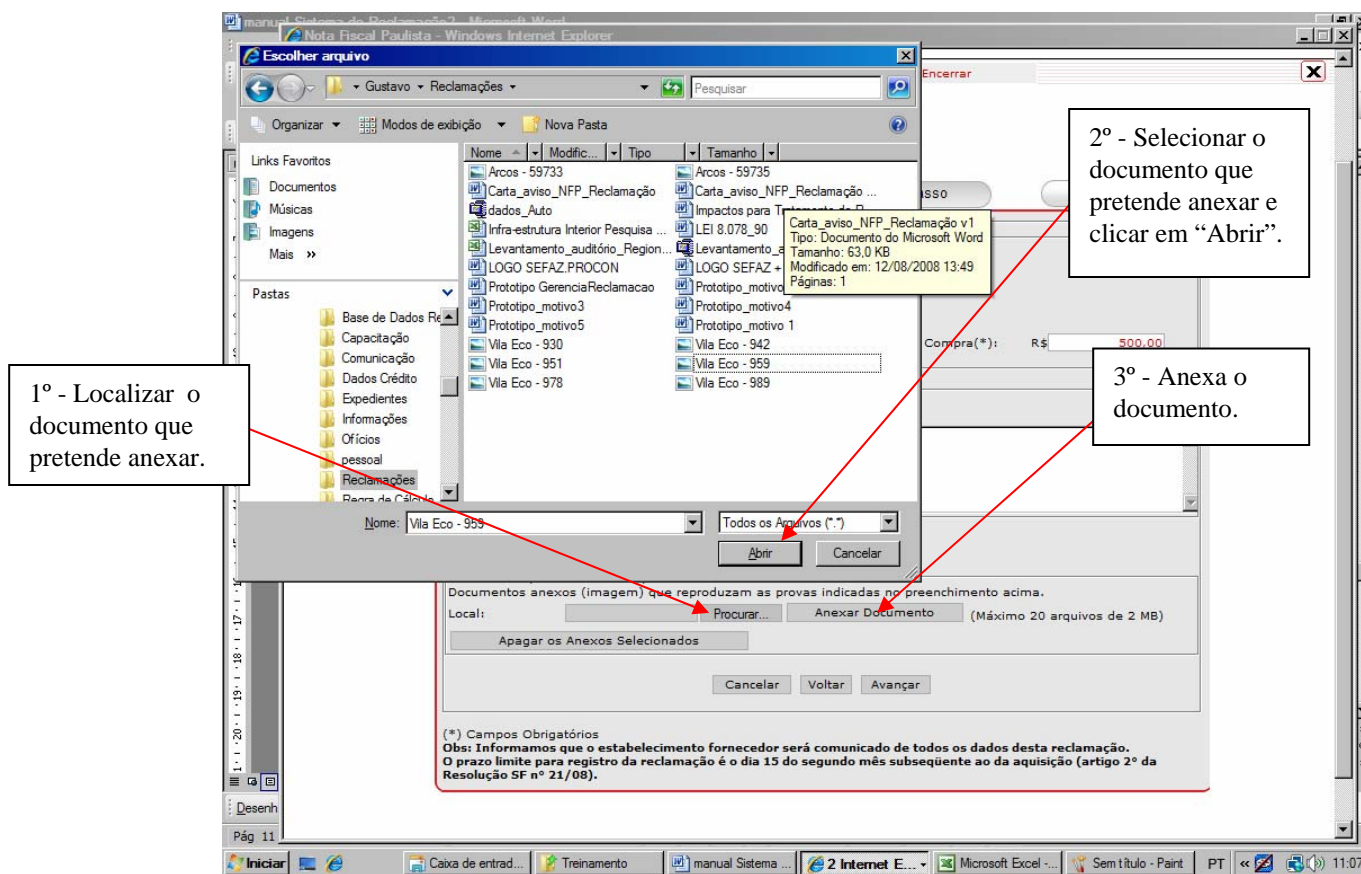
Documentos anexos (imagem) que reproduzam as provas indicadas no preenchimento acima.

Local:    (Máximo 20 arquivos de 2 MB)

(\*) Campos Obrigatórios  
Obs: Informamos que o estabelecimento fornecedor será comunicado de todos os dados desta reclamação.  
O prazo limite para registro da reclamação é o dia 15 do segundo mês subsequente ao da aquisição (artigo 2º da Resolução SF nº 21/08).

Em seguida, o usuário deve clicar em “procurar”, localizar o documento que deseja incluir e clicar em “abrir”. Para concluir o procedimento, deve clicar em “Anexar Documento”.

Observar que anexar um comprovante em uma reclamação é **opcional**, sendo efetuado a **critério do consumidor**.



## IMPORTANTE!

Somente é possível anexar arquivos nos formatos .jpg, .bmp, .gif, .doc, .pdf, .xls.

## Passo 4

Após concluir o *passo 3*, será apresentada tela com os dados da reclamação e aviso ao consumidor de que a responsabilidade pela autenticidade dos dados informados é do reclamante.

Para concluir o registro da reclamação, o consumidor deve conferir os dados apresentados e clicar em “Registrar Reclamação”.

1º Passo 2º Passo 3º Passo **4º Passo**

**Confirmação do Registro da Reclamação**

Eu, NOME, CPF nº CPF, declaro que realizei a aquisição abaixo descrita, e que o fornecedor Nome Fornecedor, CNPJ Fornecedor, Não emitiu Nota Fiscal ou Cupom Fiscal, mesmo tendo eu o solicitado...

Data da Emissão(\*): 22/08/2008 Valor da Compra(\*): 44,00

Detalhamento da Reclamação: ...

Anexos

"Declaro que os dados constantes na presente reclamação são verdadeiros e que estou ciente que a apresentação de reclamação falsa ou sabidamente incorreta pode resultar danos a terceiros e eventual responsabilização na forma da lei"

Cancelar Voltar Avançar Registrar Reclamação

(\*) Campos Obrigatórios  
**Obs: Informamos que o estabelecimento fornecedor será comunicado de todos os dados desta reclamação. O prazo limite para registro da reclamação é o dia 15 do segundo mês subsequente ao da aquisição (artigo 2º da Resolução SF nº 21/08).**

Em seguida, o usuário receberá aviso de que a reclamação foi registrada, atribuindo um número à mesma, e terá possibilidade de registrar ou não uma nova reclamação.

Sua reclamação foi registrada com sucesso sob o número: **144**

O fornecedor reclamado terá até **10/10/2008** para apresentar a sua justificativa. Após o término do seu prazo, caso a sua reclamação não tenha sido resolvida, você poderá convertê-la em uma denúncia. Para isso, você deverá acessar o Portal da Nota Fiscal Paulista, selecionar o menu "Consultar Reclamações" e selecionar "Converter reclamação em denúncia." Caso a conversão não seja efetuada até **30/10/2008** esta reclamação será arquivada automaticamente. Advertimos que não serão aceitas denúncias sem provas anexas.

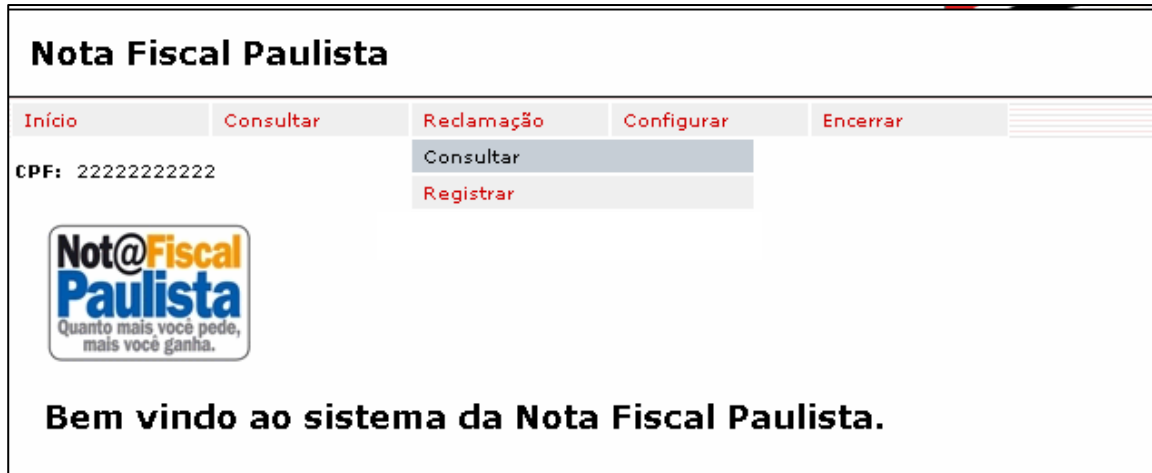
Deseja inserir outra reclamação?

Sim Não

### 3.2 Consultando uma reclamação

Após o registro da reclamação o consumidor tem a possibilidade de consultar a situação da mesma.

Para isso deverá acessar o portal da NFP pelo site [www.nfp.fazenda.sp.gov.br](http://www.nfp.fazenda.sp.gov.br), e selecionar a opção “Reclamação”/“Consultar”.



Em seguida, consumidor poderá acompanhar o andamento das reclamações conforme tela abaixo:

#### Consulta de Reclamação



Selecionar a “Situação” desejada para consulta e clicar em “Pesquisar”.

Filtro

CPF/CNPJ Consumidor:

CNPJ Fornecedor:

Período: De  até

Situação:

Consulta de Reclamações

	Nº Reclamação	Data Reclamação	Fornecedor	Consumidor	Ação Pendente Usuário	Data Limite
	160	1/10/2008	02704394001247	ASD	Aguardando Envio de Carta ao Contribuinte	

Legenda

Reclamação Ativa      Reclamação Arquivada

Aguardando análise das provas      Aguardando Manifestação do Consumidor

Aguardando Manifestação do Fornecedor

O consumidor poderá informar como parâmetros de pesquisa o CNPJ do estabelecimento reclamado e o período que pretende consultar. Além disso, pode utilizar o filtro por “situação” das reclamações para consulta.



Para acompanhar o histórico da reclamação o consumidor deverá clicar no número da reclamação disposto no ato da consulta. Feito isto a tela a seguir será disponibilizada e o consumidor poderá visualizar todos os dados emitidos no ato da reclamação.

### Registro de Reclamação

Início	Consultar	Reclamação	Configurar	Procon	Encerrar
--------	-----------	------------	------------	--------	----------

CPF: 22222222222

Histórico - Nº da Reclamação: 151

**1/10/2008 12:47:37**

**Assunto:** Registrou a Reclamação

**Dados do Consumidor**

Nome: ASD  
 CPF/CNPJ Consumidor: 222.222.222-22  
 Município: AAA

**Opções**

Motivo de Reclamação: Não emitiu documento fiscal.  
 Descrição: ....

**Fornecedor**

CNPJ(\*): 99.999.999/9999-99  
 Razão Social: XXXXX  
 Logradouro: AV. X  
 Bairro: VL. Y  
 CEP: 00000000

Nome Fantasia: X-XX  
 Nº: 122  
 Complemento:  
 Cidade: SÃO PAULO

**Informações da Compra**

Data da Compra(\*): 12/8/2008  
 Valor da Compra(\*): R\$12,22

**Detalhamento da Reclamação:**

Registro da Reclamação

**Anexo**

Arquivar Reclamação Voltar

## 4. Denúncia

O Decreto 53.085/08 estabelece duas formas para que o consumidor efetue uma denúncia: pela Internet ou pessoalmente conforme mencionado no item 2.3. Ressalte-se que, em ambas as hipóteses, o consumidor deve ter registrado uma reclamação previamente.

### 4.1 Registrando uma denúncia

O consumidor poderá formalizar a denúncia caso não aceite a justificativa do fornecedor ou caso o fornecedor não tenha se manifestado até o 20º dia contado da data de registro da reclamação. Em ambas as hipóteses, o consumidor tem até o 30º dia contado da data de registro da reclamação para formalizar a denúncia.

Após a consulta mencionada no item 3.2 o consumidor poderá visualizar a justificativa do fornecedor clicando em “Arquivar ou Formalizar Denúncia”.

Filtro


CPF/CNPJ Consumidor:

CNPJ Fornecedor:






Período: De  até

Situação:

Consulta de Reclamações

Nº Reclamação	Data Reclamação	Fornecedor	Ação Pendente Usuário	Data Limite
 <a href="#">337</a>	14/10/2008	FORNECEDOR DE MERCADORIA X	<a href="#">Formalizar Denúncia</a>	13/11/2008

Legenda

 Arquivadas  Em Análise pelo Fisco  Pendentes do Consumidor  Pendentes do Fornecedor  Em processamento pelo Sistema

Em seguida, o sistema remeterá o usuário à tela a seguir, na qual o usuário poderá visualizar a justificativa do estabelecimento e arquivar a reclamação caso aceite ou formalizar a denúncia:

Nº da Reclamação: 337

Motivo: Não registrou o documento fiscal na Secretaria da Fazenda.

Data: 14/10/2008

Valor: 1,00

Fornecedor:

O fornecedor considerou a reclamação:  Procedente  Não Procedente

Justificativa: TESTE

Anexos: \_\_\_\_\_

Ao escolher a opção “Formalizar Denúncia”, o sistema remeterá para a tela seguinte, onde o consumidor poderá inserir dados para auxiliar na análise da denúncia e anexar comprovantes conforme mencionado no “passo 3”.

The screenshot shows a web form titled "Formalizar Denúncia". It contains several sections: a text area for "Informe dados que auxiliem na análise da denúncia(\*)"; a file upload section for "Anexar comprovantes da compra" with a "Procurar..." button and a limit of 20 files of 2 MB; a section for "Comprovantes da Denúncia" with a warning and radio button options for how to handle evidence; and "Formalizar Denúncia" and "Voltar" buttons at the bottom.

No prazo de 10 dias, contados da formalização da denúncia, O consumidor deverá incluir documentos que comprovem a ocorrência do fato reclamado em um dos postos de atendimento da Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON-SP, pessoalmente ou por via postal, ou transmitida pela Internet ([www.nfp.fazenda.sp.gov.br](http://www.nfp.fazenda.sp.gov.br)).

### IMPORTANTE!

O consumidor que já tiver efetuado o envio de provas durante o registro da reclamação, deve selecionar a opção “não desejo incluir novos comprovantes” quando da formalização da denúncia.

Caso escolha uma dessas opções o sistema informará que a não apresentação das provas a denúncia será arquivada automaticamente.

This screenshot shows the same "Formalizar Denúncia" form, but with a "Windows Internet Explorer" warning dialog box overlaid. The dialog box contains a yellow warning icon and the text: "Você terá 10 dias para enviar as provas pelo correio. Após esse prazo não será mais possível incluir provas. Reclamações sem provas serão automaticamente arquivadas." The "OK" button is visible in the dialog box. In the background, the radio button for "Desejo enviar novos comprovantes em até 10(dez) dias pelo correio." is selected.

Caso tenha inserido todos os comprovantes, o consumidor deverá selecionar o *checkbox* “Não desejo incluir novos comprovantes” e clicar em “Formalizar Denúncia”.

Em seguida após confirmar o sistema remeterá a tela informando que a denúncia foi registrada sob o numero “X” e será encaminhado para análise.

Sua denúncia foi registrada com sucesso sob o nº 337 e será encaminhada para análise após a inclusão das provas.

Filtro

CPF/CNPJ Consumidor: 29995998890

CNPJ Fornecedor:

Período: De até

Situação: Pendentes de Ação do Consumidor

Pesquisar

Consulta de Reclamações

Nenhum registro foi localizado.

Legenda

Arquivadas Em Análise pelo Fisco Pendentes do Consumidor Pendentes do Fornecedor Em processamento pelo Sistema

Nova Reclamação

Lembrando que após análise da denúncia, constatada a infração, será atribuído crédito correspondente ao consumidor, com base no índice médio de crédito concedido no mês da compra.

Maiores informações através do site [www.nfp.fazenda.sp.gov.br](http://www.nfp.fazenda.sp.gov.br) “Contatos” ou ligue para 0800-170110.