

# LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS



# LGPD

## O QUE VOCÊ PRECISA SABER



# CONTEÚDO

**LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - O QUE VOCÊ PRECISA SABER 2**

**LGPD – A QUEM SE APLICA 5**

**CONCEITOS BÁSICOS DA LGPD 6**

**TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS 11**

**CONSENTIMENTO 12**

**SEUS DIREITOS EM RELAÇÃO AO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS 20**

**FISCALIZAÇÃO E PUNIÇÃO A QUEM DESCUMPRIR A LEI 24**

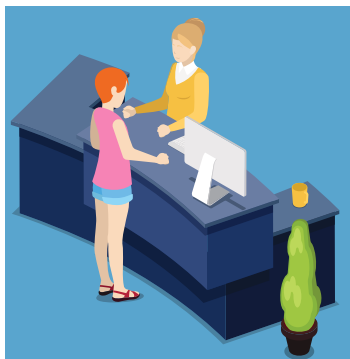
**VOCÊ É O DONO DE SEUS DADOS PESSOAIS! FIQUE ATENTO! 26**



## LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - O QUE VOCÊ PRECISA SABER

A privacidade, honra, nome, imagem, intimidade e liberdade são direitos fundamentais. **O sigilo das informações sempre foi uma preocupação da humanidade**, mas a partir do momento em que as sociedades foram se transformando e o processamento de dados foi assumindo cada vez mais importância no ambiente econômico, a necessidade de sua proteção ficou mais evidente.

Com o crescimento de novas plataformas de negócios, baseadas em criação de perfis de consumo para publicidade direcionada, **nosso dados pessoais tornaram-se mais valiosos para as empresas**. Isso acabou gerando uma coleta indiscriminada dessas informações, criando uma sensação de desconforto e insegurança ante o vazamento de dados que foram descobertos nos últimos anos.



Diariamente nos deparamos com situações corriqueiras envolvendo nossos dados pessoais: para uma simples compra (mesmo pagando à vista) preenchemos um cadastro, com informações como número de documentos, endereço de e-mail, data de aniversário etc. **Não conseguimos mais comprar medicamentos em uma farmácia sem que o atendente nos pergunte primeiro qual o número do CPF.**

Frequentemente somos surpreendidos e incomodados com ofertas de crédito com base em **informações pessoais e sigilosas compartilhadas sem nossa autorização.**

O desenvolvimento do comércio eletrônico e a explosão das redes sociais impulsionaram de tal forma esse mercado de dados pessoais que hoje há aplicativos de geolocalização que sabem onde estamos e por onde passamos. Ou seja, **não é só sobre nossos dados, é sobre nossos hábitos. Tudo isso nos identifica.**

As empresas que dispõem de política de privacidade costumam apresentá-la em textos enormes, pouco claros, com **autorizações genéricas, abrangentes, com as quais somos obrigados a concordar se quisermos ter acesso ao serviço ou ao produto desejado.**



Enfim, é uma ameaça à nossa privacidade e liberdade individual; desrespeitando vários direitos básicos, entre eles o **direito à informação** clara e verdadeira e o **direito à livre escolha**.

No Brasil, várias leis já tratavam de algum aspecto da proteção de dados, mas faltava uma lei específica sobre o tema que abordasse amplamente a questão.

É nesse contexto que surge a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD – (Lei Federal 13.709), que entrou em vigor em 18/9/2020. Seu objetivo não é eliminar a coleta e o compartilhamento de dados pessoais, mas disciplinar as regras do jogo, **restabelecendo ao titular o controle de suas informações e promovendo a transparência** tão necessária a todas as relações.



**A defesa do consumidor está entre os fundamentos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais**, e a Escola de Proteção e Defesa do Consumidor do Procon-SP, cumprindo seu papel de levar conhecimento e orientação aos consumidores para o pleno exercício da cidadania, preparou este material, destacando os principais pontos da Lei.



## LGPD – A QUEM SE APLICA

A LGPD se aplica a qualquer pessoa física, empresa, entidade privada ou pública e a órgão público que realize coleta e tratamento de informações, ou seja, que tenha alguma atividade em que utilize dados pessoais, seja por meio digital (on-line) ou físico (presencial).



Toda operação de tratamento de dados realizada em território nacional ou de pessoa localizada no Brasil deve observar as regras da LGPD.

**A LGPD não se aplica** ao tratamento de dados realizados para fins exclusivamente particulares e não econômicos, jornalísticos, artísticos, acadêmicos, de segurança pública, de defesa nacional, de segurança de Estado, de investigação ou repressão de infrações penais, entre outros.



# CONCEITOS BÁSICOS DA LGPD

---

## Titular dos dados



É o **proprietário dos dados**, a pessoa física dona das informações coletadas e o **principal interessado** na forma de utilização e na destinação de suas informações pessoais. **Você é o titular de seus dados pessoais!**

---

## Controlador



É quem toma as **decisões relacionadas ao tratamento dos dados pessoais**. Pode ser uma entidade; empresa privada ou pública, órgão público ou uma pessoa física.





---

## Operador



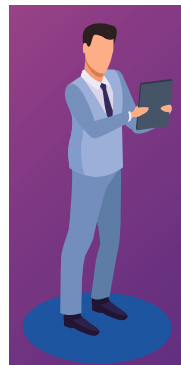
É a empresa, entidade ou pessoa física que **faz efetivamente o tratamento dos dados pessoais**, seguindo as determinações do Controlador.

Exemplo: Um banco possui alguns clientes inadimplentes e decide transferir os dados pessoais desses clientes para uma empresa de cobrança. Nesse caso, o banco assume o papel de Controlador e a empresa de cobrança, o papel de Operador.

---

## Encarregado

A Lei traz a figura do “Encarregado”, nomeado pelo Controlador, que, em linhas gerais, fica **responsável pelo atendimento ao titular dos dados, em suas dúvidas e reclamações**. O nome do encarregado e os canais de acesso devem ser informados de forma clara, verdadeira e visível, de preferência no site do Controlador.





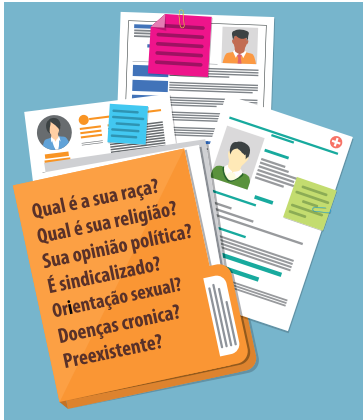
## Dados pessoais

São todas as informações **que possam identificá-lo** ou, de alguma forma, tornar **possível sua identificação**.

Todos os dados produzidos on-line ou fisicamente são considerados dados pessoais, tais como: nome, foto,

endereço, localização, documentos, e-mail, características pessoais, renda, entre outros.

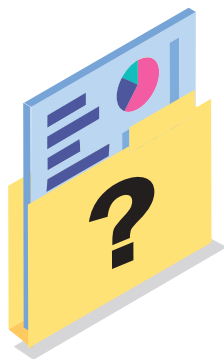
Observe que deixamos nossos dados pessoais em vários lugares: o cadastro que preenchemos na academia, curso ou escola; os registros de navegação de sites de internet; dados de GPS; perfis que temos em redes sociais.



## Dados pessoais sensíveis

São as informações sobre a sua origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dados relacionados à sua saúde ou vida sexual, dados genéticos ou biométricos.

Declaração de doenças preexistentes preenchida na contratação de convênio médico e prontuário médico são exemplos de instrumentos de coleta de dados pessoais sensíveis.



## Dados anonimizados

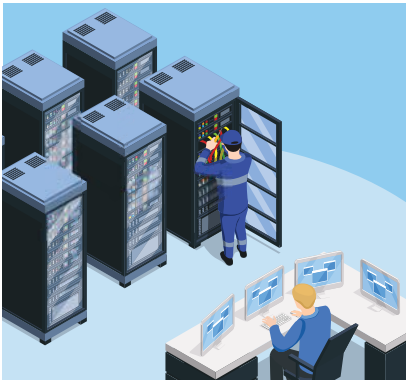
São dados que **não permitem identificar uma pessoa**, pois passaram por técnica de tratamento em que são removidas ou modificadas as informações que possam fazer a identificação direta ou indireta do indivíduo.

Exemplo de dados anonimizados: dados estatísticos em pesquisas de opinião pública.



Esse processo traz mais segurança ao tratamento de dados pessoais. Por essa razão, a **Lei Geral de Proteção de Dados dispõe que seja feita a anonimização sempre que possível, especialmente em casos de utilização para políticas públicas, tratamento de dados sensíveis e estudos por órgãos de pesquisa.**

A Lei prevê, ainda, que **após o término do tratamento de dados pessoais o controlador poderá mantê-los para seu uso exclusivo, desde que anonimizados**, sendo proibido seu acesso a terceiros.



## Banco de dados

**Conjunto estruturado de informações pessoais, estabelecido em um ou em vários locais, em meio eletrônico ou físico.**

São considerados bancos de dados: o cadastro das entidades de proteção ao crédito, o cadastro de clientes das lojas físicas, sites ou aplicativos, o conjunto de informações dos usuários das redes sociais.



# TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS



É tudo o que é feito com os seus dados pessoais, desde a coleta, utilização, transmissão, processamento, compartilhamento, arquivamento, até eliminação ou exclusão.

Os dados pessoais podem ser coletados on-line (dados que passamos ao comprar em um site) e de forma física (como o preenchimento de uma ficha cadastral para abertura de um crediário).

As empresas utilizam dados pessoais para muitas finalidades, entre as quais: direcionar publicidade, criar produtos e experiências personalizadas em redes sociais etc. Portanto, **a coleta e o compartilhamento de nossos dados, por si só, não são um problema**; muito pelo contrário! Podem nos trazer inúmeros benefícios: acesso a serviços e produtos mais adequados; participação em pesquisas que promovam desenvolvimento científico e social; acesso a serviços públicos mais ágeis e integrados, entre outros. **O problema está nos abusos e na falta de transparência.**



# CONSENTIMENTO



O consentimento é uma das possibilidades para que aconteça o **tratamento de dados**. É uma manifestação livre pela qual você concorda com o tratamento de seus dados pessoais **para uma finalidade determinada**.

Para compartilhamento dos dados, o consentimento tem **que ser específico**. Deve ser por escrito ou por outro modo que comprove que essa é sua vontade, **além de estar destacado em cláusula separada das demais**.

- Não serão aceitas autorizações genéricas para o tratamento dos dados. O consentimento deverá ser para finalidades determinadas e não para “melhoria dos serviços” ou para “melhorar sua experiência”, como geralmente as autorizações aparecem.



- Não se preocupe! Seu consentimento será nulo se tiver sido obtido com base em informações falsas, insuficientes ou que não tenham sido claras.

### Saiba:

O Controlador deve informar, com destaque, quando seu consentimento for condição para que você tenha acesso a produtos e serviços do seu interesse.

## Hipóteses em que o seu consentimento não será solicitado

- Para cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador. Ou seja, quando o controlador é obrigado a coletar seus dados por exigência do poder público (Receita Federal, por exemplo). É importante saber que, nesse caso, a dispensa de seu consentimento deve ser divulgada;
- Pela Administração Pública, para a execução de políticas públicas previstas em leis e regulamentos (campanhas de vacinação, por exemplo);



- **Para a realização de estudos por órgãos de pesquisa.** Nesse caso, sempre que possível o dado deve ser anonimizado, garantindo a privacidade dos titulares;



### Saiba:

Na realização de estudos em saúde pública, os órgãos de pesquisa poderão ter acesso à base de dados pessoais. A divulgação dos resultados em nenhuma hipótese poderá revelar dados pessoais. Não será permitida, em circunstância alguma, a transferência dos dados a terceiros.

- **Para a realização de contratos** - Quando for necessário para a validação e execução de um contrato do qual você participe e que seja realizado a seu pedido. Um contrato de abertura de conta corrente, por exemplo;





- **Para você poder exercer seus direitos.** É o caso da coleta e compartilhamento de suas informações para que você possa entrar com uma ação judicial ou com um processo administrativo para requerer seus direitos (formalizar uma reclamação no Procon, por exemplo);
- **Para a proteção da vida e para a tutela da saúde.** É o caso de um atendimento médico de emergência ou de qualquer outra situação na qual a vida e a integridade física estejam em risco;
- **Quando necessário para atender aos interesses legítimos do Controlador** (somente dados pessoais estritamente necessários e para finalidades legítimas). Os legítimos interesses da empresa têm que ser comprovados em cada caso concreto;



- **Para proteção do crédito.** É o caso do envio do nome de uma pessoa inadimplente para o cadastro do SCPC ou da Serasa, por exemplo. Não depende de seu consentimento;
- **Para os dados tornados manifestamente públicos pelo titular.** É o caso dos dados publicados por você nas redes sociais, por exemplo.

### Importante!

Mesmo para os casos em que não é pedido seu consentimento, o tratamento de seus dados deve estar de acordo com a Lei.

## Consentimento para tratamento de seus dados pessoais sensíveis

A regra geral é que o tratamento de dados pessoais sensíveis **só ocorrerá se tiver seu consentimento**, que deverá ser de forma específica e destacada.

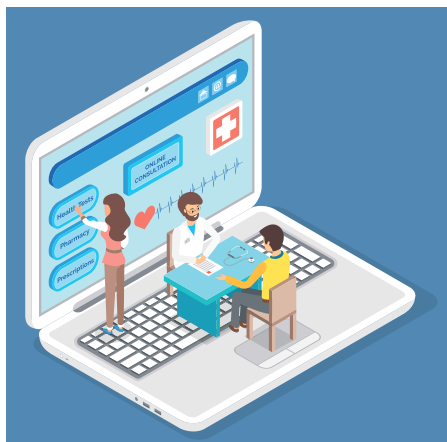
Mas, há situações em que **o consentimento é dispensado**. São basicamente as mesmas mostradas no tratamento dos



demais dados pessoais e também será dispensado quando os dados forem utilizados para medidas de garantia de prevenção à fraude e de sua segurança nos processos de identificação e autenticação de cadastro em sistemas eletrônicos.

**Mas atenção!** Ao contrário do que ocorre com o tratamento dos demais dados pessoais, **seus dados sensíveis não serão utilizados para a execução de contratos ou para atender interesses legítimos do Controlador ou, ainda, para proteção ao crédito SE NÃO TIVER O SEU CONSENTIMENTO!**

**Importante!**



Dados referentes à sua saúde só poderão ser compartilhados nas hipóteses relativas à **prestação de serviços de saúde**, de assistência farmacêutica e de assistência à saúde, incluídos os serviços auxiliares de diagnose e terapia, **em benefício de seus**



**interesses** e para permitir a portabilidade de dados, quando solicitada por você, e para as transações financeiras e administrativas resultantes do uso e da prestação dos serviços de saúde.

- É proibido o compartilhamento de dados pessoais sensíveis referentes à saúde, com **objetivo de obter vantagens econômicas**.
- As operadoras de planos privados de assistência à saúde **não poderão utilizar o tratamento de dados de saúde para a prática de seleção de riscos** na contratação de qualquer modalidade e na exclusão de beneficiários.

## **Consentimento para tratamento de dados pessoais de crianças e adolescentes**

De acordo com o Estatuto da Criança e do Adolescente, considera-se “criança” a pessoa com até 12 anos de idade incompletos e “adolescente”, aquela entre 12 e 18 anos.



Somente poderá ser realizado com o consentimento, específico e em destaque, dado por, pelo menos, um dos pais ou pelo responsável legal.

Em nenhum caso poderá ser repassado a terceiros sem o consentimento.

Os controladores não deverão condicionar a participação das crianças em jogos, aplicações de internet ou outras atividades ao fornecimento de informações pessoais **além das estritamente necessárias à atividade.**

Será dispensado o consentimento somente quando a coleta for necessária para a proteção da criança ou adolescente. Ou, ainda, para contatar os pais ou responsáveis (utilizados uma única vez e sem armazenamento).



# SEUS DIREITOS EM RELAÇÃO AO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS



Você deve ter **acesso facilitado e de forma clara, adequada e visível** às seguintes informações: finalidade específica do tratamento; forma e duração do tratamento; identificação e informações de contato do Controlador; informações sobre o uso compartilhado de dados

pelo Controlador e a finalidade; responsabilidade dos agentes que realizarão o tratamento.

Qualquer alteração dessas informações deverá ser informada a você, que poderá anular seu consentimento caso discorde das alterações. Se a alteração for de **finalidade**, você tem o **direito de ser informado previamente**.



Você também tem direito, de forma gratuita:

- **À confirmação da existência do tratamento e o acesso aos dados;**

- **À correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;**

- **Ao bloqueio ou à eliminação de dados desnecessários, excessivos ou em desacordo com a lei** (mesmo nos casos em que seu consentimento não foi solicitado);



- **À portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto** (não inclui dados que já tenham sido anonimizados pelo Controlador). Você poderá solicitar cópia eletrônica integral de seus dados pessoais para esse fim;

- **À informação das entidades públicas e privadas com os quais o Controlador realizou uso compartilhado de dados;**



- **À anulação de seu consentimento a qualquer momento.**

Para isso, o controlador deverá disponibilizar uma maneira de você fazer isso **de forma fácil**. Mas, é bom esclarecer que você não poderá anular seu consentimento para tratamentos já realizados e para os quais tenha sido autorizada sua conservação (obrigação legal; pesquisa; uso próprio do Controlador, desde que anonimizados).

**Atenção!** Ao solicitar a confirmação da existência do tratamento ou o acesso aos dados, você tem duas opções:

- Poderá pedir em formato simplificado e, nesse caso, o controlador deve fornecer as informações imediatamente, ou;
- Poderá pedir uma declaração clara e completa que indique a origem dos dados, a inexistência de registro, os critérios utilizados e a finalidade do tratamento. Nesse caso, o Controlador tem um **prazo de até 15 dias**, contado da data do seu requerimento, para lhe enviar as informações, que poderão ser fornecidas, a seu critério, por meio eletrônico ou de forma impressa.

**Importante!** Se houver vazamento dos seus dados, você tem o direito de ser comunicado.





## SEUS DIREITOS QUANDO HOVER TRATAMENTO AUTOMATIZADO DOS DADOS



Tratamento automatizado é aquele que se utiliza de mecanismos de inteligência artificial para, a partir de uma base de dados, estabelecer critérios de pontuação e avaliação de pessoas, de modo a formular previsões e **tomar decisões de modo automático**.

São grandes os impactos negativos que uma decisão automatizada, injustificada, pode ter na vida de uma pessoa. A partir de uma sequência de fórmulas matemáticas (algoritmos), com critérios predeterminados, uma pessoa pode ser enquadrada numa categoria de maus pagadores, por exemplo. A partir daí, a pessoa começa a ter dificuldades para conseguir crédito e, dependendo do nível de compartilhamento dessas informações, encontra dificuldade até para conseguir emprego.



Por essa razão, de acordo com a Lei, você tem **direito a solicitar a revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado** que afetem seus interesses, incluídas as decisões destinadas a definir o seu perfil pessoal, profissional, de consumo e de crédito, ou os aspectos de sua personalidade.

## FISCALIZAÇÃO E PUNIÇÃO A QUEM DESCUMPRIR A LEI



A **Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD**, órgão federal ligado à Presidência da República, é responsável pela fiscalização e também por editar regulamentos e procedimentos, realizar auditorias, elaborar estudos, promover ações de cooperação e articulação com outras autoridades reguladoras, entre outras atribuições.



A ANPD já tem estrutura administrativa definida, mas ainda não está atuando. A previsão para o início das atividades de fiscalização é agosto de 2021.

As penalidades vão desde advertência e multa, até suspensão do exercício da atividade de tratamento de dados.

**Você poderá denunciar e registrar reclamação diretamente na Autoridade Nacional de Proteção de Dados ou junto às Defensorias Públicas; aos Ministérios Públicos e aos órgãos de defesa do consumidor, como o Procon-SP.**

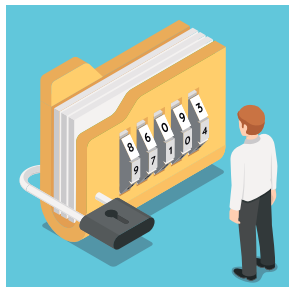
Grande parte das situações em que seus dados pessoais são coletados e compartilhados se dá no mercado de consumo. **Nesse caso, você é um consumidor e está amparado também pelo Código de Defesa do Consumidor.**

#### **Saiba:**

O Código de Defesa do Consumidor considera infração penal impedir ou dificultar o acesso do consumidor, bem como deixar de corrigir ou entregar informações a seu respeito que constem em cadastros, banco de dados, fichas ou registros, com pena de detenção ou multa.



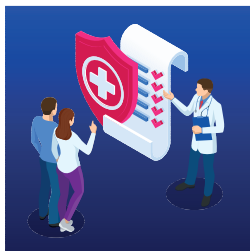
# VOCÊ É O DONO DE SEUS DADOS PESSOAIS! FIQUE ATENTO!



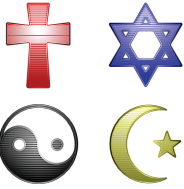
Evite divulgar seus dados pessoais que não tenham relação nenhuma com a contratação que está sendo feita.



Procure se informar sobre como seus dados serão utilizados e com quem serão compartilhados. É o caso, por exemplo, da informação do número do CPF na farmácia.



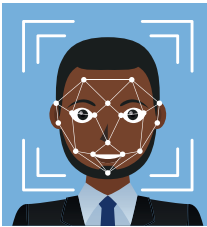
**Seus dados pessoais sensíveis**, especialmente sobre sua saúde, só interessam a você e ao sistema de saúde.



Recuse-se a informar sobre sua religião, convicções políticas, orientação sexual e outras informações de foro íntimo para a realização de cadastros de empresas.



Cuidado ao preencher cadastros na internet para realização de joguinhos, testes de personalidade, mapa astral, aplicativos de envelhecimento, filtros de imagens e outras “brincadeiras” aparentemente inofensivas.



**Se desconfiar** que um estabelecimento comercial ou portaria de edifícios, ou ainda qualquer meio de transporte, está utilizando **tecnologia de reconhecimento facial sem sua autorização, denuncie!**



Não permita que colem sua impressão digital. Isso só pode ser feito pelos órgãos oficiais de identificação.



Questione a empresa se perceber que **você está sofrendo algum tipo de discriminação no mercado de consumo**, como preços diferenciados de produtos ou serviços. Procure saber por que o preço apresentado a você está mais caro do que o apresentado para outros consumidores.



### **Cuidado com seus dados financeiros!**

O Cadastro Positivo prevê a inclusão automática de seus dados financeiros numa base, para fins de avaliação de risco de crédito. Ou seja, as empresas do setor financeiro têm acesso aos seus dados, independentemente de sua autorização. Mas você tem direito a acessar seus dados coletados, a exigir a correção de eventuais equívocos e, ainda, a cancelar seu cadastro.



É muito frequente que, ao navegar na internet, apareçam “janelas” que pedem um aceite para a coleta de “cookies”. São pequenos arquivos enviados por sites, que têm interesse em suas informações, e ficam armazenados no navegador de seu computador. Ocorre que o pedido de aceite vem acompanhado da frase **“Ao continuar navegando você aceita nossas condições”**. Essa solicitação de consentimento não está de acordo com a LGPD.



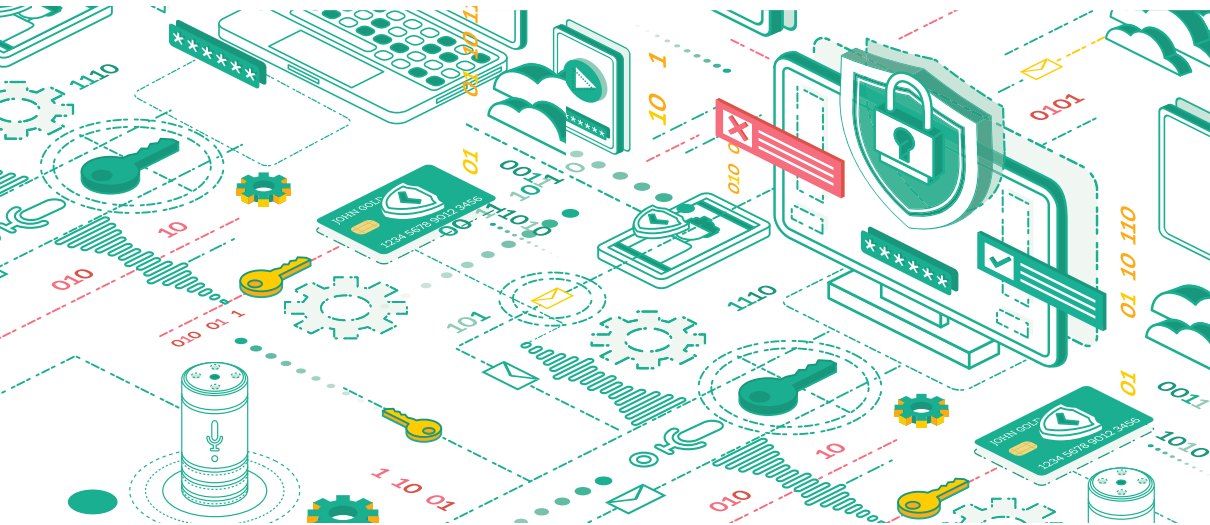
**Não deixe de ler a política de uso e privacidade.** Se não lhe assegurar o direito à informação e à livre escolha, denuncie aos órgãos fiscalizadores.



## LEMBRE-SE!

A Lei pretende garantir que a coleta de informações tenha propósitos legítimos, específicos e informados, limitando-se ao mínimo necessário. Que, para cada etapa desse processo, haja medidas de segurança para proteção de acessos não autorizados e instrumentos de validação e correção que garantam a exatidão dos dados.

Se você tiver problemas ou prejuízos em função de falhas no tratamento de seus dados pessoais, saiba que a responsabilidade é tanto de quem definiu o tratamento (Controlador) como de quem realizou o tratamento (Operador), bem como da empresa que os tratou. Todos respondem!







Em caso de denúncias de irregularidades, procure o Procon-SP, priorizando o atendimento à distância!

O Procon-SP disponibiliza acesso por internet e aplicativo, que pode ser baixado na loja oficial das plataformas Android e iOS.

Você também pode aprender sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais acessando nossas aulas em nosso site <https://www.procon.sp.gov.br/>

The image shows a screenshot of the Procon-SP website. At the top, there is a navigation menu with links for 'ESPAÇO CONSUMIDOR', 'ESPAÇO FORNECEDOR', 'ESCOLA', 'PROCON NA MÍDIA', 'LEGISLAÇÃO', 'INSTITUCIONAL', 'OUVIDORIA', and 'TRANSPARÊNCIA'. Below the navigation, the main content area is divided into two sections. The left section features the EPDC logo, which consists of an open book icon with the text 'EPDC' above it and 'ESCOLA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR' below it. Below the logo, there is a short paragraph: 'A Fundação Procon-SP lança a Escola de Proteção e Defesa do Consumidor para informar os consumidores sobre seus direitos nas mais variadas relações de consumo e oferecer cursos.' At the bottom of this section is a blue button labeled 'VER CURSOS E ATIVIDADES'. The right section shows a preview of a course titled 'Curso Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - Introdução'. The course title is displayed in a large, bold font, with 'CURSO DE' in smaller letters above 'LGPD' and 'INTRODUÇÃO' below it. The background of the course preview is a light gray with a grid pattern.



#FIQUELIGADO

PROCONSP

**ATENÇÃO**

**ATENDIMENTO 151 E POUPATEMPO  
ESTÁ SUSPENSO**

**CONSULTAS, DENÚNCIAS  
E RECLAMAÇÕES  
ACESSE APP OU SITE**

Disponível na  
App Store

Disponível na  
Play Store



[procon.sp.gov.br](http://procon.sp.gov.br)



# Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor — Procon-SP

## Endereços e canais de atendimento



**site**  
[www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)



**aplicativo**  
disponível para android e iOS



**YouTube**  
TV Procon-SP



**facebook**  
proconsp



**instagram**  
@proconsp



**twitter**  
@proconspoficial



**blog**  
[educaproconsp.blogspot.com.br](http://educaproconsp.blogspot.com.br)



**ligue 151 (capital) — ligação tarifada — de 2ª a 6ª, das 8h às 17h**  
para orientações e consulta ao cadastro de reclamações fundamentadas



**por carta**  
caixa postal 152  
cep 01031-970



**atendimento pessoal — de 2ª a 6ª, das 7h às 19h — sábados, das 7h às 13h**  
Itaquera Santo Amaro Sé  
Av. do Contorno, 60 Rua Amador Bueno, 229, 2º andar Praça do Carmo s/nº  
Metrô Itaquera Mais Shopping Metrô Sé



**outros municípios**  
consulte a prefeitura de sua cidade ou o site do Procon-SP



**núcleos regionais — fiscalização, cursos, pesquisas, palestras e suporte aos Procons municipais**  
Bauru — Campinas — Presidente Prudente — Ribeirão Preto — Santos — São José do Rio Preto — São José dos Campos — Sorocaba



**ouvidoria 0800 377 6266 — críticas, elogios e sugestões ao Procon-SP**  
Rua Barra Funda, 930 — Barra Funda — 01152 000 — São Paulo — SP  
[www.ouvidoria.sp.gov.br](http://www.ouvidoria.sp.gov.br)



[www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)