



**SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA**  
**COORDENADORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**  
**PROCON MUNICIPAL BOTUCATU- SECRETARIA ADJUNTA EM ASSUNTOS DO COMÉRCIO**  
TEL. (14) 38111-1440 – RUA RANGEL PESTANA, S/N CENTRO – CEP. 18.600-070  
BOTUCATU/SP – MERCADO MUNICIPAL  
[procon@botucatu.sp.gov.br](mailto:procon@botucatu.sp.gov.br)



Botucatu, 17 de março de 2.026

**Resposta ao Ofício nº 68/2026/GP**  
**Requerimento nº 126 – 02/03/2026 – Atendimento Prioritário**  
**Ilmo. Sr. Presidente da Câmara Municipal de Botucatu**  
**Antônio Carlos Vaz de Almeida**

Em resposta ao ofício supracitado, para ciência e esclarecimentos acerca do alegado descumprimento das **Leis nº 10.048/2000 e nº 4.433/2003**, alteradas pela **Lei nº 14.626/2023**, as quais dispõem sobre direitos sociais, cidadania, acessibilidade e programas relacionados às pessoas com deficiência ou com necessidades especiais no Município de Botucatu, cumpre-nos informar o que segue:

Desde a assinatura do convênio celebrado entre a **Fundação Procon-SP** e a **Prefeitura Municipal de Botucatu**, no ano de 1991, ocasião em que foi instituído o **Procon Municipal de Botucatu**, este órgão de proteção e defesa do consumidor vem desempenhando regularmente sua função institucional, nos termos da legislação vigente e do convênio firmado entre as partes. Todas as legislações vigentes que disciplinam as relações de consumo e a cidadania em âmbito nacional, bem como orientações técnicas e procedimentos administrativos, são repassados pela Fundação Procon-SP e, posteriormente, disseminados gradualmente junto ao comércio local. Nesse processo, este órgão atua tanto na **orientação quanto na fiscalização** dos estabelecimentos comerciais quanto à adequação às normas aplicáveis, sendo que o eventual descumprimento sujeita os infratores à aplicação de **multas e demais sanções administrativas previstas em lei**.

No que se refere especificamente às normas que disciplinam o **atendimento preferencial ou prioritário**, esclarece-se que o comércio do município possui conhecimento acerca dessas e de outras legislações correlatas. No tocante à fiscalização, quando constatadas irregularidades ou infrações às normas consumeristas ou correlatas, os estabelecimentos comerciais são inicialmente orientados, nos termos do disposto na **Lei nº 18.175/2025** e no **artigo 55 da Lei Complementar nº 123/2006**, que estabelecem o procedimento denominado **“dupla visita”**.

Tal procedimento determina que empresas enquadradas como **Microempresa (ME), Empresa de Pequeno Porte (EPP) ou classificadas como de baixo risco** recebam, inicialmente, uma visita de caráter orientativo por parte do PROCON antes da eventual lavratura de auto de infração. Assim, na primeira visita são registradas as irregularidades verificadas, sendo concedido prazo para correção sem aplicação imediata de penalidade, em observância ao **caráter educativo e preventivo da fiscalização administrativa**. Além dessa orientação individual realizada diretamente nos estabelecimentos comerciais, o Procon Municipal, desde sua fundação há mais de 35 anos, tem promovido diversas **palestras coletivas de orientação**, frequentemente em parceria com a **Associação Comercial e Empresarial de Botucatu (ACEB)**, o **Sindicato do Comércio** e outras entidades representativas.

CÂMARA MUNICIPAL DE BOTUCATU

Recebi em: 16 / 03 / 26

Enka Souza  
Prototela 296/26



Essas atividades são direcionadas a diferentes segmentos do mercado, tais como supermercados, lojas, farmácias, açougues, padarias, instituições bancárias e postos de combustíveis, entre outros. Entretanto, registra-se que, apesar dos convites amplamente divulgados, a adesão por parte dos comerciantes tem sido reduzida. A título exemplificativo, destaca-se que a última palestra coletiva foi realizada em **24 de outubro de 2025**, no auditório da ACEB, com apoio da **Secretaria Municipal de Desenvolvimento**, do **Sincomércio**, da **Regional de Fiscalização de Sorocaba** e do **Procon Municipal de Itatinga**, direcionada ao setor supermercadista. Na ocasião, foram convidados **40 supermercados do município de Botucatu**, sendo que **apenas 10 compareceram** ao evento.

Para o ano de **2026**, encontram-se programadas **duas palestras coletivas** destinadas aos segmentos de **farmácias, óticas, lojas e grandes redes varejistas** do município. Ainda nesse sentido, também estão previstas **três palestras coletivas voltadas aos consumidores idosos e aposentados em situação de vulnerabilidade**, participantes ou não de programas sociais, as quais serão realizadas com o apoio dos **CRAS do município**.

Ademais, como forma de fortalecer e difundir ainda mais a temática, sugerimos que **Vossa Senhoria convide os comerciantes do município para participarem de palestras nesta Casa de Leis**, ocasião em que o Procon Municipal se coloca à disposição, em conjunto com sua **Regional de Fiscalização**, para prestar esclarecimentos e sanar eventuais dúvidas relacionadas à aplicação das legislações vigentes e às obrigações dos fornecedores.

Ressalta-se que, em geral, os comerciantes não alegam desconhecimento das normas, mas sim **dificuldades operacionais ou particulares para a implementação das adequações necessárias**. Durante as fiscalizações realizadas, verifica-se que os estabelecimentos comerciais, em sua maioria, disponibilizam **caixas de atendimento prioritário devidamente identificados e em funcionamento**. Caso seja constatada irregularidade, o comerciante é orientado a promover as adequações necessárias, sob pena de aplicação de multa em eventual fiscalização subsequente, conforme o procedimento de **dupla visita** já mencionado.

Destaca-se, por fim, que a atuação do Procon permanece centrada nos pilares de **atendimento ao consumidor, orientação educativa, fiscalização e promoção do equilíbrio nas relações de consumo**. Cumpre ainda informar que, caso o fornecedor de produtos ou serviços possua dúvidas acerca da legislação aplicável, poderá entrar em contato com o **Procon Municipal**, localizado na **Rua Rangel Pestana, s/nº, nas dependências do Mercado Municipal**, por meio do telefone **(14) 3811-1440**, do e-mail [procon@botucatu.sp.gov.br](mailto:procon@botucatu.sp.gov.br), ou ainda pelo site oficial do Procon-SP ([www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)), no link destinado ao fornecedor: <https://www.procon.sp.gov.br/espaco-fornecedor/>, onde poderá obter esclarecimentos específicos relacionados ao seu segmento de atividade.

Passa-se, a seguir, aos esclarecimentos solicitados:

**1. Quais medidas cabíveis estão ou serão tomadas para assegurar o cumprimento das legislações vigentes referentes ao atendimento prioritário nos estabelecimentos comerciais e instituições que prestam atendimento ao público?**

Resposta: Conforme exposto anteriormente, as medidas adotadas consistem em **ações de orientação, fiscalização e aplicação de sanções administrativas quando cabíveis**, observando-se o procedimento legal de **dupla visita**, bem como a realização de **ações educativas e palestras direcionadas aos fornecedores e consumidores**.



**2. Qual(is) o(s) órgão(ões) responsável(is) pela fiscalização e aplicação de penalidades e sanções em caso de descumprimento da legislação?**

São competentes, no âmbito de suas atribuições:

- 1º **Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON)** – responsável pela coordenação das políticas públicas de defesa do consumidor em âmbito federal.
- 2º **Fundação Procon-SP e Procons Estaduais e Municipais** – órgãos responsáveis pelo atendimento ao consumidor e pela fiscalização do cumprimento do Código de Defesa do Consumidor e da legislação correlata.
- 3º **Ministério Público** – atua na defesa coletiva dos consumidores, podendo propor ações civis públicas.
- 4º **Defensoria Pública** – presta assistência jurídica gratuita aos consumidores em situação de vulnerabilidade.
- 5º **Órgãos do Poder Judiciário** – responsáveis pelo processamento e julgamento de ações relacionadas às relações de consumo.
- 6º **Entidades civis de defesa do consumidor**, tais como organizações não governamentais e associações, bem como o **Conselho Municipal da Pessoa com Deficiência (CMPD)** e demais Conselhos Municipais, conforme disposto no **artigo 142 da Lei Municipal nº 4.433/2003**.
- 7º **Ouvidoria da Prefeitura Municipal**.

**3. Quais canais ou meios estão atualmente disponíveis para que a população possa registrar denúncias ou reclamações?**

O consumidor poderá registrar reclamação diretamente junto ao **Procon Municipal de Botucatu**, localizado nas dependências do **Mercado Municipal**, com atendimento de **segunda a sexta-feira, das 8h às 15h**, pelos seguintes canais:

- Telefone: **(14) 3811-1440**
- E-mail: [procon@botucatu.sp.gov.br](mailto:procon@botucatu.sp.gov.br)
- Site: [www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)

Também é possível registrar reclamações diretamente no site do **Procon-SP**.

Quanto aos demais órgãos, conselhos e entidades civis mencionados, recomenda-se que o cidadão consulte os respectivos **endereços institucionais e canais de atendimento disponíveis em suas páginas oficiais na internet**, ou ainda procure atendimento diretamente no **Fórum da Comarca**.

Sendo o que havia para o momento, renovamos nossos **protestos de estima e consideração**, colocando-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários.

Atenciosamente,

**Aleny Pereira de Souza**  
Chefe de Atendimento  
Procon Municipal de Botucatu