



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



Botucatu, 17 de março de 2026

Resposta ao Ofício nº 45/2026 – Op-WRS

Assunto: Solicitação de treinamento e fiscalização em estabelecimentos do Município de Botucatu – Atendimento Prioritário (Lei nº 4.433/2003 e Lei nº 14.626/2023)

Prezado Senhor Vereador,

Welinton Rodrigo de Souza

Em atenção ao **Ofício nº 45/2026**, encaminhado por Vossa Senhoria, 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, conforme determina a legislação vigente e o convênio firmado entre as partes. Todas as legislações que disciplinam as relações de consumo e a cidadania em nosso país, bem como as orientações técnicas pertinentes, são repassadas pela Fundação Procon-SP e posteriormente disseminadas gradualmente junto ao comércio do município. Nesse processo, o Procon Municipal, em conjunto com sua **Regional de Fiscalização**, realiza ações de **orientação e fiscalização**, visando à adequação dos estabelecimentos às normas vigentes. O eventual descumprimento das legislações aplicáveis está sujeito à aplicação de **multas e demais sanções administrativas** previstas em lei.

No que se refere às normas que disciplinam o **atendimento preferencial e o atendimento prioritário**, esclarece-se que os estabelecimentos comerciais do município possuem conhecimento dessas e de outras legislações correlatas. No tocante às ações de fiscalização, quando são constatadas irregularidades ou infrações às legislações consumeristas e normas correlatas, os estabelecimentos comerciais são inicialmente orientados, conforme determina a **Lei nº 18.175/2025** e o **artigo 55 da Lei Complementar nº 123/2006**, que estabelecem o procedimento conhecido como **“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 orientativa por parte do PROCON**, antes da eventual lavratura de auto de infração. Na primeira visita são registradas as irregularidades verificadas, sendo concedido prazo para que o estabelecimento promova as adequações necessárias, sem aplicação imediata de penalidade, preservando-se o caráter educativo da fiscalização.

Além das orientações individuais realizadas diretamente nos estabelecimentos comerciais no momento da fiscalização, o Procon Municipal, desde sua instituição há mais de **35 anos**, também promove **palestras coletivas de orientação**, frequentemente em parceria com a **Associação Comercial e Empresarial de Botucatu (ACEB)**, o **Sindicato do Comércio** e outras entidades representativas.

Essas ações são direcionadas a diversos segmentos do comércio, como **supermercados, lojas, farmácias, açougues, padarias, bancos e postos de combustíveis**, entre outros. Entretanto, registra-se que, apesar dos convites realizados, a adesão por parte dos comerciantes costuma ser reduzida.

Como exemplo, destaca-se a **última palestra coletiva 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**, tendo comparecido **apenas 10 representantes**.

Ressalta-se que, 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 apoio da **ACEB** e dos **CRAS do Município**.

Ademais, como forma de fortalecer ainda mais a disseminação dessas informações, sugerimos que **Vossa Senhoria convide os comerciantes do município para participarem de palestras nesta Casa de Leis**, ocasião em que o Procon Municipal, juntamente com sua **Regional de Fiscalização**, poderá prestar esclarecimentos e sanar eventuais dúvidas relacionadas à aplicação das legislações vigentes e aos deveres dos fornecedores.

AMARA MUNICIPAL DE BOTUCATU

Recebi em: 16 / 03 / 26

Enika Souza
Protocolo 297/26



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



Durante as fiscalizações realizadas, verifica-se que, de modo geral, os estabelecimentos comerciais mantêm **caixas de atendimento prioritário disponibilizados à população e em pleno funcionamento**. Nos casos em que se constata alguma irregularidade, o comerciante é orientado a promover as adequações necessárias e, caso não atenda à orientação, poderá ser **autuado na fiscalização subsequente**, conforme previsto no procedimento de **dupla visita**. Dessa forma, no que diz respeito à atuação do **Procon Municipal de Botucatu**, este órgão continuará desenvolvendo suas atividades com o objetivo de atender da melhor forma possível **consumidores e fornecedores do município**, por meio de **atendimento presencial e humanizado**, bem como pela realização de **ações de orientação, educação e fiscalização**, dentro de suas atribuições institucionais.

Ressalta-se que o papel do Procon permanece centrado nos princípios de **atendimento, educação para o consumo, orientação aos fornecedores, fiscalização e promoção do equilíbrio nas relações de consumo**. Por fim, informamos que **fornecedores de produtos e serviços, bem como consumidores**, que tenham dúvidas ou necessitem de esclarecimentos poderão entrar em contato com o **Procon Municipal**, localizado na **Rua Rangel Pestana, s/nº, nas dependências do Mercado Municipal**, por meio dos seguintes canais:

Atendimento físico de segunda a sexta-feira das 8h às 15h;
Telefone: (14) 3811-1440;
E-mail: procon@botucatu.sp.gov.br;
Site: www.procon.sp.gov.br;

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

Atenciosamente,

Aleny Pereira de Souza
Chefe de Atendimento
Procon Municipal de Botucatu

Documento assinado digitalmente

gov.br

ALENY PEREIRA DE SOUZA

Data: 16/03/2026 10:40:07-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>