

**ANÁLISE DA PLANILHA DE RECLAMAÇÕES ENVIADAS PELA SECRETARIA DE
ESTADO DA FAZENDA DO ESTADO DO MARANHÃO - SEFAZ**

1. Problemas apresentados:

<u>PROBLEMAS</u>	<u>NÚMERO DE RECLAMAÇÕES</u>	<u>PORCENTAGEM</u>
Registrou o documento fiscal, mas com valor diferente;	07	4,7%
Não emitiu documento fiscal;	10	6,7%
Recusou-se a indicar CPF/CNPJ na nota fiscal;	30	20,2%
Não registrou o documento fiscal na SEFAZ;	101	68,2%

2. Como atuar:

Diante das diferentes problemáticas levantadas pelos consumidores, a atuação desta Gerência de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/MA não poderá ser uniforme, devendo adequar-se a cada situação apresentada. Vejamos:

2.1 Situação nº. 01: “Registrou o documento fiscal, mas com valor diferente; e “Não registrou o documento fiscal na SEFAZ”

Considerando a existência do número da nota fiscal na reclamação efetuada pelo consumidor é possível atuação deste Órgão, mesmo que ausente a própria nota em si. Explico:

De posse de cópia da Reclamação do consumidor, envia-se uma CIP (normal ou eletrônica) ao fornecedor Reclamado, de modo que responda ao problema apresentado, juntando cópia do valor registrado. Na impossibilidade de comprovar o registro ou restar comprovado que o registro foi feito a menor, aplica-se a multa estabelecida na legislação do Programa Viva Nota.

2.2 Situação nº. 02: “Recusou-se a indicar CPF/CNPJ na nota fiscal” e “Não emitiu documento fiscal”

Esta hipótese é a mais complexa, considerando a dificuldade do consumidor em comprovar sua alegação pela ausência do número do documento fiscal na sua reclamação, ou por inexistir outro meio do consumidor comprovar, além da sua própria declaração, que o fornecedor recusou-se a indicar seu CPF/CNPJ na nota fiscal.

Nestas situações, cabe aqui uma atuação levando em conta a vulnerabilidade do consumidor nas relações de consumo. Ressalta-se que não será invertido o ônus da prova, diante de sua discutível aplicabilidade nos processos administrativos.

No caso da não emissão de nota fiscal, deverá o consumidor informar, no mínimo, algum aspecto da relação de consumo efetuada. Isto é, dia da compra, bem adquirido e o seu respectivo valor.

De posse de tais informações, que constituem embasamento mínimo para a reclamação, repita-se, será enviada uma CIP (normal ou eletrônica) ao fornecedor Reclamado, de modo que responda ao problema apresentado.

Caso tenha emitido a nota fiscal, ela deverá constar registrada no sistema interno da loja referente à emissão das notas fiscais. Devidamente registrada, bastará ao fornecedor enviar uma cópia em sua resposta para elidir a Reclamação, tornando-a insubsistente;

Na outra hipótese, isto é, da recusa do fornecedor em indicar o CPF/CNPJ do consumidor na nota fiscal, efetua-se o mesmo procedimento, enviando-se uma CIP (normal ou eletrônica) ao fornecedor Reclamado, de modo que responda ao problema apresentado, comprovando que foi o próprio consumidor que não desejou indicar seu CPF/CNPJ na nota fiscal. Não o comprovando esse fato, aplica-se multa.