



NORMA DE PROCEDIMENTO

NORMA DE PROCEDIMENTO		SDHC - NP 01/2016	
ASSUNTO:	INSTRUÇÃO NORMATIVA DOS SERVIÇOS DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR		
Versão: 01	Data da elaboração 10/10/2016	Data de aprovação 18/10/2016	Data de vigência 18/10/2016
Ato aprovação: Decreto nº 207/2016	Unidade Responsável SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO		
Revisada em:	Revisada por:		
Anexos / Fluxogramas			

Secretário (a) Municipal de Administração

Controlador Geral Municipal

1- FINALIDADE:

1.1. Regula os serviços de atendimento, de fiscalização, de solução de conflitos de consumo e o julgamento dos processos administrativos pelo **SETOR DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANÁRIO/ES** de práticas infratativas às normas de defesa do consumidor.

2 – ABRANGÊNCIA

2.1. A competência do Setor Administrativa de atuação de **PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANÁRIO/ES** abrange todo o território do Município de Pedro Canário, correspondendo, entre outras estabelecidas em lei, a de receber, analisar, avaliar, apurar e encaminhar consultas, reclamações e denúncias de consumidores; de fiscalizar, autuar e aplicar sanções administrativas na forma da legislação pertinente à proteção e defesa do consumidor, aos responsáveis por condutas que violem as normas protetivas das relações de consumo, na forma dos artigos 55 a 60 da Lei 8.078 de 1990; de funcionar, no procedimento administrativo a que se referem os artigos 4º a 7º do Decreto 2.181 de 1997, como instância de instrução e julgamento.

3. BASE LEGAL E REGULAMENTAR:

3.1. A presente Instrução Normativa tem como base as seguintes legislações:

3.1.1. Constituição Federal: artigo 5º, incisos XXXII.

3.1.2. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. que Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.



3.1.3. Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997 que Dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC, estabelece as normas gerais de aplicação das sanções administrativas previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, revoga o Decreto Nº 861, de 9 julho de 1993, e dá outras providências.

4. CONCEITOS

4.1. A GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES é um órgãos integrante do Sistema Municipal de Defesa do Consumidor – SMDC, que será integrado a estrutura organizacional do Poder Executivo Municipal situado na Secretaria Municipal de Administração.

4.2. A GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES caracteriza-se como órgão executivo que integra o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, a que se refere o artigo 105 da Lei 8.078 de 1990 – Código Brasileiro de Defesa do Consumidor – cabendo-lhe dentre outras a atribuição de fiscalizar e aplicar as sanções administrativas previstas no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90 e Decreto nº 2.181/97); funcionar, no que se refere ao processo administrativo, como instância de julgamento e a execução da Política do Sistema Municipal de Defesa dos Direitos e interesses dos Consumidores.

5. COMPETÊNCIA E RESPONSABILIDADES

5.1. As atividades desempenhadas pela GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES obedecerão aos princípios da moralidade, informalidade, razoabilidade, economia processual, celeridade e eficiência em benefício da execução da Política Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor.

5.2. Os processos administrativos de apuração de práticas infratativas, instaurados no âmbito da GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES, deverão assegurar aos fornecedores o contraditório e a ampla defesa, com os meios e recursos a ela inerentes, regendo-se os seus agentes pelos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e demais exigidos na Constituição Federal, e pelas normas dispostas no Decreto 2.181 de 1997.

5.3. A GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES funciona como centro multiportas de prevenção e solução de conflitos, por compreender, além das disposições usuais previstas nos itens anteriores, a aplicação de métodos alternativos de gestão de controvérsias no âmbito das relações de consumo, tais como desenvolvimento de sistemas eletrônicos de atendimento; realização de orientações jurídicas ao consumidor; representação de interesses de consumidores por meio de negociação assistida; sem prejuízo do emprego de outros métodos e técnicas permitidas em lei.



5.4. A GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES é entidade legitimada para propositura de Ações Civis Públicas em defesa dos direitos e interesses transindividuais dos consumidores, e para celebração de Termos de Ajustamento de Conduta, como estabelecido no artigo 82, III da Lei 8.078 de 1990 e no artigo 5º, § 6º da Lei 7.347 de 1985.

6 - PROCEDIMENTOS

6.1. Do Serviço de Atendimento:

6.1.1. Normas Gerais de Atendimento:

6.1.1.1. Serão atendidos na GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO/ES os consumidores destinatários finais de produtos e serviços, pessoas físicas ou jurídicas, classificados no artigo 2º da Lei 8.078 de 1990, residentes no Estado do Espírito Santo, que tiverem estabelecido relação jurídica de consumo com fornecedores, pessoas jurídicas ou físicas nacionais ou estrangeiras, públicas ou privadas, conceituadas no artigo 3º na referida Lei.

6.1.1.2. Serão recepcionadas as reclamações individuais e denúncias de eventuais infrações contra as normas de proteção ao consumidor.

6.1.1.3. As informações e orientações sobre direitos e deveres inerentes às relações de consumo serão fornecidas a toda e qualquer pessoa física ou jurídica.

6.1.1.4. As partes poderão ser representadas legalmente, sendo facultativo o acompanhamento por advogado.

6.1.1.5. O consumidor menor de 18 (dezoito) anos poderá ser autor de reclamação, se devidamente representado ou assistido.

6.1.1.6. O atendimento ao público na GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES poderá ser realizado da seguinte forma:

6.1.1.7. Por atendimento presencial na sua sede;

6.1.1.8. Por correspondência, a partir do protocolo de cartas e petições impressas;

6.1.1.9. Por telefone na finalidade de prestar informação e orientação.

6.1.2. Do Atendimento Presencial na GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - Setor Administrativo de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON Municipal de Pedro Canário/ES:

6.1.2.1. O Atendimento presencial da **GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES** atenderá as seguintes finalidades, dentre outras:

I - prestar informações e orientações sobre os direitos do consumidor;

II - realizar tentativas de solução de conflitos de forma preliminar, por contato telefônico;



- III - expedir Carta de Informação Preliminar ao fornecedor reclamado;
- IV - receber a autuar reclamações individuais de consumidores em face de fornecedores de produtos e serviços;
- V - receber, encaminhar e responder pedidos de consultas de consumidores pessoas físicas ou jurídicas.

6.1.3. Do Atendimento de Protocolo:

6.1.3.1. A carta ou petição impressa, protocoladas no protocolo geral, respectivo da GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES, deverá conter:

- I- Qualificação das partes;
- II- conteúdo da reclamação, consulta ou denúncia;
- III- pedidos;
- IV- toda documentação pessoal, bem como a pertinente ao caso.

6.1.3.2. O agente integrante da Chefia de Atendimento da GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES recepcionará a reclamação, consulta ou denúncia e dará o andamento necessário ou a arquivará, caso entenda não tratar de relação de consumo, ou por outro fundamento que impossibilite seu prosseguimento.

6.1.4. Do Atendimento Telefônico:

6.1.4.1. O Serviço de Atendimento Telefônico se realiza por contatos ao número **3764-3600** da GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES e possui a finalidade de prestar informações e consultas sobre os direitos do consumidor, e de receber denúncias de eventuais infrações contra as normas que regem as relações de consumo.

6.1.4.2. As denúncias recebidas pelo Atendimento Telefônico serão encaminhadas para análise da Chefia competente e providências administrativas cabíveis.

6.1.4.3. O Serviço de Atendimento Telefônico da GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES obedecerá ao seguinte horário de atendimento:

I - de segunda à sexta-feira, das 12h00 às 18h00.

6.1.5. Das Redes Sociais Utilizadas Pela GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - Setor Administrativo de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON Municipal de Pedro Canário/ES:

6.1.5.1. As redes sociais utilizadas pela GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES possuem o único escopo de orientar e conscientizar os cidadãos sobre temas atuais do direito consumerista.



6.2. Da Carta de Informação Preliminar (CIP):

6.2.1. EXPEDIÇÃO DA CARTA DE INFORMAÇÃO PRELIMINAR:

6.2.1.1. Antecedendo à instauração do processo administrativo, poderá a autoridade competente realizar investigação preliminar, podendo, para tanto, requisitar dos fornecedores informações sobre as questões investigadas resguardando o segredo industrial, na forma do disposto no § 4º do artigo 55 da Lei Federal nº 8.078/90 e no § 3º do artigo 33 do Decreto 2.181 de 1997.

6.2.1.2. A Carta de Informação Preliminar (CIP) é ato escrito, formalizada e expedida pela GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES mediante provocação do consumidor, em nome do titular do direito em tese violado, tendo como emissário o fornecedor de que trata o artigo 3º da Lei 8.078/90, visando à apresentação por este de informações, documentos e esclarecimentos, podendo servir também para a auto composição amigável entre as partes antes da instauração de processo administrativo.

6.2.1.3. Quando a Carta de Informação Preliminar tiver sua expedição provocada por representante legal do consumidor, deverá ser instruída com o devido Instrumento de mandato e cópia simples dos documentos pessoais de identificação do outorgante e outorgado.

6.2.1.4. A GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES solicitará ao consumidor cópia dos documentos pessoais, do comprovante de endereço em seu nome, da procuração, quando representado, e dos demais documentos necessários à comprovação das suas alegações.

6.2.1.5. As pessoas jurídicas consumidoras somente poderão provocar a expedição de Carta de Informação Preliminar por meio do atendimento presencial na GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES.

6.2.1.6. Os consumidores de que trata o item anterior deverão ser representados nos termos do contrato social ou por instrumento de mandato.

6.2.1.7. O representante legal da Pessoa Jurídica deverá apresentar os seus documentos pessoais, o documento de representação, o contrato social ou estatuto, os documentos pessoais de um dos seus sócios, diretores ou administradores, os documentos pessoais de quem lhe tenha outorgado poderes de representação, no caso de procuração, e inscrição no CNPJ.

6.2.1.8. Após expedição da Carta de Informação Preliminar, o consumidor receberá sua declaração de expedição de “CIP”, onde constarão todas as informações necessárias sobre o atendimento realizado, bem como data e hora de retorno para acesso à resposta porventura enviada pelo fornecedor emissário.



6.2.1.9. A Carta de Informação Preliminar possui caráter exclusivamente individual e sua expedição é gratuita, sendo vedada qualquer cobrança ou vantagem econômica para fins comerciais ou de prestação de serviços por terceiros.

6.2.2. Do Recebimento da Carta de Informação Preliminar Pelo Fornecedor:

6.2.2.1. As notificações da Carta de Informação Preliminar serão encaminhadas às empresas reclamadas das formas seguintes:

I - eletronicamente, quando a empresa reclamada for cadastrada no sistema eletrônico da GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES;

II - carta registrada com Aviso de Recebimento (AR), a expensas da GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES.

6.2.2.2. Qualquer empresa fornecedora de produtos ou serviços poderá solicitar, gratuitamente, seu cadastramento para receber eletronicamente a Carta de Informação Preliminar expedida pela GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES.

6.2.2.3. Na hipótese prevista no item anterior, a empresa fornecedora de produtos ou serviços firmará termo de uso, onde constarão suas responsabilidades, inclusive no que se refere ao cumprimento do prazo para resposta à Carta de Informação Preliminar, e pela estrita observância ao envio de arquivos somente em formato PDF.

6.2.2.4. A empresa fornecedora será responsabilizada pelos atos de seus prepostos, funcionários e representantes, devendo, para tanto, zelar pelo devido uso do seu acesso ao sistema eletrônico.

6.2.2.5. No ato da abertura da Carta de Informação Preliminar, verificada a necessidade de envio de documentos adicionais à empresa reclamada, a GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES solicitará ao consumidor as devidas cópias para digitalização no sistema.

6.2.3. Das Respostas a Carta de Informação Preliminar:

6.2.3.1. A empresa reclamada terá o prazo de 10 (dez) dias corridos para envio de resposta escrita à Carta de Informação Preliminar, contados da data de seu recebimento, devendo direcioná-la ao endereço do consumidor, com cópia para a GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES .

6.2.3.2. A empresa reclamada deverá enviar resposta à Carta de Informação Preliminar a GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES, nas formas seguintes:



I – pessoalmente, mediante protocolo;

II - eletronicamente, se cadastrada no respectivo sistema da GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES ou por mensagem enviada para o endereço eletrônico específico divulgado oficialmente pela GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES , exclusivamente em arquivos de formato PDF;

III - carta registrada com aviso de recebimento;

IV - telegrama.

6.2.3.3. A resposta à Carta de Informação Preliminar deverá ser enviada, individualmente, referenciando a respectiva CIP expedida por provocação do consumidor.

6.2.3.4. A empresa reclamada deverá inserir, obrigatoriamente, nas respostas à Carta de Informação Preliminar, o nome do consumidor reclamante e seu CPF, e o número da CIP recebida a que se refere sua resposta.

6.2.3.5. A Carta de Informação Preliminar poderá ser convertida em reclamação administrativa do consumidor, devidamente autuada na forma do artigo 33, III do Decreto 2.181 de 1997, depois de ultrapassado o prazo de resposta do fornecedor, ou em caso de resposta não satisfatória ao solicitado, dependendo da análise técnica do atendente e independente de manifestação do consumidor, quando presentes os indícios e provas de prática infratativa às normas de defesa do consumidor.

6.2.3.6. A conversão da Carta de Informação Preliminar em reclamação administrativa por manifestação de interesse do consumidor será efetuada presencialmente, ocasião em que o consumidor deverá apresentar os documentos necessários à devida instrução do procedimento.

6.2.3.7. Decorrido o prazo descrito na declaração de expedição de CIP do consumidor, sem que haja a sua conversão em reclamação administrativa, esta será arquivada pelo sistema da GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES , salvo se constatada a partir do atendimento realizado ocorrência de prática infratativa às normas de proteção e defesa do consumidor, quando poderão ser adotados os demais procedimentos estabelecidos no artigo 33 do Decreto 2.181 de 1997.

6.2.3.8. Quando o fato reclamado não configurar relação jurídica de consumo, a GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES dar-se-á por incompetente e remeterá a reclamação a quem de direito ou arquivará o pedido e comunicará o interessado.

6.2.3.9. A recusa à prestação das informações ou o desrespeito às determinações e convocações da GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO



CANARIO/ES caracterizam desobediência na forma do artigo 330 do Código Penal, ficando a autoridade administrativa com poderes para determinar a imediata cessação da prática, além da imposição das sanções administrativas cabíveis, na forma dos artigos 56, § 4º da Lei 8.078 de 1990 e 33, §2º do Decreto 2.181 de 1997.

6.2.4. Do Cancelamento da Carta de Informação Preliminar:

6.2.4.1. O Cancelamento da Carta de Informação Preliminar dar-se-á:

I - por solicitação pessoal do consumidor a partir do envio de mensagem ao endereço eletrônico específico da GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES oficialmente divulgado, por contato telefônico, pelo sistema eletrônico de acompanhamento da CIP disponível para acesso do consumidor, ou por email;

II - pelo decurso do prazo indicado para retorno na declaração do consumidor sem sua manifestação, inexistindo provas ou indícios de práticas infratativas às normas de defesa do consumidor.

6.2.4.2. A GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES poderá fazer uso de outros instrumentos e procedimentos, especialmente os eletrônicos e à distância, para realização de atendimentos preliminares e para uso pelas partes na solução alternativa do conflito.

6.3. Da Audiência de Autocomposição:

6.3.1. A depender das particularidades do caso, no processo administrativo instaurado a partir da reclamação registrada pelo consumidor, A GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES poderá promover a solução do conflito entre o reclamante e o fornecedor reclamado mediante o uso dos métodos e técnicas adequados às particularidades do caso concreto.

6.3.2. A escolha do método de autocomposição adequado será promovida pelo agente da GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES , após análise das particularidades do conflito.

6.3.3. Após a realização do diagnóstico do conflito, o agente da GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES deverá identificar e aplicar um dos métodos e técnicas de autocomposição abaixo elencados:

I - Negociação assistida - quando constatar que o consumidor reclamante, em decorrência de sua vulnerabilidade ou hipossuficiência, carece da intervenção parcial do agente da GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES, que atuará na promoção e defesa dos seus interesses.



II - Conciliação - quando constatar que a situação permite a atuação imparcial do agente da GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES , que presidirá a autocomposição mediante o emprego de técnicas de conciliação e de encaminhamento de propostas de acordo, e que o conflito está inserido no contexto de uma relação circunstancial, assim entendida como aquela que é desprovida de perspectivas futuras de manutenção de vínculos entre as partes.

III - Mediação - quando constatar que a situação permite a atuação imparcial do agente da GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES , que presidirá a autocomposição mediante o emprego de técnicas de mediação, visando o restabelecimento do diálogo e da relação entre consumidor e fornecedor, e que o conflito está inserido no contexto de uma relação continuada, assim entendida como aquela que se caracteriza pela existência de perspectivas futuras de manutenção de vínculos entre as partes.

6.3.4. Para audiência de autocomposição, as partes serão notificadas a comparecer na data e hora designada.

6.3.5. Aberta a audiência, o agente competente da GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES esclarecerá às partes sobre as vantagens do método de autocomposição por ele considerado mais adequado, mostrando-lhes os riscos e as consequências do um eventual acordo ou impasse.

6.3.6. Encerrada a audiência, será emitido o Termo de Audiência, com a redação e assinatura do acordo ou da declaração do impasse, com a entrega de uma via para cada uma das partes, e a juntada de outra aos autos.

6.3.7. Na hipótese de realização de termo de acordo, o processo ficará suspenso para verificação do seu cumprimento.

6.3.8. Celebrado acordo entre as partes, após a verificação do seu efetivo cumprimento, o processo administrativo poderá ser encerrado e arquivado, devendo ser realizado o correspondente registro da reclamação no Cadastro de Reclamações Fundamentadas.

6.3.9. Nas hipóteses de não comparecimento do fornecedor em audiência e de inexistência de justificativa prévia, ou se ausente consumidor houver nos autos indícios de práticas infratativas às normas de defesa do consumidor, ou na hipótese de impasse entre as partes presentes à audiência, o processo ficará suspenso para análise e realização de decisão fundamentada.

6.3.10. A audiência de autocomposição não é um procedimento obrigatório no processo administrativo instaurado na GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES, o reagendamento no caso de ausência das partes fica sujeito a autorização do CHEFE IMEDIATO (SECRETÁRIO DE ADMINISTRAÇÃO) DA GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E



DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES, após requerimento escrito o fundamentado do ausente.

6.4. Do Cadastro de Reclamações Fundamentadas:

6.4.1. Os cadastros de reclamações fundamentadas de consumidores contra fornecedores são considerados arquivos públicos, sendo suas informações e fontes a todos acessíveis gratuitamente, vedada a utilização abusiva ou, por qualquer modo, estranha à defesa e orientação dos consumidores, ressalvada a hipótese de publicidade comparativa.

6.4.2. O cadastro de reclamações contra fornecedores constitui instrumento essencial de defesa e orientação dos consumidores, devendo a GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES assegurar sua publicidade, confiabilidade e continuidade, nos termos do artigo 44 da Lei Federal nº. 8.078/90. Para fins deste procedimento, considera-se:

I – cadastro: o resultado dos registros feitos pela GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES de todas as reclamações fundamentadas contra fornecedores;

II – reclamação fundamentada: a notícia de lesão ou ameaça a direito do consumidor analisada pela GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES, a requerimento ou de ofício, considerada procedente, por decisão definitiva, tendo em vista a legitimidade das partes reclamante e reclamada, a existência de relação de consumo e a verossimilhança nas alegações do consumidor, independente de comprovação inequívoca da lesão ou da prática infrativa.

6.4.4. A GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES deverá providenciar a divulgação pública e periódica dos cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores.

6.4.5. O referido cadastro será publicado obrigatoriamente pela GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES no órgão de imprensa oficial do Estado, devendo ser dada a maior publicidade possível através dos meios de comunicação.

6.4.6. A divulgação do cadastro será realizada anualmente, podendo a GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES fazê-la em periodicidade mais breve, sempre que julgar necessário, e conterá informações objetivas, claras e verdadeiras sobre o objeto de reclamação, identificação do fornecedor e o atendimento ou não da reclamação pelo fornecedor.

6.4.7. O julgamento e decisão de classificação e registro da reclamação como fundamentada, atendida ou não atendida no respectivo Cadastro independe de prévia manifestação do fornecedor reclamado e não vincula, influencia nem se confunde com o julgamento administrativo das práticas infrativas para aplicação de penalidade por decisão



administrativa do SECRETARIO M. ADMINISTRAÇÃO - GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES.

6.4.8. A classificação da reclamação como fundamentada, atendida ou não atendida, poderá ser realizada pelos funcionários empossados.

6.4.9. O cadastro será atualizado de forma permanente e não poderá conter informações negativas sobre o fornecedor referentes a período superior a 05 (cinco) anos contados da data da notificação da decisão definitiva de classificação e cadastramento.

6.4.10. O consumidor ou fornecedor poderá requerer, em 05 (cinco) dias a contar da divulgação do cadastro e mediante petição fundamentada, a retificação de informação inexata que nele conste, bem como a inclusão de informação omitida, devendo a autoridade competente, no prazo de 10 (dez) dias úteis, pronunciar-se, motivadamente, pela procedência ou improcedência do pedido.

6.4.11. No caso de acolhimento do pedido, a autoridade competente providenciará a retificação ou inclusão da informação e sua divulgação.

6.4.12. Os cadastros específicos da GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES serão, sempre que possível consolidado em cadastros, integrando o Cadastro Geral De Reclamações Fundamentadas do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

6.5. Da Fiscalização:

6.5.1. A fiscalização será efetuada por Agentes de Fiscalização, devidamente credenciados mediante cédula de identificação fiscal, vinculados a GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES em atuação na Chefia de Fiscalização.

6.5.2. A cédula de identificação fiscal (CIF) é o documento de uso obrigatório nas atividades de fiscalização, como determina o art. 10 do Decreto 2.181 de 1997. É pessoal e intransferível. Sua validade é indeterminada, vigendo pelo tempo que o Agente de Fiscalização permanecer no cargo.

6.5.3. Sem exclusão da responsabilidade, os fiscais de que trata o artigo anterior responderão pelos atos que praticarem com culpa ou dolo, quando investidos da ação fiscalizadora.

6.5.4. Os Autos de Infração, de Constatação, de Apreensão e o Termo de Depósito deverão ser impressos, numerados em série e preenchidos de forma clara e precisa, sem entrelinhas, rasuras ou emendas, mencionando:

I - o Auto de Infração:

- a) o local, a data e a hora da lavratura;
- b) o nome, o endereço e a qualificação do autuado;



- c) a descrição do fato ou do ato constitutivo da infração;
- d) o dispositivo legal infringido;
- e) a determinação da exigência e a intimação para cumpri-la, podendo impugnar o auto de infração no prazo de dez dias;
- f) a identificação do agente autuante, sua assinatura, a indicação do seu cargo ou função e o número de sua matrícula;
- g) a designação do órgão julgador e o respectivo endereço;
- h) a determinação para apresentação de documentos fiscais que sirvam à demonstração da receita mensal bruta, apurada, de preferência, com base nos últimos doze meses anteriores ao da instauração do processo;
- i) a assinatura do autuado;

II - o Auto de Apreensão e o Termo de Depósito:

- a) o local, a data e a hora da lavratura;
- b) o nome, o endereço e a qualificação do depositário;
- c) a descrição e a quantidade dos produtos apreendidos;
- d) as razões e os fundamentos da apreensão;
- e) o local onde o produto ficará armazenado;
- f) a quantidade de amostra colhida para análise;
- g) a identificação do agente autuante, sua assinatura, a indicação do seu cargo ou função e o número de sua matrícula;
- h) a assinatura do depositário;
- i) as proibições contidas no § 1º do art. 21 do Decreto 2.181 de 1997.

III - o Auto de Constatação:

- a) o local, a data e a hora da lavratura;
- b) o nome, o endereço e a qualificação do autuado;
- c) a narrativa completa e detalhada de todo o ato fiscalizatório, verificado pelo próprio Agente de Fiscalização, e das informações prestadas pelo autuado;
- d) a descrição da prática da autuada e a constatação se a referida prática atende ou não os ditames das normas que regulam as relações de consumo;
- e) a identificação do agente autuante, sua assinatura, a indicação do seu cargo ou função e o número de sua matrícula;
- f) a assinatura do autuado.

6.5.5. Os Autos de Infração, de Constatação e de Apreensão e Termo de Depósito serão lavrados pelo agente que houver verificado a prática infrativa, preferencialmente no local onde foi comprovada a irregularidade.

6.5.6. Os Autos de Infração, de Apreensão e Termo de Depósito, e de Constatação serão lavrados em impresso próprio, composto de 03 (três) vias, numeradas tipograficamente.



6.5.7. Quando necessário, para a comprovação da infração, os autos serão acompanhados de laudo pericial.

6.5.8. A assinatura nos Autos de Infração, de Constatação e de Apreensão e Termo de Depósito, por parte do autuado, ao receber cópias dos mesmos, constitui notificação, sem implicar confissão, para os fins do artigo. 44 do Decreto Federal nº 2.181/97.

6.5.9. Em caso de recusa do autuado em assinar os Autos de Infração, de Constatação e de Apreensão Termo de Depósito, o agente competente consignará o fato no auto, encaminhando ao Cartório responsável por remeter o auto ao autuado por via postal, com aviso de recebimento ou outro procedimento equivalente, produzindo os mesmos efeitos do item anterior.

6.5.10. As irregularidades formais poderão ser supridas ou convalidadas a juízo da autoridade competente, desde que não fique evidenciada lesão ao interesse público, nem prejuízo à ampla defesa ou interesses das partes envolvidas ou de terceiros.

6.5.11. Após realizada a lavratura do documento in loco, o setor de fiscalização deverá realizar o seu registro no sistema existente, catalogar e anexar as provas colhidas no ato fiscalizatório.

6.5.12. Estando acostados todos os documentos e registrado o auto no sistema existente, o setor de fiscalização encaminhará ao setor de Protocolo para autuação do processo e saneamento.

6.6. Da Autorização para Descarte Das Mercadorias Apreendidas e Termo de Liberação do Depositário Fiel

6.6.1. As mercadorias impróprias ou inadequadas ao uso ou consumo, apreendidas em ação fiscalizatória pela GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES, ficarão sob responsabilidade de depositário fiel nomeado no ato, através da lavratura do Auto de Apreensão e Termo de Depósito.

6.6.2. O pedido de descarte das mercadorias apreendidas deverá ser formalizado a GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES por carta impressa ou mensagem enviada por correio eletrônico.

6.6.3. Recebida a solicitação, o Gerente de Fiscalização expedirá ofício autorizando o descarte dos produtos, bem como Termo de Liberação da condição de depositário fiel, entregues após comprovação documental do descarte.

6.6.4. O descarte das mercadorias só poderá ser feito após a autorização do Gerente de Fiscalização da GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES, e desde que realizado em local adequado, atendendo as normas ambientais e sanitárias.



6.6.5. Após o descarte, o depositário fiel assinará todas as vias do Ofício e do Termo de Liberação, sendo-lhe entregue uma cópia, e sendo destinadas as demais aos autos do processo administrativo.

6.6.6. A solicitação e autorização de descarte e de liberação de depositário final não representam a conclusão do procedimento administrativo, que continuará tramitando perante a GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES para apuração das infrações aferidas e aplicação das penalidades administrativas cabíveis, nos termos da Lei Federal nº 8.078/90 e Decreto Federal nº 2.181/97.

6.7. Do Processo Administrativo:

6.7.1. O processo administrativo, de que trata o artigo 33 do Decreto Federal nº 2.181/97 poderá ser instaurado mediante reclamação do interessado ou por iniciativa do próprio agente competente e deverá obrigatoriamente conter:

- I – a identificação do infrator;
- II – a descrição do fato ou ato constituído da infração, devidamente comprovado;
- III – a assinatura do agente competente.

6.7.2. O processo administrativo instaurar-se-á na GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES nas seguintes ocasiões:

- I – apresentação de reclamação ou denúncia pelo consumidor;
- II- ausência de resposta de CIP pelo fornecedor, ou resposta não satisfatória;
- III- ato de ofício do agente administrativo competente;
- IV – auto de infração, constatação ou apreensão lavrado por agente de fiscalização;
- V – denúncia formalmente encaminhada por outro órgão integrante do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

6.8. Dos Procedimentos de Cartório

6.8.1. Os autos de infração encaminhados pela FISCALIZAÇÃO devidamente lavrados serão identificados imediatamente em planilha própria para o devido controle e, em seguida, encaminhados ao Protocolo Geral.

6.8.2. Compete ao Cartório enviar cópia via correios do auto de constatação em que o responsável pelo estabelecimento se negou assinar o auto de infração após a lavratura do auto no ato de fiscalização feito pela equipe de fiscais do Procon.

6.8.3. Compete ao Cartório o envio da CIP – as Cartas de Informações Preliminares aos fornecedores após seu recebimento;

6.8.4. O processo de Abertura Direta de Reclamação será recebido no Cartório e as cópias devidas serão encaminhadas por este de departamento aos fornecedores contendo as devidas notificações nas quais consta a informação da data de audiência de conciliação



dentre outras, de igual forma serão encaminhadas os documentos do processo de Abertura Direta de Reclamação ao protocolo geral para autuação e registro;

6.8.5. Compete ao Cartório a preparação das pautas de audiência e a separação dos processos conforme a data agendamento;

6.8.6. Compete ao Cartório protocolizar as defesas; recursos e/ou impugnações encaminhadas de modo físico pelas partes ou via correspondência.

6.8.7. Compete ao Cartório realizar a juntadas dos documentos protocolados pelas partes ao cartório. O mesmo trabalho ocorre a cerca dos Avisos de Recebimentos (AR's) recebido pelo Correios, bem como a paginação dos processos de sua competência;

6.8.8. Compete ao Cartório realizar o envio das decisões de arquivamento, multa e/ou advertência, conforme determinação do SECRETÁRIO M. ADMNISTRAÇÃO - GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES;

6.8.9. Compete ao Cartório realizar o arquivamento interno de processos, conforme determinação do SECRETÁRIO M. ADMNISTRAÇÃO - GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES.

6.8.10. Compete ao Cartório realizar a juntada observar a tempestividade dos recursos e em seguida emitir Boletim de Andamento (BA) no sistema do Protocolo Geral e encaminhá-los a decisão de 2º grau no prédio da SEAD (Secretaria de ADMINISTRAÇÃO E R.HUMANOS).

6.8.11. As cargas de processo serão realizadas a pedido do advogado de forma que é atribuição desde departamento à localização do processo, o registro e a entrega ao mesmo ao solicitante. É necessário o preenchimento de formulário de carga anexando cópia do registro de OAB, obedecendo ao prazo de entrega de 24 horas a cinco dias corridos.

6.8.12. A partir da livre manifestação do consumidor do descumprimento do acordo firmado em entre as partes em audiências de conciliação, junto ao cartório deverá ser realizado termo de descumprimento de acordo em que constará a cópia de documentos que comprovam o descumprimento, devendo logo após ser juntado ao processo referido no termo e posteriormente encaminhar à Assessoria Jurídica.

6.8.13. Compete ao Cartório notificar as reclamadas a cerca da manifestação do consumidor sobre descumprimento de acordo;

6.8.14. A partir da livre manifestação do consumidor com o cumprimento de acordo, será realizado junto ao Cartório o preenchimento do formulário solicitando o arquivamento do processo. Esse procedimento pode ser executado em qualquer fase do feito;

6.8.15. Compete ao Cartório realizar de emissão de Boletim de Andamento (B.A.) no sistema do Protocolo Geral após o decurso do prazo de pagamento de multa que é de 30



dias, sendo portanto encaminhados a Secretaria de Finanças (SEFI) para inscrição do número do auto em dívida ativa.

6.9. Do Julgamento do Processo Administrativo:

6.9.1. As Reclamações de caráter individual, assim entendidas como aquelas em que correspondem à notícia de infração às normas de consumo com lesão individualizada, e que não estejam enquadradas como prática infratativa continuada, serão direcionadas ao SECRETÁRIO DE ADMINISTRAÇÃO - GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES que juntamente com a Acessória Técnica realizarão a apreciação e análise dos fatos e direitos violados.

6.9.2. Se verificados os indícios de autoria e materialidade de prática infratativa a partir de reclamação de caráter individual ou de caráter coletivo, o fornecedor será notificado para impugnar o processo administrativo por meio de defesa administrativa no prazo de 10 (dez) dias a contar do seu recebimento, na forma dos artigos 42 e 44º do Decreto Federal nº 2.181/1997.

6.9.3. A defesa tempestiva será recebida pelo setor de Protocolo e juntada aos autos, que será e remetido ao Setor Jurídico, para análise de mérito da defesa, levando em consideração todos os atos e provas produzidas nos autos, e julgamento do processo com decisão administrativa, nos termos do artigo 46 do Decreto 2.181 de 1997;

6.9.4. A defesa intempestiva será recebida pelo Cartório e juntada aos autos, que será remetido ao SECRETARIO M. DE ADMINISTRAÇÃO - GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES que juntamente com a Acessória Técnica para que seja proferida decisão administrativa sem análise da defesa protocolada, nos termos do artigo 46 do Decreto 2.181 de 1997.

6.9.5. A empresa reclamada ou autuada deverá inserir nas defesas e respostas aos processos administrativos da GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES o número do Processo Administrativo a que se refere, além dos dados do consumidor reclamante nos casos de processos decorrente de reclamação individual, ou do número do Auto de Infração nos casos de processos instaurados por ato de fiscalização, sem prejuízo das demais formalidades previstas na Lei Federal nº 8.078/90, no Decreto Federal nº 2.181/97 e, subsidiariamente, no Código de Processo Civil.

6.9.6. A empresa reclamada ou autuada deverá apresentar, juntamente com a sua peça impugnativa, todos os documentos exigidos e descritos na notificação expedida pelo SECRETÁRIO DE ADMINISTRAÇÃO - GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES, sem prejuízo dos demais requisitos previstos na Lei Federal nº 8.078/90, Decreto Federal nº 2.181/97 e, subsidiariamente, no Código de Processo Civil, bem como nas eventuais legislações correlatas, além daqueles que sirvam à demonstração da receita mensal bruta, apurada, de preferência, com base nos últimos doze meses anteriores ao da instauração do processo.



6.9.7. O SECRETÁRIO DE ADMINISTRAÇÃO - GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES poderá expedir notificações aos fornecedores para que apresentem informações ou atendam convocações sobre questões de interesse dos consumidores dentro de prazos estabelecidos, sob pena de desobediência, resguardado o segredo industrial, nos termos do artigo 55º, § 4º da Lei 8.078 de 1990, do artigo 33, § 2º do Decreto 2.181 de 1997, e 330 do Código Penal.

6.9.8. Em decorrência da aferição e comprovação de prática infrativa nos autos do processo, o SECRETARIO DE ADMINISTRAÇÃO - GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES emitirá Decisão Administrativa Punitiva, na forma do artigo 46 do Decreto 2.181 de 1997, contendo relatório dos fatos, o respectivo enquadramento legal, a natureza, descrição e gradação da pena em conformidade com os artigos 56 da Lei 8.078 de 1990 e 18 do Decreto 2.181 de 1997.

6.9.9. O SECRETARIO DE ADMINISTRAÇÃO - GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES, antes de julgar o feito, apreciará a defesa e as provas produzidas pelas partes envolvidas, não estando vinculada ao relatório de sua assessoria jurídica ou das Chefias de Atendimento e de Fiscalização.

6.9.10. Julgado o processo e fixada à pena multa prevista no artigo 56, I da Lei 8.078 de 1990 e no artigo 18, I do Decreto 2.181 de 1997, será o infrator notificado para efetuar o recolhimento no prazo de dez dias, a contar do recebimento, ou apresentar recurso no mesmo prazo.

6.9.11. A dosimetria de pena de multa obedecerá aos critérios e parâmetros da norma específica do PROCON em vigor e se baseará, entre outros elementos, na condição econômica do infrator aferida pela média de sua receita mensal bruta, apurada, de preferência, com base nos últimos doze meses anteriores à data da lavratura do auto de infração, com período mínimo de três meses, podendo a mesma ser estimada pelo órgão.

6.9.12. A pena de multa poderá ser reduzida de 1/3 (um terço) à ½ (metade) ou aumentada de 1/3 (um terço) ao dobro se no decorrer do processo for comprovada a existência de circunstâncias atenuantes e agravantes estabelecidas no Código de Defesa do Consumidor e no Decreto Federal nº 2.181/97.

6.9.13. A pena de multa não será inferior a duzentos e nem superior a três milhões de VRTE's, na forma do artigo 57, parágrafo único da Lei 8.078 de 1990.

6.9.14. A autoridade administrativa reduzirá em ¼ (um quarto) o valor da multa, caso ocorra o pagamento no prazo de 30 (trinta) dias após o recebimento pelo autuado da Decisão Administrativa de 1ª Instância da GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES.

6.9.15. Quando aplicadas as penas estabelecidas nos incisos II a XI do artigo 56 da Lei 8.078 de 1990 e nos incisos II a XI do artigo 18 do Decreto 2.181 de 1997, serão os



fornecedores infratores e demais instituições responsáveis pelo seu cumprimento, quando for o caso, notificados e compelidos a cumpri-las sob pena de desobediência, nos termos do artigo 33, § 2º do Decreto 2.181 de 1997 e do artigo 330 do Código Penal.

6.9.16. Quando aplicada a pena de contrapropaganda, nos termos do artigo 60 da Lei 8.078 de 1990, será o fornecedor infrator notificado a divulgar e veicular, às suas expensas, a peça publicitária imposta pela GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES na mesma forma, frequência, dimensão, veículo, local, espaço e horário em que divulgou a peça publicitária enganosa ou abusiva objeto de julgamento administrativo, sob pena de desobediência nos termos do artigo 33, § 2º do Decreto 2.181 de 1997 e do artigo 330 do Código Penal.

6.9.17. As penalidades previstas nos artigos 56 da Lei 8.078 de 1990 e 18 do Decreto 2.181 de 1997 poderão ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

6.10. Da Nulidade no Processo Administrativo:

6.10.1. A inobservância de forma não acarretará a nulidade do ato, se não houver prejuízo para a defesa.

6.10.2. A nulidade prejudica somente os atos posteriores ao ato declarado nulo e dele diretamente dependentes ou de que sejam consequência, cabendo à autoridade que a declarar indicar tais atos e determinar o adequado procedimento saneador, se for o caso.

6.11. Dos Recursos Administrativos à Decisão Punitiva:

6.11.1. Das decisões administrativas punitivas, emitidas pela GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES, caberá recurso, sem efeito suspensivo, no prazo de 10 (dez) dias, contados da data da notificação da decisão, dirigido ao Secretário de Direitos Humanos, que proferirá decisão definitiva de segunda instância.

6.11.2. No caso de aplicação de multa, o recurso será recebido com efeito suspensivo pelo SECRETÁRIO DE ADMINISTRAÇÃO E R. HUMANOS.

6.11.3. A Decisão de Segunda Instância poderá confirmar, modificar, anular ou revogar, total ou parcialmente, a decisão recorrida, e arquivar o procedimento administrativo.

6.11.4. Nos casos de manutenção pelo SECRETÁRIO DE ADMINISTRAÇÃO da pena de multa aplicada pela GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES, o fornecedor infrator será notificado formalmente sobre a decisão definitiva de segunda instância e sobre o valor da multa arbitrada definitivamente, devendo seu recolhimento ocorrer no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da data da notificação desta decisão.

6.11.5. A decisão é definitiva quando não mais couber recurso, seja de ordem formal ou material.



6.12. Da Inscrição em Dívida Ativa e Execução Fiscal:

6.12.1. Depois do trânsito em julgado das decisões e recursos administrativos e, não havendo comprovação do recolhimento de multa cominada na decisão, a Chefia do Cartório encaminhará os autos do processo administrativo à Secretaria de Finanças da Prefeitura Municipal da Pedro Canário (SEFI) para que providencie a inscrição dos dados do fornecedor infrator em Dívida Ativa.

6.13. Da Conversão de Pena de Multa em Assinatura de Termo de Compromisso:

6.13.1. A GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES poderá celebrar com fornecedores de produtos e serviços termo de ajustamento de conduta às exigências legais vigentes, conforme artigo 5º, § 6º, da Lei Federal nº 7.347 de 1985, artigo 6º do Decreto Federal nº 2.181 de 1997.

6.13.2. Considerando as disposições normativas e, valendo-se da discricionariedade dada à autoridade administrativa para aplicação das sanções de forma cumulada ou não, a GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES , através da conjugação dos critérios obrigatórios elencados nos itens posteriores, oportunizará a determinados Fornecedores autuados a possibilidade de firmar Termo de Ajustamento de Conduta em substituição à penalidade de multa.

6.13.3. Os critérios a serem atendidos para celebração do Termo de Ajustamento de Conduta mencionado no item anteriores são:

- I – Ser o processo decorrente de autuação pela Chefia de Fiscalização;
- II – Ser o infrator primário, nos termos do artigo 25, II do Decreto nº 2.181 de 1997;
- III – Ser fornecedor infrator classificado como Micro empreendedor ou Empresa de Pequeno Porte nos termos da Lei Complementar nº 139 de 2011;
- IV – Existência de parecer emitido pela Chefia de Fiscalização nos autos do processo administrativo atestando a pequena quantidade de produtos impróprios ou inadequados ao uso ou consumo apreendidos em ação fiscalizatória no estabelecimento do infrator.

6.13.4. A GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES poderá celebrar Termo de Compromisso e de Ajustamento de Conduta de acordo com os critérios e condições estabelecidas nos itens anteriores sempre que restar compreendido que a apreensão e inutilização das mercadorias impróprias ou irregulares, nos termos do artigo 56, II e III da Lei 8.078 de 1990 e artigo 18, II e III do Decreto 2.181 de 1997, correspondem à penalidade suficiente ao fornecedor infrator, considerando o porte da empresa autuada, e atendendo às finalidades pedagógicas, sociais e punitivas da pena, e em atenção aos princípios da harmonia e da educação da Política Nacional das Relações de Consumo previstos no artigo 4º da Lei 8.078 de 1990.

6.13.5. Uma vez constatados os critérios e elementos dos itens anteriores, o SECRETÁRIO DE ADMINISTRAÇÃO - GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON



MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES notificará o Fornecedor para que compareça em dia e hora marcada na sede da GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES, com vistas à assinatura do Termo de Compromisso em 03 (três) vias.

6.13.6. A qualquer tempo, a GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES poderá diante de novas informações ou, se assim as circunstâncias exigirem, retificar ou complementar o Termo firmado, determinando outras providências que se fizerem necessárias, sob pena de invalidade imediata do ato, dando seguimento ao procedimento administrativo suspenso ou arquivado.

6.13.7. O compromisso de ajustamento conterá, entre outras, cláusulas que estipulem condições sobre:

I - Obrigação do Fornecedor de adequar sua conduta às exigências legais, sob pena de lhe serem aplicadas as circunstâncias agravantes em grau máximo previsto nas normas vigentes em processo decorrente de nova fiscalização e autuação;

II - Obrigação do Fornecedor infrator de intensificar inspeções em seu estabelecimento, na periodicidade estabelecida no Termo, com objetivo de identificar e retirar de circulação quaisquer mercadorias que não estejam de acordo com as normas de defesa do consumidor;

III - Obrigação do Fornecedor infrator de comparecer e participar em todos os cursos, palestras e capacitações para Fornecedores realizadas pelos órgãos do Sistema Nacional e Estadual de Defesa do Consumidor, desde que realizados em seu município ou em localidade próxima à sua região.

6.13.8. A celebração do compromisso de ajustamento de conduta suspenderá o curso do processo administrativo, que somente será arquivado depois de atendidas todas as condições estabelecidas no respectivo termo.

7 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

1.1. Ficam instituídas as rotinas e estabelecidos os procedimentos para o gerenciamento e controle dos serviços de atendimento, de fiscalização e de solução de conflitos de consumo, e o julgamento dos processos administrativos pela **GERENCIA DE SERVIÇOS INTERNO - SETOR ADMINISTRATIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO/ES** de práticas infrativas às normas de defesa do consumidor.

1.2. Esta Instrução Normativa entrar em vigor na data de sua publicação.

*Elaboração: Josenete Brito Silva
Auditora do Controle Interno - Port.056/2015.*

Correções: Secretaria Municipal de Administração



SISTEMA: SISTEMA DE DIREITOS H. E CIDADANIA

ASSUNTO: IN-SERVIÇOS DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR.

DATA DE ELABORAÇÃO: 10/10/2016

CÓDIGO: SDHC- NP 01

VERSÃO: 01

DATA DE APROVAÇÃO: 18/10/2016

ANEXO I – FLUXOGRAMA

