

Lavamania



MANUAL DE FISCALIZAÇÃO

EDIÇÃO 2020

PRINCÍPIOS BÁSICOS DA
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

RESPONSABILIDADES DO
FISCAL E ÉTICA PROFISSIONAL

NORMAS DE PROCEDIMENTOS
FISCALIZATÓRIOS



GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria da Justiça



APRESENTAÇÃO

O Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon-ES) é uma autarquia do Governo do Estado do Espírito Santo, que tem como missão desenvolver para o Estado políticas públicas destinadas a proteger e educar para o consumo consciente, harmonizando as relações por meio de orientação permanente a consumidores e fornecedores, com excelência no atendimento.

Garantir melhor qualidade de produtos e serviços; coibir fraudes e abusos contra as relações de consumo; informar; orientar e conscientizar os consumidores e fornecedores são objetivos do Procon-ES.

Regido pela Lei Complementar nº 373/2006, compete ao Procon-ES: fiscalizar preços, abastecimento, qualidade, quantidade, origem, características, composição, garantia, prazos de validade, segurança de produtos e serviços, dentre outros, 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.

Ciente da sua função perante a sociedade capixaba, o Procon-ES exerce as suas atividades pautadas no reconhecimento de que a proteção do consumidor não é apenas uma decisão estratégica, mas também uma neces-

sidade de proporcionar o equilíbrio das relações de consumo, ao dotar o consumidor de instrumentos capazes de colocá-lo em igualdade de condições com o fornecedor.

A iniciativa deste Instituto, com a publicação deste **Manual de Fiscalização**, elaborado pela Gerência de Fiscalização, é de informar, orientar e unificar normas e procedimentos para os Procons Municipais do Espírito Santo na condução das suas ações fiscalizatórias nos variados segmentos consumeristas. O documento também tem o objetivo de trazer clareza às dúvidas mais frequentes dos agentes que desempenham as funções ligadas à fiscalização das relações de consumo e, assim, facilitar o seu trabalho.

No material confeccionado serão apresentados sucintos esclarecimentos sobre os princípios básicos que regem a administração pública, a competência e as atribuições da Gerência de Fiscalização, principalmente no que se refere à abertura de expedientes, operações de fiscalização, ética profissional e enquadramento das infrações na legislação de consumo, em especial a Lei Federal nº 8.078/1990 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor) e o Decreto Federal nº 2.181/1997 (Decreto Regulamentador do CDC).



FICHA TÉCNICA

DIRETORIA

Rogério da Silva Athayde

Diretor-Presidente

Andréa Munhós Ferreira Barroso

Diretora Jurídica

Alvaro Araujo Valentim

Diretor Administrativo e Financeiro

FICHA TÉCNICA

Material desenvolvido pelo gerente de fiscalização, Rômulo de Oliveira Cerqueira, com a colaboração do assessor jurídico, Leonardo Vieira e da assessora de comunicação, Amanda Ramos Ribeiro.



**SECRETARIA DA JUSTIÇA
INSTITUTO ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
GERÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO**



procon

**MANUAL DE POSTURAS E
PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO
GERÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO**

Fevereiro - 2020

ÍNDICE

1. Introdução
2. Princípios Básicos da Administração Pública (LIMPE)
 - 2.1. Princípio da Legalidade
 - 2.2. Princípio da Impessoalidade
 - 2.3. Princípio da Moralidade
 - 2.4. Princípio da Publicidade
 - 2.5. Princípio da Eficiência
3. Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC
4. O que é Fiscalização?
5. A importância do Ato Fiscalizatório nas Relações de Consumo
6. O que é Sanção Administrativa?
7. Competência Legal para Fiscalizar
 - 7.1. Competência do Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON-ES
 - 7.2. Área de Atuação Administrativa
8. O Agente de Fiscalização
 - 8.1. Cédula de Identificação Fiscal
 - 8.2. Critérios para o Credenciamento
9. Uso indevido da cédula de identificação fiscal - Responsabilização administrativa, civil e penal do Agente de Fiscalização
10. Responsabilidade Administrativa do Agente de Fiscalização frente às Irregularidades cometidas em função do Ato Fiscalizatório
11. Responsabilidade Civil do Agente de Fiscalização frente às Irregularidades cometidas em função do Ato Fiscalizatório
12. Responsabilidade Penal do Agente de Fiscalização frente às Irregularidades cometidas em função do Ato Fiscalizatório
 - 12.1. Prevaricação
 - 12.2. Peculato
 - 12.3. Concussão
 - 12.4. Corrupção Passiva
 - 12.5. Advocacia Administrativa
 - 12.6. Violência Arbitrária

12.7. Extravio, Sonegação ou Inutilização de Livro ou Documento

13. Ética Profissional

- 13.1. A conduta do Agente de Fiscalização
- 13.2. Vedações à atuação do Agente de Fiscalização
- 13.3. Relação do Agente de Fiscalização com o Fiscalizado
- 13.4. O Agente de Fiscalização e o consumidor
- 13.5. O Agente de Fiscalização e a imprensa
- 13.6. O Agente de Fiscalização fora do trabalho

14. Atributos Indispensáveis ao Agente de Fiscalização

15. Conjunto de Normas de Comportamento e de Conduta que devem ser exercidas pelo Agente de Fiscalização

16. A Gerência de Fiscalização – PROCON/ES

17. Normas de Procedimento Estabelecidas pela Gerência de Fiscalização para Norteamento e Clareza no Desempenho das Atividades Fiscalizatórias

- 17.1. Norma de Procedimento – PROCON/ES Nº 008/2018
- 17.2. Norma de Procedimento – PROCON/ES Nº 009/2018
- 17.3. Norma de Procedimento – PROCON/ES Nº 010/2018
- 17.4. Norma de Procedimento – PROCON/ES Nº 011/2018
- 17.5. Norma de Procedimento – PROCON/ES Nº 012/2018
- 17.6. Norma de Procedimento – PROCON/ES Nº 013/2018
- 17.7. Norma de Procedimento – PROCON/ES Nº 014/2018

18. Como trabalha a Gerência de Fiscalização do Procon/ES a partir das Normas de Procedimento elencadas anteriormente

19. Organização da Equipe de Fiscalização antes da Realização da Diligência Fiscalizatória *in loco*

20. Procedimentos que devem ser realizados no estabelecimento

- 20.1. Apresentação da equipe
- 20.2. Comunicação e justificativa do ato fiscalizatório
- 20.3. Trabalho da Fiscalização
- 20.4. Lavratura dos Autos

21. Ações de Fiscalização

- 21.1. Ações Educativas
- 21.2. Pesquisas de Preço
- 21.3. Ações em Bares, Restaurantes, Quiosques e Congêneres
- 21.4. Ações em Casas Noturnas
- 21.5. Ações nos Estádios de Futebol

- 21.6. Tempo de Espera para Atendimento (Instituições Financeiras, Supermercados, Operadoras de Telefonia, etc.)
- 21.7. Farmácias
- 21.8. Hospitais, Clínicas e Congêneres
- 21.9. Academias
- 21.10. Hotéis e Pousadas
- 21.11. Motéis
- 21.12. Transporte Rodoviário Interestadual
- 21.13. Transporte Rodoviário Intermunicipal
- 21.14. Transporte Aéreo
- 21.15. Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC
- 21.16. Contratação no Comércio Eletrônico
- 21.17. Comercialização *on line* de Ingressos
- 21.18. Revendas de GLP e Postos Revendedores de Combustíveis Líquidos
- 21.19. Centro de Formações de Condutores (CFC's)
- 21.20. Escolas e Instituições de Ensino Superior Particulares
- 21.21. Eventos artísticos, culturais, esportivos, de lazer, entretenimento e congêneres (cinemas, parques aquáticos e de diversões, estádios, shows, teatro, casas de dança, etc.)
- 21.22. Estacionamentos
- 21.23. Concessionárias Revendedores de Veículos
- 21.24. Locadoras de Veículos
- 21.25. Cabeleireiros, barbearias, institutos de beleza e outros estabelecimentos congêneres
- 21.26. Supermercados, Hipermercados, Mercarias e Congêneres
 - 21.26.1. Situações mais frequentes visualizadas nos Supermercados
 - 21.26.2. Do procedimento para descarte dos produtos apreendidos
- 21.27. Precificação (Afixação de preço nos produtos expostos para comercialização em vitrines, gôndolas, ilhas, araras, balcões, etc.)
 - 21.27.1. Fiscalização em *Shopping Centers* e Grandes Centros Comerciais
 - 21.27.2. Situações mais frequentes

22. Documentação utilizada para registro do Ato Fiscalizatório

- 22.1. Auto de Constatação
- 22.2. Folha de Continuação
- 22.3. Auto de Infração
- 22.4. Auto de Apreensão
- 22.5. Auto de Notificação
- 22.6. Auto de Interdição Total
- 22.7. Auto de Interdição Parcial
- 22.8. Relatório de Visita e Orientação
- 22.9. Folha de Continuação

Referências

Anexos – Modelos Autos Diversos

1. INTRODUÇÃO

A **Gerência de Fiscalização do Procon Estadual do Espírito Santo (GEFIS)** elaborou este manual com o objetivo de unificar os procedimentos de fiscalização realizados cotidianamente nos mais diversos segmentos consumeristas, bem como trazer clareza às dúvidas mais frequentes dos agentes que desempenham as funções ligadas à fiscalização das relações de consumo e, assim, facilitar o seu trabalho.

No material confeccionado serão apresentados sucintos esclarecimentos sobre os princípios básicos que regem a administração pública, a competência e as atribuições desta Gerência, principalmente no que se refere à abertura de expedientes, operações de fiscalização, ética profissional e enquadramento das infrações na legislação de consumo, em especial a Lei Federal nº 8.078/1990 (CDC) e o Decreto Federal nº 2.181/1997 (Decreto Regulamentador do CDC).

2. PRINCÍPIOS BÁSICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA (LIMPE)

2.1. PRINCÍPIO DA LEGALIDADE: Todos os atos, comportamentos e atuações só podem existir mediante lei, isto é, a Administração só poderá fazer aquilo que esteja previsto em lei. Aplicando o referido princípio à fiscalização das relações de consumo, constata-se que toda e qualquer atuação do agente fiscal tem que estar prevista em lei.

2.2. PRINCÍPIO DA IMPESSOALIDADE: A Administração tem que tratar seus administrados sem favoritismos ou perseguições. Como o próprio nome diz, impessoalidade significa que os agentes fiscais devem ter uma conduta impessoal, isenta de interesses que não seja o interesse público.

2.3. PRINCÍPIO DA MORALIDADE: A Administração e seus agentes têm que atuar não só de acordo com a lei, mas também com honestidade e boa-fé, sem desprezar o elemento ético de sua conduta. A atividade dos agentes, além de ter como objetivo atingir a sua finalidade, terá que corresponder à vontade de viver honestamente e de não prejudicar. Infringe a moralidade aquele agente fiscal que para atuar em nome da Administração, utiliza-se de fins imorais ou desonestos, ou aquele que, embora movido pelo zelo profissional, procura obter mera vantagem para a Administração. Os servidores públicos que praticarem atos contrários a moralidade, ficarão sujeitos às sanções previstas no artigo 37, § 4º, da Constituição Federal, que assim dispõe:

"Art. 37. (...) § 4º. Os atos de improbidade administrativa importarão à suspensão dos direitos políticos, a perda da função pública, a indisponibilidade dos bens e o ressarcimento ao erário, na forma e gradação previstas em lei, sem prejuízo da ação penal cabível."

2.4. PRINCÍPIO DA PUBLICIDADE: Significa o dever de a Administração Pública manter plena transparência em seus comportamentos. Publicidade é a divulgação oficial do ato para conhecimento público e início de seus

efeitos externos. Em princípio, todo ato administrativo deve ser publicado porque pública é a Administração, admitindo-se sigilo nos casos previstos na legislação, entendendo-se como aqueles que possam causar prejuízo ao resultado do ato fiscalizatório, podendo ser divulgados quando houver permissão pela autoridade competente. O ato fiscalizatório deve sempre obedecer ao princípio da publicidade, isto é, o agente deve informar o fiscalizado o que está ocorrendo com precisão.

2.5. PRINCÍPIO DA EFICIÊNCIA: Este princípio está contido no princípio da legalidade. Garante a busca do objetivo para o qual a lei é editada. O ato tem que ser eficaz.

É importante frisar que todos os princípios acima aludidos devem ser obedecidos na prática diária da função fiscalizatória, sem exclusão de nenhum deles, para que o ato seja considerado válido e eficaz. Caso contrário, **o ato será nulo**, sem prejuízo das sanções disciplinares, civis e criminais que podem surgir.

3. SNDC

A proteção e a defesa do consumidor, no Brasil, é desempenhada através do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), composto por órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e **MUNICIPAIS** e as entidades civis de defesa do consumidor, **art. 105 do CDC e art. 2º do Decreto Federal nº 2.181/1997**.

4. O QUE É FISCALIZAÇÃO?

A fiscalização é a manifestação concreta do poder de polícia administrativa atribuído ao Estado e, conforme o art. 78 do Código Tributário Nacional - CTN (Lei Federal nº 5.172/1966), consiste na:

“Atividade da administração pública que, limitando ou disciplinando direito, interesse ou liberdade, regula a prática de ato ou abstenção de fato, em razão de interesse público concernente à segurança, à higiene, à ordem, aos costumes, à disciplina da produção e do mercado, ao exercício de atividades econômicas, dependentes de concessão ou autorização do Poder Público, à tranquilidade pública ou ao respeito à propriedade e aos direitos individuais e coletivos”.

Resumidamente, fiscalização é o poder atribuído a Administração Pública, que lhe permite interferir na esfera de direitos do particular, em função do dever, que lhe é imposto, de preservar e promover o interesse público.

5. A IMPORTÂNCIA DO ATO FISCALIZATÓRIO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

- Redução de demandas no judiciário;

- Proteção da vida, saúde e segurança (Redução dos gastos do Estado com saúde);
- Atendimento da coletividade;
- Coibição de práticas infrativas reiteradas;
- Melhoria do mercado de consumo;
- Prevenção ao cometimento de práticas irregulares.

6. O QUE É SANÇÃO ADMINISTRATIVA?

É uma punição de natureza administrativa, legalmente prevista, e que, portanto, não se confunde com a sanção penal nem com a sanção civil, imposta ao particular que, mediante uma ação ou omissão, infringe alguma norma contida na legislação vigente, devendo observância aos **Princípios do Contraditório e Ampla Defesa**.

7. COMPETÊNCIA LEGAL PARA FISCALIZAR

O primeiro passo para quem vai fiscalizar é conhecer as normas que lhe autorizam a realizar este ato. A competência para fiscalizar deve estar prevista em lei e somente poderá ser exercida nos limites desta. Isto, pois todos os atos da Administração Pública devem obedecer ao Princípio da Legalidade (art. 37 da Constituição Federal de 1988).

Os Procons, como órgãos de defesa do consumidor, atuam no âmbito das relações de consumo e suas ações estão sempre fundamentadas na legislação consumerista, em especial na Lei Federal nº 8.078/1990 e no Decreto Federal nº 2.181/1997.

7.1. Competência do Procon Estadual do Espírito Santo

O Procon Estadual do Espírito Santo tem competência legal expressa para fiscalizar as relações de consumo, a qual decorre das seguintes normas:

- a) Constituição Federal, art. 5º, XXXII e art.170, V;
- b) Constituição Estadual do Espírito Santo, art. 10, I, II e III, art. 11, I, II, III, IV, V, parágrafo único;
- c) Lei Federal nº 8.078/1990, art. 55, §§ 1º e 3º;
- d) Decreto Federal nº 2.181/1997, artigos 4º, III, 9º, 10 e 11;
- e) Lei Complementar Estadual nº 373/2006, art. 8º, VIII e art. 25.

7.2. Área de Atuação Administrativa

Sobre o tema, o CDC dispõe que os entes federativos, em caráter concorrente e nas suas respectivas áreas de atuação administrativa deverão elaborar normas relativas ao consumo, conforme previsto no art. 55.

Assim sendo, a área de atuação do Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON/ES) abrange todo o Estado do Espírito Santo, conforme previsto no art. 5º da Lei Complementar nº 373/06, de modo que os agentes de fiscalização podem realizar atos administrativos em todo território capixaba.

Em razão da distribuição de competências, os Procons Municipais possuem capacidade e legitimidade para proceder com ações fiscalizatórias no âmbito de suas circunscrições. Entretanto, caso haja algum tipo de convênio, acordo ou similar, poderá ser realizado ato fiscalizatório no âmbito territorial abarcado pelo próprio instrumento delimitador.

8. O AGENTE DE FISCALIZAÇÃO

Fiscalizar as relações de consumo é atribuição indelegável do Estado, e privativas do Agente de Fiscalização, **devidamente designado e credenciado** nos termos do artigo 10 do Decreto Federal nº 2.181/1997, com poder de polícia para exercer com dedicação e eficácia a nobre missão de assegurar os direitos dos consumidores.

8.1. Cédula de Identificação Fiscal

A cédula de identificação fiscal (CIF) é o documento de uso obrigatório, pessoal e intransferível utilizado nas atividades de fiscalização, como determina o art. 10 do Decreto Federal nº 2.181/1997, abaixo transcrito.

“Art. 10. A fiscalização de que trata este Decreto será efetuada por agentes fiscais oficialmente designados, vinculados aos respectivos órgãos de proteção e defesa do consumidor, no âmbito federal, estadual, do Distrito Federal e municipal, devidamente credenciados mediante Cédula de Identificação Fiscal (CIF), admitida a delegação mediante convênio.”

A validade do documento supracitado está condicionada a vigência da designação do servidor à função de Agente de Fiscalização. A utilização indevida da credencial por parte do agente fiscal acarretará responsabilidade de natureza administrativa, cível e penal.

8.2. Critérios para o Credenciamento

Ser Servidor Público Federal, Estadual ou Municipal, conforme o caso, ou contratado para exercer o cargo em comissão (designação expressa por ato oficial, de livre nomeação e exoneração).

9. USO INDEVIDO DA CÉDULA DE IDENTIFICAÇÃO FISCAL - RESPONSABILIZAÇÃO DO AGENTE DE FISCALIZAÇÃO

Ao exigir qualquer vantagem em razão da sua função, o Agente de Fiscalização cometerá crime de “Concussão” previsto no Código Penal Brasileiro. Caracteriza tal crime, por exemplo, a utilização da credencial para entrada, que não seja em razão de trabalho, em qualquer estabelecimento, com a intenção de se isentar do pagamento, ato conhecido popularmente como **“carteirada”**.

É importante destacar que no tocante à responsabilidade sobre atos praticados pelos agentes públicos, dispõe o Decreto nº 2.181/1997:

“Art. 11. Sem exclusão da responsabilidade dos órgãos que compõem o SNDC (Sistema Nacional de Defesa do Consumidor), os agentes de que trata o artigo anterior responderão pelos atos que praticarem quando investidos da ação fiscalizadora”.

10. RESPONSABILIDADE ADMINISTRATIVA DO AGENTE DE FISCALIZAÇÃO FRENTE ÀS IRREGULARIDADES COMETIDAS EM FUNÇÃO DO ATO FISCALIZATÓRIO

A Lei Complementar nº 46/1994, Estatuto do Servidor Público, que institui o Regime Jurídico Único dos servidores públicos civis da administração direta, das autarquias e das fundações públicas do Estado do Espírito Santo, de qualquer dos seus Poderes, prevê no Título X - Capítulo I a instauração de Processo Administrativo Disciplinar para a apuração de supostas irregularidades cometidas pelo agente público.

11. RESPONSABILIDADE CIVIL DO AGENTE DE FISCALIZAÇÃO FRENTE ÀS IRREGULARIDADES COMETIDAS EM FUNÇÃO DO ATO FISCALIZATÓRIO

No julgamento do Recurso Extraordinário 1.027.633, realizado no dia 14 de agosto de 2019, O Supremo Tribunal Federal – STF, firmou a seguinte tese com repercussão geral: *“A teor do disposto no artigo 37, parágrafo 6º, da Constituição Federal, a ação por danos causados por agente público deve ser ajuizada contra o Estado ou a pessoa jurídica de direito privado, prestadora de serviço público, sendo parte ilegítima o autor do ato, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa”.*

12. RESPONSABILIDADE PENAL DO AGENTE DE FISCALIZAÇÃO FRENTE AOS CRIMES PRATICADOS EM FUNÇÃO DO ATO FISCALIZATÓRIO

Neste tópico encontra-se demonstrado aos Agentes de Fiscalização quais são os crimes pertinentes ao ato fiscalizatório, previstos no Código Penal (Decreto- Lei nº 2.848/1940).

12.1. Prevaricação: O Código Penal em seu artigo 319 prevê o crime de prevaricação que tem como objetivo punir funcionários públicos que dificultem, deixem de praticar ou atrasem, indevidamente, atos que são obrigações de seus cargos, os pratica contra a lei, ou apenas para atender interesses pessoais, e determina pena de detenção de três meses a um ano e multa.

Exemplo: deixar de lavrar auto de infração por sentir pena da gerente do estabelecimento comercial, que desesperada começa a chorar, afirmando que vai perder o emprego em virtude das irregularidades encontradas. Ou, ainda, retardar o andamento de expediente interno porque a reclamada é parente próximo.

12.2. Peculato: O crime de peculato tem como objetivo punir o funcionário público que, em razão do cargo, tem a posse de bem público, e se apropria ou desvia o bem, em benefício próprio ou de terceiros. Está descrito no artigo 312 do Código Penal, que prevê pena de prisão de 2 a 12 anos e multa. A lei prevê pena mais branda para os casos culposos, onde o servidor público não teve intenção de

cometer o crime, bem como para os casos onde o servidor incorrer em erro de outra pessoa, conforme artigo 313 do mesmo Código.

Exemplo: apropriar-se de um computador apreendido em ato fiscalizatório para utilizá-lo em sua residência, ou desviar coisa móvel (por exemplo, aparelho telefônico) pertencente à Fundação.

12.3. Concussão: O crime de concussão se parece muito com o crime de Corrupção Passiva. A diferença básica está no tipo de atitude, na concussão a lei traz como conduta criminosa o ato de exigir, enquanto no crime de corrupção passiva a lei fala em solicitar ou receber. O crime é punido com pena de reclusão, de dois a oito anos, e multa e está previsto no artigo 316 do nosso Código Penal.

Exemplo: exigir, durante ato fiscalizatório, determinada quantia em dinheiro, sob pena de ser lavrado auto de infração.

12.4. Corrupção Passiva: Ao contrário da corrupção ativa, esse crime só pode ser praticado por funcionário público, conforme prescreve o art. 317 do Código Penal. Não é necessário que o particular aceite a proposta, basta o simples ato de oferecer é suficiente para que o crime seja configurado. Esse crime está previsto no Capítulo I do Código Penal que trata dos crimes praticados por funcionários públicos contra a administração. O funcionário público ainda pode ser punido em caso de ceder a pedido ou influência de terceiro, mesmo não recebendo vantagem. A pena pode ser aumentada em até 1/3 se o funcionário público realizar o favor ou ato que beneficie o particular.

Exemplo: solicitar ou receber qualquer mercadoria comercializada no estabelecimento ou dinheiro para não realizar ato fiscalizatório.

12.5. Advocacia Administrativa: O Código Penal, em seu artigo 321, descreve o delito de advocacia administrativa e prevê, como conduta criminosa, o ato de um servidor público defender interesses particulares, junto ao órgão da administração pública onde exerce suas funções. A pena prevista é detenção de 1 a 3 meses e multa. A lei prevê pena mais alta para o caso de o interesse defendido não ser legítimo, neste caso a pena pode ser de 3 meses a 1 ano e multa.

Exemplo: orientar a reclamada quanto aos termos da defesa a ser apresentada para que o auto de infração seja julgado insubsistente; acompanhamento pessoal de processos, etc.

12.6. Violência Arbitrária: O crime de violência arbitrária, previsto no art. 322 do CP, caracteriza-se pela prática de violência física, cujo autor é o funcionário público, podendo haver a participação de particular. A violência física abrange qualquer tipo de ofensa física contra a pessoa: lesão corporal leve, grave ou mesmo homicídio. A violência simplesmente moral, intimidação ou ameaça, não caracterizará o crime. Ocorrendo a lesão corporal, o agente responderá pelos dois crimes.

Exemplo: O agente fiscal, visando à realização do ato fiscalizatório, ao ser impedido de entrar no estabelecimento, golpeia o fornecedor com um soco, fazendo com que libere a passagem da equipe.

12.7. Extravio, Sonegação ou Inutilização de Livro ou Documento: Delito que incorre quem extraviar livro oficial ou qualquer documento, de que tem a guarda em razão do cargo; sonegá-lo ou inutilizá-lo, total ou parcialmente, conforme previsto no art. 314 do CP.

Exemplo: extraviar (desviar), sonegar (não apresentar) ou inutilizar (tornar imprestável) qualquer documento relativo ao ato fiscalizatório (autos de constatação, notificação, infração, etc.).

13. ÉTICA PROFISSIONAL

(Vide Código de Ética do Servidor Público do Estado do Espírito Santo – Decreto Estadual nº 1595-R/2005 no site <http://www.conslegis.es.gov.br/>)

13.1. A conduta do Agente de Fiscalização

- O Agente de Fiscalização deve adotar uma conduta impessoal, sem perseguição ou favoritismo e isenta de interesse que não o público (*Princípio da Impessoalidade*);

- Como agente público, o Agente de Fiscalização responde cível, administrativa e penalmente pelos danos que der causa, não só em relação a terceiros, mas também perante a própria Administração Pública.

13.2. Vedações à atuação do Agente de Fiscalização

- Ausentar-se do serviço durante o expediente, sem prévia autorização da chefia imediata;

- Retirar, sem prévia anuência da autoridade competente, qualquer documento ou objeto do local de trabalho;

- Praticar violência no exercício da função ou a pretexto de exercê-la;

- Solicitar ou receber propinas, presentes, mimos, favores, empréstimos pessoais ou vantagens de qualquer espécie, para si ou para outrem, em razão do cargo;

- Exercer quaisquer atividades incompatíveis com o exercício do cargo ou função, ou ainda, com o horário de trabalho.

13.3. Relação do Agente de Fiscalização com o Fiscalizado

- O tratamento com o fiscalizado deverá ser sempre cordial, sem posturas que possam sugerir intimidade;

- As informações e esclarecimentos prestados ao fiscalizado devem ser feitas com convicção e clareza;
- Quaisquer insinuações ou condutas que tenham por finalidade evitar ou retardar a realização do ato fiscalizatório devem ser refutadas com firmeza, cientificando-se o fiscalizado das medidas que poderão ser tomadas caso a situação persista, como por exemplo, solicitar o apoio policial, art. 65 do Decreto Federal nº 2.181/1997. Caso haja oposição por parte do fiscalizado, mediante violência ou ameaça, estará caracterizado o crime de “*resistência*” – *Art. 329 do Código Penal*.
- O Agente de Fiscalização não pode aceitar presentes (a qualquer tempo) ou outros benefícios do fiscalizado, sob pena de configuração do crime de corrupção passiva, nos termos da legislação penal (*art. 317 do Código Penal*).
- Não se pode deixar de fiscalizar um estabelecimento pelo fato de ser amigo do proprietário, nem o contrário, fiscalizar pelo fato de ser inimigo (*Princípio da Impessoalidade*). Na hipótese do estabelecimento fiscalizado ser de amigo íntimo ou inimigo capital, o Agente de Fiscalização deverá se declarar impedido para realizar o ato, sem prejuízo de que a ação transcorra nos termos da lei.
- Não pode o Agente de Fiscalização abusar de sua autoridade. Atitudes truculentas são repudiadas e podem gerar responsabilidade penal, cível e administrativa para o servidor.
- Independentemente do tipo de tratamento dado pelo fiscalizado, a postura do Agente de Fiscalização deve ser sempre respeitosa, equilibrada e segura.

13.4. O Agente de Fiscalização e o consumidor

- Havendo interferência de terceiros (esclarecimentos de dúvidas) no decorrer da fiscalização, deverá o Agente de Fiscalização orientá-lo a entrar em contato com o PROCON/ES através dos canais de atendimento.

13.5. O Agente de Fiscalização e a imprensa

- O Agente de Fiscalização não deverá dar declarações à imprensa, salvo se autorizado pela Gerência e/ou pelas Diretorias, neste caso fazendo-as com a devida cautela.

13.6. O Agente de Fiscalização fora do trabalho

- O Agente de Fiscalização nos períodos em que não esteja exercendo a função, não poderá valer-se do cargo que ocupa para tentar resolver problema pessoal ou de terceiros.

14. ATRIBUTOS INDISPENSÁVEIS AO AGENTE DE FISCALIZAÇÃO

Com base no Manual de Fiscalização da Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor - SENACON, do Ministério da Justiça, são considerados atributos indispensáveis ao Agente de Fiscalização:

- I – Ponderação;
- II – Moderação;
- III – Bom senso;
- IV – Paciência;
- V - Boa Vontade;
- VI – Firmeza;
- VII – Convicção;
- VIII – Imparcialidade;
- IX – Honestidade;
- X - Maturidade.

15. CONJUNTO DE NORMAS DE COMPORTAMENTO E DE CONDUTA QUE DEVEM SER EXERCIDAS PELO AGENTE DE FISCALIZAÇÃO

- I- Vestimenta:** utilizar roupas adequadas para o desempenho da função;
- II- Apresentação:** como se dirigir às pessoas;
- III- Linguajar:** falar de maneira objetiva, simples, de maneira sempre educada;
- IV- Urbanidade:** tratar bem as pessoas e saber ouvir;
- V- Postura:** proceder com discrição, sem gírias, com firmeza;
- VI- Controle Emocional:** saber relevar determinadas situações mantendo o equilíbrio;
- VII- Respeito:** saber respeitar opiniões sem induções;
- VIII- Diálogo:** conversar sempre nas tomadas de decisões;
- IX- Sigilo:** se reservar quanto às origens e consequências do trabalho executado;
- X- Habilidade:** ser objetivo e sucinto durante o desempenho das tarefas;
- XI- Envolvimento:** nunca se envolver emocionalmente com o terceiro em aspectos particulares e políticos;
- XII- Firmeza:** manter a segurança nos atos e nas atitudes tomadas;
- XIII- Serenidade:** em situações de vexame, procurar uma solução viável;
- XIV- Autoridade:** não utilizar o cargo para proveito próprio;
- XV- Dever Profissional:** Não adiar a execução das tarefas, andar alinhado com a chefia;
- XVI- Psicologia:** Sentir para agir.

16. A GERÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO DO PROCON-ES

A Gerência de Fiscalização do PROCON-ES é responsável, no âmbito do Estado do Espírito Santo pelo planejamento, programação, coordenação e execução das ações de fiscalização para verificação de rede de abastecimento, qualidade, quantidade, origem, características, composição, garantia, prazo de validade e segurança de produtos e serviços, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, do patrimônio, da informação e do bem-estar do consumidor, bem como os riscos que apresentem (art. 25, da Lei Complementar Estadual nº 373/2006).

Para tanto, além das ações acima detalhadas, cabe ao órgão lavrar peças fiscais, auto de infração, auto de comprovação ou constatação, termo de depósito, termo de apreensão e demais expedientes pertinentes, contra quaisquer pessoas física ou jurídica que infrinjam os dispositivos do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, atos da autoridade competente e legislação complementar que visem proteger as relações de consumo; efetuar diligências e vistorias, na forma de constatação, visando subsidiar com informações os processos de denúncias ou reclamações de consumidores; propor e executar operações especiais de fiscalização, em conjunto com outros órgãos ou entidades federais, estaduais e municipais; receber e aferir a veracidade de reclamações e denúncias e, prestar informações em processos submetidos ao seu exame; o exercício da fiscalização preventiva dos direitos do consumidor bem como da publicidade de produtos e serviços, com vistas à coibição da propaganda enganosa ou abusiva; auxiliar a fiscalização de preços abastecimento, quantidade e segurança de bens e serviços (artigo 55, § 1º da Lei nº 8.078/90); outras atividades correlatas.

17. NORMAS DE PROCEDIMENTO ESTABELECIDAS PELA GERÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO PARA NORTEAMENTO E CLAREZA NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES FISCALIZATÓRIAS (INSTUÇÃO DE SERVIÇO PROCON/ES Nº 56/2018)

17.1. Norma de Procedimento – PROCON/ES Nº 008/2018 - Estabelecer o procedimento operacional de registro, análise e encaminhamento dos processos administrativos, instaurados a partir da lavratura de Autos de Constatação, de Infração, de Apreensão/Termo de Depósito e de Notificação, lavrados pela Gerência de Fiscalização do PROCON/ES. (<https://procon.es.gov.br/normas-de-procedimentos>).

17.2. Norma de Procedimento – PROCON/ES Nº 009/2018 - Estabelecer os critérios para o registro, controle e arquivamento das reclamações/denúncias recepcionadas pelo PROCON/ES, por quaisquer meios, para atuação exclusiva da Gerência de Fiscalização do Órgão. (<https://procon.es.gov.br/normas-de-procedimentos>).

17.3. Norma de Procedimento – PROCON/ES Nº 010/2018 - Estabelecer os critérios para o registro e controle de demandas/solicitações decorrentes de órgãos diversos (MP/ES, IPEM/ES, DECON/ES, ANP, VISA's, Procon Municipais, etc.), para atuação exclusiva da Gerência de Fiscalização do PROCON/ES. (<https://procon.es.gov.br/normas-de-procedimentos>).

17.4. Norma de Procedimento – PROCON/ES Nº 011/2018 - Estabelecer os critérios para o registro, controle, atendimento e arquivamento das demandas de recall direcionadas à Gerência de Fiscalização do PROCON/ES. (<https://procon.es.gov.br/normas-de-procedimentos>).

17.5. Norma de Procedimento – PROCON/ES Nº 012/2018 - Definir os procedimentos de autorização para a realização de descarte de produtos impróprios ou inadequados ao uso/consumo apreendidos em diligência fiscalizatória e entrega do Termo de Liberação do Depositário Fiel. (<https://procon.es.gov.br/normas-de-procedimentos>).

17.6. Norma de Procedimento – PROCON/ES Nº 013/2018 - Padronizar o modelo dos Autos utilizados pela Gerência de Fiscalização do PROCON/ES, conforme Portaria SDE-MJ nº 06/2002. (<https://procon.es.gov.br/normas-de-procedimentos>).

17.7. Norma de Procedimento – PROCON/ES Nº 014/2018 - Estabelecer os critérios quanto à postura dos Agentes de Fiscalização nas atividades externas. (Manual de Fiscalização – Procon/ES). (<https://procon.es.gov.br/normas-de-procedimentos>).

18. COMO TRABALHA A GERÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO DO PROCON/ES A PARTIR DAS NORMAS DE PROCEDIMENTO ELENCADAS ANTERIORMENTE

- a) Reclamações/denúncias registradas a partir dos seguintes meios:
- Presencialmente na Sede do Procon;
 - Via telefone 151;
 - Por meio do Atendimento Eletrônico (www.procon.es.gov.br);
 - Por meio do facebook do Procon/ES;
 - Por meio do aplicativo do Procon/ES;
 - Através do e-mail da fiscalização (fiscalizacao@procon.es.gov.br) e;
 - Mediante reclamações/denúncias encaminhadas diretamente à Gerência de Fiscalização;
- b) Reclamações abertas de ofício, seja pela própria Fiscalização, seja por determinação das Diretorias;
- c) Reclamações oriundas dos Procons Municipais e de outros Estados;
- d) Solicitações de outros Órgãos Públicos e de entidades públicas e privadas.

Em consequência da configuração de um dos casos previstos nos itens 'a' a 'd', lavrar-se-á Auto de Constatação e, verificados indícios de práticas infrativas às normas consumeristas o Auto de Infração.

Na impossibilidade da verificação de prática infrativa, em razão da necessidade de realização de perícias ou outros meios técnicos indisponíveis no momento do ato fiscalizatório, poderá a Gerência de Fiscalização lavrar Auto de Infração após a efetiva constatação da irregularidade e, encaminhá-lo por AR – Aviso de Recebimento.

O processo administrativo poderá ser instaurado a partir da lavratura do Auto de Infração, sendo oportunizado ao autuado a apresentação de defesa, produção de provas e, caso confirmada a prática infrativa, culminar em sanção administrativa, prevista no art. 56 da Lei Federal nº 8.078/90.

No uso de suas atribuições, a Gerência de Fiscalização poderá realizar operações conjuntas com a participação de outros Órgãos, tais como: Vigilâncias Sanitárias, Instituto Estadual de Pesos e Medidas - IPEM, Agência Nacional do Petróleo, Gás

Natural e Biocombustíveis - ANP, Delegacia Especializada na Defesa do Consumidor - DECON, Ministério Público Estadual, entre outros. Essas operações são planejadas com antecedência pelos dirigentes dos respectivos Órgãos e visam dinamizar as ações do Estado na Proteção dos interesses do consumidor, através da cooperação mútua entre esses parceiros institucionais.

Visando a amplitude da eficácia das operações e a troca de experiência entre Órgãos, recomenda-se que, preferencialmente o Procon local seja convidado.

19. ORGANIZAÇÃO DA EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO ANTES DA REALIZAÇÃO DA DILIGÊNCIA FISCALIZATÓRIA *IN LOCO*

Antes de sair para uma fiscalização, seja ela provocada por reclamação, por órgão oficial, ou por uma operação de rotina, a equipe deverá reunir-se definindo com a liderança a estratégia de abordagem, a distribuição das tarefas de cada técnico e a forma mais eficiente para a realização do trabalho. Vale lembrar que os técnicos deverão estar trajando roupas discretas e compatíveis com a formalidade da atividade e uniforme que os identifique como Agentes de Fiscalização do Procon/ES.

**** É essencial que todos conheçam o teor do ato que originou a fiscalização.***

Os procedimentos abaixo elencados são de fundamental importância e devem ser seguidos pela equipe de fiscalização como rotina antes de cada saída:

- Utilização de Uniforme (colete ou camisa ou similar) em todas as diligências fiscalizatórias;
- Utilização de Cédula de Identificação Fiscal (CIF);
- Utilização de Carimbo (identificação do agente autuante com a indicação do seu cargo ou função e o número de sua matrícula);
- Checagem diária de material utilizado nas diligências fiscalizatórias, quais sejam: notebooks, impressoras, blocos dos autos, *check list*, legislação impressa ou digital, papel para rascunho, sacolas para apreensão, lacres, perfuradores, máquina fotográfica, canetas, cliques, luvas, toucas, termômetro, dentre outros;
- Disponibilização impressa de todos os canais de atendimento do Procon, para orientação do fornecedor e do consumidor em caso de necessidade.

20. PROCEDIMENTOS QUE DEVEM SER REALIZADOS NO ESTABELECIMENTO

20.1. Apresentação da equipe

- Conduzida pelo líder, a equipe deve apresentar-se ao fiscalizado, preferencialmente ao responsável pelo estabelecimento, identificando-se com as respectivas credenciais.
- O trabalho deve ser iniciado imediatamente, mesmo na ausência do responsável, mas com o conhecimento de algum funcionário. Na chegada

do responsável, o líder fará os esclarecimentos necessários, inclusive informando por quantas pessoas está composta a equipe.

20.2. Comunicação e justificativa do ato fiscalizatório

- Após a apresentação da equipe, o líder deverá informar ao fiscalizado a motivação do ato fiscalizatório, ou seja, operação ou reclamação e seu objeto específico (afixação de preço, acréscimo no cartão, comercialização de produtos vencidos, etc.), esclarecendo, ainda, que no decorrer do ato serão verificadas outras possíveis irregularidades.

- A equipe não deverá ingressar no estabelecimento com a reclamação e em caso de solicitação de cópia ou vistas da mesma, o fiscalizado deverá ser orientado que poderá obtê-las na sede do Procon.

20.3. Trabalho da Fiscalização

Conforme citado acima, a equipe deverá planejar a divisão de tarefas antes de iniciar o ato fiscalizatório. Quando possível, o grupo será dividido em duplas para a verificação das irregularidades. Se a divisão for individual, todos deverão manter, preferencialmente, um contato visual.

- A coesão do grupo é fundamental durante todo o ato fiscalizatório. Eventuais divergências deverão ser tratadas de forma discreta e sem a presença do fiscalizado. Por esta razão os esclarecimentos aos questionamentos do fiscalizado serão sempre centrados na liderança da Equipe.

- Questionado sobre o funcionamento do órgão para a solução de problemas particulares o Agente de Fiscalização deve orientar o fiscalizado sobre os canais de atendimento do PROCON.

- É função do líder manter o controle da situação para que a equipe desenvolva os trabalhos com tranquilidade, tanto na verificação das irregularidades quanto no preenchimento/lavratura das peças fiscais.

- Durante o ato fiscalizatório e antes de redigir os instrumentos, o agente deve fotografar e anotar todas as irregularidades em um rascunho e observar atentamente se existem algum cartaz, placa, display, faixa, etc., no estabelecimento que contenha alguma informação que vá de encontro às normas do CDC, afim de que tenha todos os dados em mãos na hora do preenchimento dos autos.

- Deve-se fazer a transcrição completa do teor dos cartazes no Auto de Constatação.

- Produtos com validade vencida, sem prazo de validade ou com a informação da validade inadequada devem ser contados e recolhidos imediatamente. Havendo a informação do lote e/ou da data de fabricação, tais informações devem ser registradas no Auto de Constatação.

- Produtos com prazo de validade vencido, sem prazo de validade, sem dados de rotulagem, sem selo de certificação, não devem permanecer na área de vendas, cabendo à equipe apreendê-los imediatamente.

20.4. Lavratura dos Autos

- Terminada a verificação por parte de todos os técnicos a equipe deve se reunir para que sejam elucidadas eventuais dúvidas existentes.

- Feito isto, convoca-se o fiscalizado para apresentá-lo as irregularidades eventualmente encontradas e em seguida, é realizada a lavratura dos autos.

- Nesse momento deve-se solicitar a apresentação de um documento (nota fiscal, declaração cadastral, etc.) que identifique a empresa com Razão Social, CNPJ, Inscrição Estadual e Endereço, para preenchimento dos autos.

Obs.: É de relevante importância que os Agentes de Fiscalização possuam baixado em seus aparelhos celulares o aplicativo da Receita Federal para consulta dos dados fornecidos pelo fiscalizado.

- Na hipótese de o fornecedor se recusar terminantemente a apresentar os documentos ou a liberar o material apreendido para análise/perícia, o técnico deverá buscar apoio policial.

- Nos casos, porém, em que o não fornecimento dos documentos se deve ao fato de o fiscalizado não os possuir naquele momento, deverão ser lavrados os autos com os dados existentes, tais como nome fantasia, endereço e telefone, bem como um auto de notificação. Deve-se solicitar neste caso, cópia do comprovante de inscrição e situação cadastral junto à Receita Federal, do contrato social e últimas alterações se houver.

- O auto será lavrado preferencialmente em local que não atrapalhe o andamento das atividades do Fiscalizado.

- O fiscal responsável pela lavratura dos autos já deve ter sido designado previamente, bem como aquele que irá esclarecer todas as dúvidas do autuado enquanto o auto é lavrado, de modo que aquele que redige possa fazê-lo com tranquilidade, sem a interferência do autuado.

- Lavrados os autos eles devem ser apresentados ao fiscalizado para sua leitura e posterior assinatura, acompanhados das instruções para defesa, bem como deverão ser prestados os esclarecimentos as eventuais dúvidas do autuado.

- Havendo recusa de assinatura, tal informação constará registrada no Auto de Constatação que, junto com os outros autos, será enviado por correio ao autuado.

21. AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO

21.1. Ações Educativas

Os Agentes de Fiscalização do PROCON também realizam ações visando à educação para o consumo, distribuindo cartilhas e panfletos de conscientização para os consumidores e de orientação para os fornecedores. São realizadas sempre em locais de grande circulação, tais como: shows, feiras, eventos, centros comerciais, estádios de futebol, terminais rodoviários, entre outros.

21.2. Pesquisas de Preço

São coletados os preços dos produtos referentes à cesta básica, às datas comemorativas diversas, *Black Friday*, em formulário específico, no comércio local em geral. A ação é realizada especialmente nos grandes centros comerciais, por possuírem um potencial maior de atuação nas comunidades. Todos os dados colhidos são enviados ao Setor de Índices e Preços do Procon/ES para verificação do percentual e publicados periodicamente no site do PROCON-ES (www.procon.es.gov.br), ficando a disposição para consulta em geral.

21.3. Ações em Bares, Restaurantes, Quiosques e Congêneres

Os Agentes de Fiscalização do PROCON realizam ações em bares, restaurantes, quiosques e congêneres com o objetivo de verificar se os estabelecimentos disponibilizam para os clientes/consumidores o cardápio, com a descrição dos produtos, serviços e seus respectivos preços, bem como verificar outros itens estabelecidos pela legislação vigente específica.

21.4. Ações em Casas Noturnas

Neste segmento os Agentes de Fiscalização verificam, conjuntamente com o Corpo de Bombeiros e a Delegacia de Costumes e Diversões (DECODI) se os estabelecimentos estão em acordo com a Portaria MJ Nº 3.083/2013, que disciplina o direito do consumidor à informação sobre a segurança dos estabelecimentos de lazer, cultura e entretenimento e se possuem os alvarás para funcionamento. É verificada também se a comercialização dos ingressos está sendo realizada conforme previsto na legislação vigente.

21.5. Ações nos Estádios de Futebol

É realizada a fiscalização em eventos esportivos, especialmente o futebol, para verificação ao cumprimento do Estatuto do Torcedor e da legislação vigente acerca da comercialização dos ingressos meia entrada. São verificados ainda diversos itens, dispostos em um formulário próprio, no qual constam as obrigações da entidade em relação aos torcedores e público em geral.

21.6. Tempo de Espera para Atendimento (Instituições Financeiras, Supermercados, Operadoras de Telefonia, etc.)

São ações para verificar se o tempo de espera, nas Instituições Financeiras, Supermercados, Operadoras de Telefonia e seus correspondentes, etc., está em conformidade com a legislação vigente. São verificados ainda outros itens, tais como: disponibilização de banheiro e bebedouro na área comum, emissão de senhas numeradas com o horário, assentos para aguardar pelo atendimento, dentre outros.

21.7. Farmácias

Neste segmento os Agentes de Fiscalização do Procon/ES verificam o cumprimento à Lei Federal nº 13.021/2014, que dispõe sobre o exercício e a fiscalização das atividades farmacêuticas, Resolução ANVISA N° 44/2009, que dispõe sobre Boas Práticas Farmacêuticas para o controle sanitário do funcionamento, da dispensação e da comercialização de produtos e da prestação de serviços farmacêuticos em farmácias e drogarias e dá outras providências e, demais legislações congêneres.

21.8. Hospitais, Clínicas e Congêneres Particulares

Neste segmento os Agentes de Fiscalização do Procon/ES verificam o cumprimento Lei Federal nº 6.437/1977 que versa sobre as infrações à legislação sanitária federal, estabelece as sanções respectivas, e dá outras providências, ao à Decreto Federal nº 20.931/1932 que regula e fiscaliza o exercício da medicina, da odontologia, da medicina veterinária e das profissões de farmacêutico, parteira e enfermeira, no Brasil, Resolução Anvisa nº 63/2011 que dispõe sobre os Requisitos de Boas Práticas de Funcionamento para os Serviços de Saúde. É verificada também a Lei Estadual nº 9.851/2012 que dispõe sobre o tempo máximo de espera para o atendimento dos usuários de planos particulares de saúde junto aos serviços em que se encontrem conveniados no âmbito do Estado. Registre-se que são verificadas outras séries de itens que estão mencionados no *Check List* de Fiscalização de Hospitais, Clínicas e Congêneres.

21.9. Academias

São realizadas ações conjuntas pelos Agentes de Fiscalização do Procon/ES em parceria com os Agentes de Fiscalização do Conselho Regional de Educação Física – CREF 1, para a verificação do cumprimento à Lei Federal nº 9.696/1998, que versa sobre a regulamentação da profissão de Educação física e cria os respectivos Conselhos, e à Lei Estadual nº 7.696/2003, que disciplina o funcionamento dos estabelecimentos, academias e similares, que ministram atividades físicas, desportivas, artes marciais e dança, localizados no Estado do Espírito Santo.

21.10. Hotéis e Pousadas

Neste segmento são realizadas ações fiscalizatórias pelos Agentes de Fiscalização do Procon/ES em parceria com a Secretaria Estadual de Turismo para verificação do cumprimento do disposto na Lei Federal nº 11.771/08, que versa sobre a Política Nacional de Turismo.

21.11. Motéis

São realizadas operações pelos Agentes de Fiscalização do Procon/ES, em algumas oportunidades em parceria com as Vigilâncias Sanitárias Municipais, para verificação ao cumprimento da Lei Estadual nº 10.983/2019 que dispõe sobre a proibição da entrada, permanência e/ou hospedagem de crianças e/ou adolescentes em motéis e/ou estabelecimentos congêneres e dá outras providências, da Lei Estadual nº 9.368/2009 que dispõe sobre a adaptação de hotéis e motéis no âmbito do Estado, a fim de garantir o acesso às pessoas com deficiência e, demais itens citados no *Check List* deste segmento.

21.12. Transporte Rodoviário Interestadual

Os Agentes de Fiscalização realizam diligências fiscalizatórias em Terminais Rodoviários e Postos da Polícia Rodoviária Federal para verificar o cumprimento da Lei Federal nº 11.975/2009, que dispõe sobre a validade dos bilhetes de passagem no transporte coletivo rodoviário de passageiros e dá outras providências, da Resolução ANTT nº 4.282/2014, que dispõe sobre as condições gerais relativas à venda de bilhetes de passagem nos serviços regulares de transporte terrestre interestadual e internacional de passageiros regulados pela Agência Nacional de Transportes Terrestres e, dá outras providências, bem como da Resolução ANTT nº 1.692/2006, que dispõe sobre procedimentos a serem observados na aplicação do Estatuto do Idoso no âmbito dos serviços de transporte rodoviário interestadual de passageiros, e dá outras providências.

21.13. Transporte Rodoviário Intermunicipal

Nesta área os Agentes de Fiscalização do Procon/ES realizam ações fiscalizatórias em parceria com os Fiscais da CETURB/ES para verificação ao cumprimento do Decreto Estadual nº 3.288-N/1998, que disciplina sobre o Sistema de Transporte Intermunicipal de Passageiros do Estado do Espírito Santo (SITRIP), na modalidade de serviço regular.

21.14. Transporte Aéreo

Neste segmento os Agentes de Fiscalização do Procon/ES realizam ações fiscalizatórias nas companhias aéreas instaladas no Aeroporto de Vitória e verificam o cumprimento da Resolução ANAC nº 400/2016 que dispõe sobre as condições gerais de transporte aéreo, da Resolução ANAC nº 280/2013 que dispõe sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo e dá outras providências, da Resolução ANAC nº 141/2010 que dispõe sobre as

condições gerais de Transporte aplicáveis aos atrasos e cancelamentos de voos e às hipóteses de preterição de passageiros e dá outras providências, da Resolução ANAC nº 138/2010 que dispõe sobre as condições gerais de transporte atinentes à comercialização e às características do bilhete de passagem e dá outras disposições.

21.15. Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC

Neste segmento os Agentes de Fiscalização do Procon/ES realizam ações fiscalizatórias internas, via telefone, para verificação ao cumprimento do Decreto Federal nº 6.523/2008 que regulamenta a Lei Federal nº 8.078/1990 (CDC) para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC e da Portaria do Ministério da Justiça nº 2.014/2008 que estabelece o tempo máximo para o contato direto com o atendente e o horário de funcionamento no Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC.

21.16. Contratação no Comércio Eletrônico

Neste segmento os Agentes de Fiscalização do Procon/ES realizam ações fiscalizatórias internas, via sites diversos, para verificação ao cumprimento do Decreto Federal nº 7.962/2013 que regulamenta a Lei Federal nº 8.078/1990 (CDC), para dispor sobre a contratação no comércio eletrônico abrangendo os aspectos no tocante às informações claras a respeito do produto, serviço e do fornecedor, atendimento facilitado ao consumidor, e respeito ao direito de arrependimento.

21.17. Comercialização *on line* de Ingressos

Neste segmento os Agentes de Fiscalização do Procon/ES realizam ações fiscalizatórias internas (via sites diversos) e externas (pontos físicos de vendas de ingressos), para verificar o cumprimento da Lei Estadual nº 10.986/2019 que proíbe a cobrança de “taxa de conveniência” por sites e/ou aplicativos de dispositivo móvel na compra de ingressos em geral, como shows, peças de teatros, cinemas e outros similares, feita pela internet, no âmbito do Estado do Espírito Santo, e dá outras providências.

21.18. Revendas de GLP e Postos Revendedores de Combustíveis Líquidos

Neste segmento os Agentes de Fiscalização do Procon/ES realizam ações fiscalizatórias em parceria com a Delegacia Especializada em Defesa do Consumidor - DECON, Agência Nacional de Petróleo, Biocombustíveis e Gás Natural, Corpo de Bombeiros Militar, Secretaria Estadual da Fazenda, Instituto Estadual de Pesos e Medidas – IPEM, para verificação ao cumprimento da Resolução ANP nº 41/2013 e Resolução ANP nº 51/2016. É importante destacar que o Procon/ES possui convênio com a ANP e, realiza as mesmas atividades da Agência no Estado do Espírito Santo.

21.19. Centro de Formações de Condutores (CFC's)

No segmento em questão são verificados pelos Fiscais do Procon/ES o cumprimento da Lei Federal nº 9.503/1997 (Código de Trânsito Brasileiro), da Resolução CONTRAN nº 358/2010 que regulamenta o credenciamento de instituições ou entidades públicas ou privadas para o processo de capacitação, qualificação e atualização de profissionais, e de formação, qualificação, atualização e reciclagem de candidatos e dá outras providências, e demais legislações congêneres, junto às locadoras de veículos que se encontrem instaladas no âmbito do Estado do Espírito Santo e da Instrução de Serviço nº 064/2014 que dispõe sobre o procedimento de credenciamento e renovação do credenciamento de empresas para o processo de capacitação, qualificação, atualização de profissionais e reciclagem de candidatos e condutores, conforme Resoluções do CONTRAN nº 168/2004, 169/2005, 285/2008, 358/2010, 410/2012 e 411/2012 e 415/2012.

21.20. Escolas e Instituições de Ensino Superior Particulares

Neste segmento os Agentes de Fiscalização do Procon/ES realizam ações fiscalizatórias nas Instituições de Ensino Particular (Escolas, Creches, Faculdades, etc.), para verificação ao cumprimento da Lei Federal nº 9.870/1999 que dispõe sobre o valor total das anuidades escolares e dá outras providências, e demais legislações congêneres informadas no *Check List*.

21.21. Eventos artísticos, culturais, esportivos, de lazer, entretenimento e congêneres (cinemas, parques aquáticos e de diversões, estádios, shows, teatro, casas de dança, etc.)

Neste segmento os Agentes de Fiscalização do Procon/ES realizam ações fiscalizatórias nos cinemas para verificar o cumprimento da Lei Federal nº 12.933/2013 que dispõe sobre o benefício do pagamento de meia-entrada para estudantes, pessoas com deficiência e jovens de 15 a 29 anos comprovadamente carentes em espetáculos artístico-culturais e esportivos, do Decreto Federal nº 8.537/2015 que regulamenta o benefício da meia-entrada para acesso a eventos artístico-culturais e esportivos, da Lei Estadual nº 7.737/2004 que institui a meia entrada em locais públicos de cultura, esporte e lazer para doadores de sangue e órgãos, e dá outras providências, e demais legislações congêneres informadas no *Check List*.

21.22. Estacionamentos

Neste segmento os Agentes de Fiscalização do Procon/ES realizam ações fiscalizatórias no intuito de verificar o cumprimento à Lei Estadual nº 9.699/2011 dispõe sobre normas de proteção e segurança dos consumidores nos estacionamentos públicos, privados e diante dos fornecedores de serviços de manobra e guarda de veículos em geral e demais legislações congêneres citadas no *Check List*.

21.23. Concessionárias Revendedores de Veículos

Neste segmento os Agentes de Fiscalização do Procon/ES realizam ações fiscalizatórias no intuito de verificar o cumprimento à Lei Estadual nº 8.817/2008 que proíbe as concessionárias e revendedoras de veículos automotores, situadas no âmbito do Estado do Espírito Santo, de se negarem a vender seus produtos para consumidores residentes em municípios diversos de sua área de atuação, à Lei Estadual nº 10.068/2013 que dispõe sobre a obrigatoriedade de concessionárias, revendedoras, locadoras e feiras de veículos automotores e estabelecimentos similares afixarem, em suas dependências, advertência sobre a conduta criminosa de dirigir sob a influência de álcool, à Lei Estadual nº 10.652/2017 que dispõe sobre fixação de cartaz ou placa em revendedoras e concessionárias de veículos automotores, informando as isenções concedidas às pessoas com deficiência ou portadoras de moléstias graves e dá outras providências, à Lei Estadual nº 10.679/2017 que obriga as concessionárias de automóveis, no momento da revisão, a apresentar orçamentos, conforme especificado no manual do veículo, e demais legislações consumeristas vigentes relatadas no *Check List*.

21.24. Locadoras de Veículos

Neste segmento os Agentes de Fiscalização do Procon/ES realizam ações fiscalizatórias no intuito de verificar o cumprimento à Lei Federal nº 13.146/2015, que institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência), especificamente o art. 52 que estabelece que “*As locadora de veículos são obrigadas a oferecer 1 (um) veículo adaptado para uso de pessoas com deficiência, a cada conjunto de 20 (vinte) veículos de sua frota*”, bem como no parágrafo único que diz: “*O veículo adaptado deverá ter, no mínimo, câmbio automático, direção hidráulica, vidros elétricos e comandos manuais de freio e de embreagem*”, e demais legislações consumeristas vigentes relatadas no *Check List*.

21.25. Cabeleireiros, barbearias, institutos de beleza e outros estabelecimentos congêneres

Neste segmento os Agentes de Fiscalização do Procon/ES realizam ações fiscalizatórias no intuito de verificar o cumprimento à Lei Estadual nº 4.416/1990 que dispõe sobre a obrigatoriedade de limpeza e esterilização após o uso, dos utensílios que entram em contato com partes do corpo dos clientes utilizados em cabeleireiros, barbearias, institutos de beleza e outros estabelecimentos congêneres e demais legislações congêneres citadas no *Check List*.

21.26. Supermercados, Hipermercados, Mercarias e Congêneres

A fiscalização em supermercados é uma das mais abrangentes que a Fiscalização realiza, tendo em vista que tal segmento conta com uma variedade muito grande de produtos expostos para a comercialização. Assim sendo, sempre que possível, as diligências fiscalizatórias são realizadas conjuntamente com a Vigilância Sanitária Municipal e com o Instituto Estadual de Pesos e Medidas – IPEM.

É importante destacar que no decorrer da ação fiscalizatória o Agente de Fiscalização deverá manter a sua atenção redobrada, tendo em vista o grande número de normas consumeristas que se aplicam a esse segmento.

Registre-se que mesmo sendo o objeto da reclamação somente 01 (uma) prática infrativa (ex: diferença de preço entre caixa e gôndola), os Agentes de Fiscalização poderão realizar uma fiscalização completa no estabelecimento, pois é comum encontrar várias outras irregularidades, tais como: produtos vencidos, produtos expostos sem a informação do preço, produtos sem a informação da data de validade e fabricação, entre outras.

Ao chegar ao supermercado a equipe deve procurar o responsável pelo estabelecimento para prestar as informações relativas à fiscalização conforme descrito no item anterior.

Durante as explicações relativas ao ato fiscalizatório, será solicitado ao gerente que disponibilize carrinhos ou similares a equipe para que seja feita a retirada de possíveis produtos impróprios para o consumo que estejam expostos nas gôndolas. Neste momento já deve ter sido feita a divisão de tarefas, ou seja, cada técnico já deve ter conhecimento de qual setor caberá a ele fiscalizar.

A divisão de tarefas deverá respeitar a proporção entre o tamanho do estabelecimento e número de técnicos. Todavia, essa divisão poderá ser desproporcional, tendo em vista o fato do estabelecimento ser muito grande fisicamente. Assim sendo, os técnicos designados deverão priorizar os seguintes setores: padaria, confeitaria, açougue, setor de frios e geladeiras, perecíveis em geral, congelados, resfriados e promoções.

Algumas atividades são de fundamental importância também, como a coleta de produtos para a comparação dos preços informados na gôndola e os efetivamente cobrados no caixa.

Obs.: Os produtos coletados tão somente para a realização da conferência dos preços, que estejam em acordo com as normas vigentes, deverão ser devolvidos às gôndolas do estabelecimento após a realização da verificação de preço.

É importante conferir os preços em embalagens promocionais, tipo leve três e pague dois, verificar as formas e condições de pagamento, bem como verificar se o fornecedor disponibiliza os produtos anunciados por meio de Publicidade.

21.26.1. Situações mais frequentes visualizadas nos Supermercados

- Produtos com a data de validade vencida, sem a data de validade, com o lacre da embalagem rompido e com as embalagens

amassadas/danificadas/enferrujadas que, deverão ser contados e recolhidos ao carrinho para em seguida serem armazenados em sacolas plásticas transparentes e lacrados com lacre numerado.

- Quando o objeto da reclamação for sobre a prática de diferenciação de preço entre caixa e gôndola, o fiscal deverá retirar como amostragem no mínimo 20 (vinte) produtos distintos para verificação. Esta coleta deve simular uma compra abrangendo a maior diversidade de produtos de higiene pessoal, domissanitários (detergentes, sabão em pó, cera, água sanitária, inseticida, desinfetante, etc.) e alimentícios, incluindo as promoções.

Obs.: Desde que não seja o objeto da denúncia, a coleta de produtos frágeis, como lâmpadas ou produtos perecíveis, congelados ou resfriados, bem como aqueles de difícil transporte devido ao seu peso ou volume, deve ser evitada para que não ocorram incidentes.

- Produtos sem informação de preço deverão ser descritos detalhadamente informando a sua localização dentro do estabelecimento.

- Tabloides/encartes de ofertas serão conferidos observando-se três situações:

a) se existe o produto ofertado ou se o mesmo está disponível para pronta entrega;

b) se o preço ofertado no tabloide corresponde efetivamente ao preço informado na gôndola;

c) se o preço ofertado no tabloide é o mesmo cobrado no caixa.

- Se algum funcionário tentar obstruir o trabalho da fiscalização, como por exemplo: retirada de produtos com irregularidade, do setor que está sendo fiscalizado, o Agente de Fiscalização deverá informá-lo de que aquele local está sob fiscalização e que, portanto, não poderá mais sofrer intervenção do fiscalizado enquanto durar a diligência fiscalizatória. Não sendo atendida a solicitação do Agente, o fato deverá ser comunicado ao responsável pelo estabelecimento reiterando-se que, se a situação persistir será solicitado, pela equipe de fiscalização, apoio policial. Havendo a necessidade de apoio policial, a chefia deverá ser comunicada imediatamente.

- A lavratura dos autos deverá ocorrer, preferencialmente, na presença do responsável pelo estabelecimento com as devidas explicações a respeito de cada irregularidade encontrada.

21.26.2. Do procedimento para descarte dos produtos apreendidos

O fiscalizado deverá seguir as orientações para descarte de produtos impróprios para o consumo, apreendidos em ação fiscalizatória realizada pelo setor de fiscalização do Procon/ES, constantes na **NORMA DE PROCEDIMENTO – PROCON/ES Nº 012/2018** (<https://procon.es.gov.br/normas-de-procedimentos>).

21.27. Precificação (Afixação de preço nos produtos expostos para comercialização em vitrines, gôndolas, ilhas, araras, balcões, etc.)

São realizadas, periodicamente, operações no comércio local para verificação do preço dos produtos expostos em vitrines, gôndolas, ilhas, araras, balcões, etc. dos estabelecimentos. Nessas operações são verificados se os preços dos produtos estão visíveis ao consumidor e de acordo com a legislação consumerista. Os principais focos de atuação desse tipo de operação são os *Shoppings Centers* e os Grandes Centros Comerciais, por reunirem um grande número de estabelecimentos. Contudo, as ações são realizadas em todo o comércio em geral.

21.27.1. Fiscalização em *Shopping Centers* e Grandes Centros Comerciais

- A Fiscalização em lojas de *shoppings centers* tanto pode ser resultado de uma reclamação/denúncia quanto de uma operação de ofício em razão de datas comemorativas (Natal, Dia das Mães, Dia dos Pais, Dia das Crianças, Dia dos Namorados, etc.).
- Na impossibilidade de se visitar todas as lojas, as equipes poderão, antes de iniciar os trabalhos propriamente ditos, percorrer o trajeto que lhes cabe fiscalizar, observando as vitrines a fim de levantar aquelas que apresentam maiores números de irregularidades e, assim, traçar o roteiro das visitas.
- Nas lojas onde não forem encontradas irregularidades, deverá ser lavrado apenas o Auto de Constatação ou Relatório de Visita registrando a ausência de infração às normas de relação de consumo.
- Diante da grande extensão da área e da conseqüente dispersão dos grupos, o líder deverá manter-se em contato com as equipes para o acompanhamento dos trabalhos que estão sendo desenvolvidos.
- A função principal do líder é prestar auxílio às equipes diante de qualquer dificuldade ou conflito que se estabeleça com o fiscalizado.

21.27.2. Situações mais frequentes

- A primeira coisa a ser observada pela equipe, antes mesmo de entrar na loja e fazer a apresentação, é a vitrine, anotando-se de imediato as

irregularidades. O fato mais frequente é encontrar produtos sem a afixação do preço, produtos com preços somente em parcelas ou produtos com preços sem correção, clareza, precisão, ostensividade e legibilidade;

- No interior da loja deverá ser observado se há informação de preços nos produtos expostos em araras, balcões e em todos os locais aos quais o consumidor tem acesso as mercadorias, sem que necessite do auxílio do fornecedor.

- Mercadorias armazenadas no depósito ou atrás do balcão, onde o consumidor não tem acesso, são consideradas estoque e, portanto, não há necessidade de terem seus preços expostos. Todavia, todas as peças/itens expostos para comercialização devem possuir informação clara e precisa acerca dos preços praticados.

- Cartazes ou similares com informações que indiquem prática abusiva, relativas às condições de pagamento dos produtos comercializados, deverão ser literalmente transcritos no Auto de Constatação e fotografados.

22. INSTRUMENTOS UTILIZADOS PARA REGISTRO DO ATO FISCALIZATÓRIO

22.1. Auto de Constatação

Trata-se de documento impresso, numerado sequencialmente, que deve ser preenchido/redigido de forma clara e precisa, sem entrelinhas, rasuras ou emendas. O instrumento em questão tem como finalidade estabelecer a situação real de mercado, em determinado lugar e momento, obedecido o procedimento adequado, conforme previsto no artigo 64 do Decreto Federal nº 2.181/1997.

22.2. Auto de Infração

Trata-se de documento impresso, numerado sequencialmente, que deve ser preenchido/redigido de forma clara e precisa, sem entrelinhas, rasuras ou emendas. O instrumento em questão tem como finalidade expor as condutas infrativas atribuídas ao fornecedor, correlacionando-as com as regras violadas, formalizando assim a ocorrência da infração, em consonância ao previsto na lei.

22.3. Auto de Apreensão/Termo de Depósito

Trata-se de documento impresso, numerado sequencialmente, que deve ser preenchido/redigido de forma clara e precisa, sem entrelinhas, rasuras ou emendas. O instrumento em questão tem como finalidade registrar os produtos e demais elementos apreendidos durante a ação fiscalizatória, cujas finalidades são: constituir prova administrativa da irregularidade cometida pelo

fiscalizado; retirar do mercado de consumo produtos impróprios para consumo, conforme previsto na legislação vigente; assegurar a aplicação do procedimento e das medidas cautelares. Tem como intuito ainda, qualificar/designar o depositário fiel, conforme previsto no § 1º do artigo 21 do Decreto Federal nº 2.181/1997.

22.4. Auto de Notificação

Trata-se de documento impresso, numerado sequencialmente, que deve ser preenchido/redigido de forma clara e precisa, sem entrelinhas, rasuras ou emendas. O instrumento em questão tem como finalidade solicitar informações e documentos ao fornecedor, tendo em vista a necessidade de obtenção de elementos para identificar e certificar a ocorrência ou não de irregularidades, assim como a formação do conjunto probatório e instrução da averiguação preliminar.

É importante destacar que o descumprimento das solicitações contidas no instrumento em questão pode acarretar a aplicação de sanção administrativa ao fornecedor, nos termos do artigo 56 da Lei Federal nº 8.078/1990 (CDC), por infração ao artigo 55, § 4º, do mesmo diploma legal. Sem prejuízo, é claro, de eventual sanção penal por crime de desobediência.

22.5. Auto de Interdição Total

Trata-se de documento impresso, numerado sequencialmente, que deve ser preenchido/redigido de forma clara e precisa, sem entrelinhas, rasuras ou emendas. O instrumento em questão tem como finalidade registrar a interdição total do estabelecimento, produto ou serviço e será aplicado em caráter preventivo ou de medida cautelar em situações de risco iminente à saúde dos consumidores ou em reiteradas situações de desrespeito à legislação vigente.

22.6. Auto de Interdição Parcial

Trata-se de documento impresso, numerado sequencialmente, que deve ser preenchido/redigido de forma clara e precisa, sem entrelinhas, rasuras ou emendas. O instrumento em questão tem como finalidade registrar a interdição parcial do estabelecimento (setor específico), produto (lote específico) ou serviço e será aplicado em caráter preventivo ou de medida cautelar em situações de risco iminente à saúde dos consumidores ou em reiteradas situações de desrespeito à legislação vigente.

22.7. Relatório de Visita e Orientação

Trata-se de documento impresso, numerado sequencialmente, que deve ser preenchido/redigido de forma clara e precisa, sem entrelinhas, rasuras ou emendas. O referido documento deverá ser utilizado pelo Agente de Fiscalização quando, no momento da ação fiscalizatória, não houver sido constatada práticas infrativas no estabelecimento visitado, hipótese em que deverá cientificar o fornecedor de que esse não gera direito ou obrigação nem

cria exceção entre o fornecedor e o órgão de defesa do consumidor, ficando passível de autuação caso venha a proceder de forma contrária à legislação.

22.8. Termo de Coleta de Amostra

Trata-se de documento impresso, numerado sequencialmente, que deve ser preenchido/redigido de forma clara e precisa, sem entrelinhas, rasuras ou emendas. O instrumento em questão tem como finalidade a coleta de produtos suspeitos de estarem deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, que sejam nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda, aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação, para posterior análise laboratorial.

22.9. Folha de Continuação

Nas situações em que haja a necessidade de utilização de mais de uma folha para a lavratura de um Auto, o Agente de fiscalização procederá com a descrição das circunstâncias encontradas durante o ato fiscalizatório em documentação denominada Folha de Continuação.

Vale ressaltar que havendo a necessidade de utilização da Folha de Continuação deverá constar identificação no corpo do Auto que está sendo utilizado, da seguinte maneira:

PREENCHIMENTO DA FOLHA DE CONTINUAÇÃO:	X	SIM	NÃO
--	----------	------------	------------

Registre-se que na parte superior da Folha de Continuação, deverá constar a expressão “Folha de Continuação N° XX”, marcação de um “X” no espaçamento destinado ao Auto correspondente (Constatação, Infração, Apreensão/Termo e Depósito, Notificação, Termo de Coleta de Amostra, Interdição Total ou Interdição Parcial), bem como a transcrição do número do Auto, da seguinte maneira:

				FOLHA DE CONTINUAÇÃO N° 01	
X	Auto de Constatação		Notificação	Auto de Interdição Parcial	N° 0001-D
	Auto de Infração		Auto de Interdição Total	Relatório de Visita e Orientação	
	Auto de Apreensão/Termo de Depósito			Termo de Coleta de Amostra	

Para melhor compreensão e visualização dos Autos mencionados anteriormente, segue adiante modelos diversos preenchidos com situações e fornecedores hipotéticos.

Referências

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado, 2020.

BRASIL. Senado Federal. Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, Brasília, DF, 20 set. 1990.

BRASIL. Decreto Federal nº 2.181 de 21 de março de 1997. 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. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, Brasília, DF, 21 mar. 1997.

BRASIL. Lei nº 6.437, de 20 de agosto de 1977. Configura infrações à legislação sanitária federal, estabelece as sanções respectivas, e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 24 ago. 1977.

Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor. Diretoria de Fiscalização. Manual de Fiscalização. São Paulo, 2017.

Prefeitura Municipal de Porto Alegre. Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico. Serviço de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon Porto Alegre. Manual Técnico de Procedimentos. 1ª versão. Porto Alegre, 2018.

Lei 6.066, de dezembro de 1999. Código do Estado do Espírito Santo. Regula a organização e o funcionamento do Sistema Único de Saúde, no âmbito do Estado do Espírito Santo, estabelece normas de promoção, proteção e recuperação da saúde e dispõe sobre as infrações sanitárias e respectivo processo administrativo. Espírito Santo, 1999.

Estado do Rio Grande do Sul Secretaria da Saúde Centro Estadual de Vigilância em Saúde Divisão de Vigilância Sanitária. Manual de Processo Administrativo Sanitário. 2. ed. Porto Alegre, 2010.

ANEXO I

MODELO - AUTOS PARA AÇÕES EM SUPERMERCADOS, HIPERMERCADOS, MERCEARIAS E CONGÊNERES



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES
Gerência de Fiscalização



AUTO DE CONSTATAÇÃO		Nº XXXX-D	
1 – IDENTIFICAÇÃO DO AUTUADO			
Nome ou Razão Social 123 Ltda			
Nome Fantasia Supermercado Sol e Verão		Atividade Supermercadista	
Endereço Rua 123, nº 1, Centro			CEP 29.000-000
Telefone (27) 3333-3333	Celular (27) 9 9999-9999	Município Vitória	Estado ES
CNPJ/CPF 00.000.000/0000-00	Inscrição Estadual 000.000.00.0	Inscrição Municipal 0000000	
2 – LOCAL DA AUTUAÇÃO			
Estabelecimento		Data 14/02/2020	Hora 10:00
3 – CONSTATAÇÃO			
<p>De ordem e em atendimento à solicitação da 100ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória, através do OF/PCVT/Nº XXXX/20, no que diz respeito à verificação ao cumprimento das normas consumeristas vigentes, procedemos ato fiscalizatório no estabelecimento supra. Chegando ao local fomos recebidos pelo Sr. José Maria (Gerente), que nos acompanhou durante a ação. No decorrer da ação foram constatadas irregularidades, quais sejam: comercialização de produtos com a data de validade vencida, comercialização de produto com impossível visualização da data de fabricação e validade, comercialização de produtos sem quaisquer informações da data de validade, fabricação, origem e lote, comercialização de produtos sem informações da data de validade, fabricação e lote, comercialização de produtos com o lacre da embalagem rompido e comercialização de produtos com a embalagem amassadas/danificadas, conforme registro fotográfico e relatado item por item no Auto de Infração nº XXXX-D. Todos os produtos expostos na área de vendas (gôndolas e freezer's), impróprios para o consumo, foram apreendidos, fotografados, embalados em sacolas plásticas transparentes e lacrados sob o número: 00001; 00002; 00003; 00004; 00005; 00006 e 00007, sendo deixados sob a responsabilidade do fiel depositário nomeado neste ato, qual seja, Sr. José Maria (Gerente de Loja). Registre-se que o estabelecimento não possui placa afixada com informação acerca das formas e condições de pagamento adotadas, não possui placa com informação acerca do número de telefone e endereço do Procon/ES, bem como não possui exemplar do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC) para livre consulta, conforme registro fotográfico. Diante do exposto foi lavrada a presente documentação que será encaminhada à Assessoria Jurídica do Procon/ES e ao Ministério Público Estadual para conhecimento e posterior tomada de decisão.</p>			
PREENCHIMENTO DA FOLHA DE CONTINUAÇÃO:		<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO
4 – DISPOSITIVOS LEGAIS INFRINGIDOS			
CONFORME RELATADO NO AUTO DE INFRAÇÃO Nº XXXX-D			
5 – O autuado deverá adequar-se às normas legais no prazo de ----- (-----) a contar da lavratura deste Auto ou impugná-lo nos termos da alínea "e" do artigo 35 do Decreto Federal nº 2.181/97.			
6 – No caso de recusa do autuado em assinar o recebimento do auto, o autuante procederá na forma do disposto no artigo 38, parágrafo único do Decreto Federal nº 2.181/97.			
7 – AUTUANTE		8 – AUTUADO	
Nome/Matricula/Função		Recebi a 2ª via nesta data ____/____/____ Nome: José Maria CPF: 000.000.000-00 Função: Proprietário _____ Assinatura	
Av. Princesa Isabel, nº 599, Ed. Março, 9º andar, Centro, Vitória/ES, CEP: 29.010-361, Tel.: (27) 3381 – 6221			



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES
Gerência de Fiscalização



AUTO DE INFRAÇÃO				Nº XXXX-D	
1 – IDENTIFICAÇÃO DO AUTUADO					
Nome ou Razão Social 123 Ltda				Física <input type="checkbox"/>	
				Jurídica <input checked="" type="checkbox"/>	
Nome Fantasia Supermercado Sol e Verão			Atividade Supermercadista		
CNPJ/CPF 00.000.000/0000-00		Inscrição Estadual 000.000.00.0		Inscrição Municipal 0000000	
Responsável José Maria		Cargo/Função Proprietário		CPF/RG 000.000.000-00	
Endereço Rua 123, nº 01, Centro				CEP 29.000-000	
Ponto de Referência Próximo ao Quilão do Chico					
Telefone (27) 3333-3333		Celular (27) 9 9999-9999		Município Vitória	
				Estado ES	
2 – LOCAL DA EMISSÃO					
Estabelecimento				Data 14/02/2020	
				Hora 11:00	
3 – COMINAÇÃO LEGAL					
<p>Às 11:00 horas do dia 14 do mês de fevereiro do ano de 2020, no exercício da fiscalização de que trata a Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990, regulamentada pelo Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997, firmo a presente autuação que se originou da constatação pelo autuante de que o autuado infringiu o disposto Art.6, III, Art. 18, § 6º, I, II e III Art. 31, caput da Lei Federal nº 8.078/1990; Art. 12, IX, 'b' e 'd' do Decreto Federal nº 2.181/1997; Art. 1º da Lei Estadual nº 9.160/2009; Art. 1º da Lei Estadual nº 9.926/2012, Art. 1º da Lei Federal nº 12.291/2010, pela prática da (s) seguinte (s) irregularidade (s): comercialização de produtos com a data de validade vencida, comercialização de produto com impossível visualização da data de fabricação e validade, comercialização de produtos sem quaisquer informações da data de validade, fabricação, origem e lote, comercialização de produtos sem informações da data de validade, fabricação e lote, comercialização de produtos com o lacre da embalagem rompido e comercialização de produtos com a embalagem amassadas/danificadas, conforme registro fotográfico e relatado item por item no Auto de Constatação nº XXXX-D. Registre-se que o estabelecimento não possui placa afixada com informação acerca das formas e condições de pagamento adotadas, não possui placa com informação acerca do número de telefone e endereço do Procon/ES, bem como não possui exemplar do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC) para livre consulta, conforme registro fotográfico e também relatado no Auto de Constatação nº XXXX-D.</p> <p>a) Fica a empresa ora autuada ciente e notificada de que poderá apresentar defesa por escrito, no prazo processual de 10 (dez) dias a contar do recebimento desta. A defesa DEVERÁ estar acompanhada dos seguintes documentos: 1) Contrato Social Atualizado; 2) Demonstração de Resultado de Exercício (DRE) dos últimos 12 (doze) meses; 3) Declaração de Arrecadação do ICMS dos últimos 12 (doze) meses. Na defesa, a empresa deverá mencionar o número dos Autos de Constatação nº XXXX-D, de Infração nº XXXX-D e de Apreensão/Termo de Depósito nº XXXX-D;</p> <p>b) Fica a empresa ora autuada ciente que as infrações às Normas de Defesa do Consumidor estão sujeitas, conforme o caso a sanções administrativas previstas no Art. 56 da Lei Federal nº 8.078/1990 (CDC) e no Art. 18 do Decreto Federal nº 2.181/1997.</p>					
PREENCHIMENTO DA FOLHA DE CONTINUAÇÃO:				SIM <input type="checkbox"/>	
				X NÃO <input checked="" type="checkbox"/>	
4 – IMPUGNAÇÃO: A impugnação escrita deverá ser apresentada no prazo improrrogável de 10 (dez) dias contados processualmente a partir da data da entrega da 2ª via deste(s) Auto(s), no Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES.					
5 – AUTUANTE			6 – AUTUADO		
Nome/Matrícula/Função			Recebi a 2ª via nesta data ____/____/____		
			Nome: José Maria		
			CPF: 000.000.000-00		
			Função: Proprietário		
			_____ Assinatura		
Av. Princesa Isabel, 599, Ed. Março, 9º andar, Centro, Vitória/ES, CEP: 29.010-361, Tel.: (27) 3381 – 6221					



AUTO DE APREENSÃO/TERMO DE DEPÓSITO			Nº XXXX-D
1 – IDENTIFICAÇÃO DO AUTUADO			
Nome ou Razão Social 123 Ltda			
Nome Fantasia Supermercado Sol e Verão		Atividade Supermercadista	
Endereço Rua 123, nº 01, Centro		CEP 29.000-000	
Telefone (27) 3333-3333	Celular (27) 9 9999-9999	Município Vitória	Estado ES
CNPJ/CPF 00.000.000/0000-00	Inscrição Estadual 000.000.00.0	Inscrição Municipal 0000000	
2 – RESPONSÁVEL			
Nome José Maria		CPF 000.000.000-00	RG 0.000.000-ES
Endereço Rua da Misericórdia, nº 03, Centro, Vitória/ES		CEP 29.000-000	Telefone (27) 9 9999-9999
3 – LOCAL DA AUTUAÇÃO			
Local Estabelecimento		Data 14/02/2020	Hora 12:00
4 – COMINAÇÃO LEGAL			
As 12:00 horas do dia 14 do mês de fevereiro do ano 2020, no exercício da fiscalização de que trata a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, regulamentada pelo Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997, faço a apreensão do(s) produto(s) abaixo discriminado(s) na(s) quantidade(s) encontrada(s) no local, por infringência ao(s) disposto(s) no(s) AUTO DE INFRAÇÃO N° XXXX-D , pela(s) razão(ões) abaixo assinalada(s).			
5 - DA APREENSÃO			
5.1- Descrição do(s) Produto(s) Produtos Alimentícios e de Limpeza			
5.2 – Quantidade Total Apreendida CONFORME RELATADO NO AUTO DE INFRAÇÃO N° XXXX-D			
5.3 – Quantidade Apreendida para Análise			
5.4 – Razões/ Finalidades CONFORME RELATADO NO AUTO DE CONSTATAÇÃO N° XXXX-D			
Preenchimento da folha de continuação: <input type="checkbox"/> SIM <input checked="" type="checkbox"/> NÃO			
6 – TERMO DE DEPÓSITO			
Fica(m) apreendido(s) o(s) produto(s) acima, pelo que lavrei o presente Auto, em 3 (três) vias, assinadas por mim e pelo fornecedor, seu mandatário ou preposto, constituindo o Sr. José Maria, qualificado acima, seu fiel depositário, sujeitando-se às penas da Lei em caso de infidelidade. Fica proibida a venda, utilização, substituição, subtração ou renovação total ou parcial do(s) bem (ns) acima referido(s), de acordo com o § 1º do art. 21, do Decreto Federal nº 2.181/97.			
6.1 – Local de Armazenamento: ESTABELECIMENTO			
7- AUTUANTE		8 - AUTUADO	
Nome/Matricula/Função		Recebi a 2ª via nesta data ____/____/____ Nome: José Maria CPF: 000.000.000-00 Função: Proprietário Assinatura	
9 – TERMO DE RECIBO DE RETIRADA DE PRODUTO(S)			
Declaro para os devidos fins de direito que, nesta data, no exercício legal da fiscalização de que trata a Lei nº 8.078/90, regulamentada pelo Decreto nº 2.181/97, retirei o(s) produto(s) na(s) quantidade(s) indicada(s) no subitem 5.3 desde Auto de Apreensão, para o fim específico de análise pericial, na forma prevista no § 2º do art. 21, do Decreto Federal nº 2.181/97.			
XXXXXXXXXXXX	XX/XX/XXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	
Local	Data	Agente de Fiscalização	
Av. Princesa Isabel, nº 599, Ed. Março, 9º andar, Centro, Vitória/ES, CEP: 29.010-361, Tel.: (27) 3381 – 6221			

ANEXO II

MODELO - AUTOS PARA AÇÕES EM INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES
Gerência de Fiscalização



AUTO DE CONSTATAÇÃO				Nº XXXX-D
1 – IDENTIFICAÇÃO DO AUTUADO				
Nome ou Razão Social Banco 123 S/A				
Nome Fantasia Banco 123			Atividade Bancária	
Endereço Rua 123, nº 1, Centro				CEP 29.000-000
Telefone (27) 3333-3333	Celular (27) 9 9999-9999	Município Linhares	Estado ES	
CNPJ/CPF 00.000.000/0000-00		Inscrição Estadual 000.000.00.0	Inscrição Municipal 0000000	
2 – LOCAL DA AUTUAÇÃO				
Estabelecimento			Data 14/02/2020	Hora 10:00
3 – CONSTATAÇÃO				
<p>Em atendimento à reclamação formalizada nesta Autarquia, procedemos ato fiscalizatório no estabelecimento supra no intuito de verificar o cumprimento às determinações da Lei Municipal de Linhares nº 2.167/2000 e demais legislações congêneres. Chegando ao local fomos recebidos pelo Sr. José Maria (Gerente Geral), que nos acompanhou durante a ação. Neste ato o agente de fiscalização retirou a senha de número 0088 (oitenta e oito) às 14 (quatorze) horas e 18 (dezoito) minutos. Após aguardar 03 (três) minutos, ou seja, às 14 (quatorze) horas e 21 (vinte e um) minutos, foi logrado atendimento ao agente fiscal, portanto, não sendo constatada irregularidade no tocante ao tempo de espera para receber atendimento junto aos caixas. Registre-se que para o efetivo controle do tempo de espera após a retirada da senha citada acima, foi utilizado como parâmetro o horário constante no sistema dos caixas. Vale destacar que a agência disponibiliza 03 (três) caixas para realizar atendimento aos consumidores, sendo 01 (um) dos caixas é destinado exclusivamente para atendimento prioritário, 01 (um) caixa para atendimento normal e 01 (um) caixa para atendimento 123 Exclusivo e 123 Prime, sendo este último proibido pela Lei Estadual nº 6.226/00, Art. 6º, § 1º, que diz: "Art. 6º Todo consumidor receberá tratamento equivalente durante a espera para o atendimento de um serviço da mesma natureza, sendo vedada a discriminação, por parte do fornecedor, por motivo de sexo, raça, cor, idade, estado civil, crença ou condição social. § 1º É proibido o estabelecimento de caixas "especiais" com o intuito de diminuir o período de espera de um ou mais consumidores que, juntamente com outros, aguardarem por atendimento a serviço de idêntica natureza, a pretexto de um desses consumidores ser cliente especial ou privilegiado por sua condição econômica e volume ou qualidade de negócios mantidos com o fornecedor." Registre-se que a agência não possui placa afixada com a seguinte informação: "Desrespeitar, negligenciar ou prejudicar idosos, é crime." (Estatuto do Idoso), conforme registro fotográfico e em flagrante desrespeito à legislação vigente. Cumpre relatar que a agência possui a placa informativa que dispõe sobre a informação ao consumidor do direito de saldar antecipadamente seus débitos e obter redução proporcional de juros e demais acréscimos, nos termos da Lei Estadual nº 9.803/2012; possui a placa com informação acerca do número do telefone e endereço do PROCON/ES e Procon Municipal de Linhares; disponibiliza bebedouro na área comum de utilização dos consumidores; possui painel opaco com vistas a garantir a segurança dos consumidores nos procedimentos realizados nos caixas da agência; disponibiliza máquina emissora de senhas; disponibiliza painel eletrônico</p>				
PREENCHIMENTO DA FOLHA DE CONTINUAÇÃO:			<input checked="" type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO
4 – DISPOSITIVOS LEGAIS INFRINGIDOS				
CONFORME RELATADO NO AUTO DE INFRAÇÃO Nº XXXX-D				
5 – O autuado deverá adequar-se às normas legais no prazo de ----- (-----) a contar da lavratura deste Auto ou impugná-lo nos termos da alínea "e" do artigo 35 do Decreto Federal nº 2.181/97.				
6 – No caso de recusa do autuado em assinar o recebimento do auto, o autuante procederá na forma do disposto no artigo 38, parágrafo único do Decreto Federal nº 2.181/97.				
7 – AUTUANTE			8 – AUTUADO	
Nome/Matricula/Função			Recebi a 2ª via nesta data ____/____/____ Nome: José Maria CPF: 000.000.000-00 Função: Gerente Geral _____ Assinatura	
Av. Princesa Isabel, nº 599, Ed. Março, 9º andar, Centro, Vitória/ES, CEP: 29.010-361, Tel.: (27) 3381 – 6221				



FOLHA DE CONTINUAÇÃO – Nº 01

<input checked="" type="checkbox"/>	Auto de Constatação	Notificação	Auto de Interdição Parcial	Nº XXXX-D
	Auto de Infração	Auto de Interdição Total	Relatório de Visita e Orientação	
	Auto de Apreensão/Termo de Depósito		Termo de Coleta de Amostra	

para o controle de chamada de senhas para o setor de caixas; disponibiliza 18 (dezoito) assentos para os consumidores aguardarem atendimento junto aos caixas, bem como disponibilizava exemplar do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC) disponível em local visível para livre consulta, conforme registro fotográfico. **Registre-se por último que no decorrer da ação foi constatado que a agência disponibiliza banheiro para utilização dos consumidores antes da porta giratória que dá acesso à referida agência, sem a presença de vigilantes, conforme registro fotográfico. Diante do exposto foi lavrado o presente Auto que será encaminhado à Assessoria Jurídica do Procon/ES para análise e posterior tomada de decisão.**

DISPOSITIVOS LEGAIS INFRINGIDOS

CONFORME RELATADO NO AUTO DE INFRAÇÃO **Nº XXXX-D**

No caso de recusa do atuado em assinar o recebimento do auto ou da notificação, o atuante procederá na forma do disposto no artigo 38, parágrafo único do Decreto Federal nº 2.181/97.

AUTUANTE

AUTUADO

Recebi a 2ª via nesta data ____/____/_____
Nome: José Maria
CPF: 000.000.000-00
Função: Gerente Geral

Assinatura

Av. Princesa Isabel, nº 599, Ed. Março, 9º andar, Centro, Vitória/ES, Tel.: (27) 3381 – 6221, CEP: 29.010-361



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES
Gerência de Fiscalização



AUTO DE INFRAÇÃO

Nº XXXX-D

1 – IDENTIFICAÇÃO DO AUTUADO			
Nome ou Razão Social Banco 123 S/A			Física <input type="checkbox"/> Jurídica <input checked="" type="checkbox"/>
Nome Fantasia Banco 123		Atividade Supermercadista	
CNPJ/CPF 00.000.000/0000-00	Inscrição Estadual 000.000.00.0	Inscrição Municipal 0000000	
Responsável José Maria	Cargo/Função Gerente Geral	CPF/RG 000.000.000-00	
Endereço Rua 123, nº 01, Centro			CEP 29.000-000
Ponto de Referência Próximo ao Banco Crédito Fácil			
Telefone (27) 3333-3333	Celular (27) 9 9999-9999	Município Linhares	Estado ES
2 – LOCAL DA EMISSÃO			
Estabelecimento		Data 14/02/2020	Hora 11:00
3 – COMINAÇÃO LEGAL			
<p>Às 11:00 horas do dia 14 do mês de fevereiro do ano de 2020, no exercício da fiscalização de que trata a Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990, regulamentada pelo Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997, firmo a presente autuação que se originou da constatação pelo autuante de que o autuado infringiu o disposto Art. 6º, § 1º da Lei Estadual nº 6.226/00; Art. 1º e Art. 2º da Lei Municipal de Linhares nº 3.595/16, pela prática da(s) seguinte(s) irregularidade(s) : A agência disponibiliza 03 (três) caixas para realizar atendimento aos consumidores, sendo 01 (um) dos caixas é destinado exclusivamente para atendimento prioritário, 01 (um) caixa para atendimento normal e 01 (um) caixa para atendimento 123 Exclusivo e 123 Prime, sendo este último proibido pela Lei Estadual nº 6.226/00, Art. 6º, § 1º, que diz: "Art. 6º Todo consumidor receberá tratamento equivalente durante a espera para o atendimento de um serviço da mesma natureza, sendo vedada a discriminação, por parte do fornecedor, por motivo de sexo, raça, cor, idade, estado civil, crença ou condição social. § 1º É proibido o estabelecimento de caixas "especiais" com o intuito de diminuir o período de espera de um ou mais consumidores que, juntamente com outros, aguardarem por atendimento a serviço de idêntica natureza, a pretexto de um desses consumidores ser cliente especial ou privilegiado por sua condição econômica e volume ou qualidade de negócios mantidos com o fornecedor." Registre-se que a agência não possui placa afixada com a seguinte informação: "Desrespeitar, negligenciar ou prejudicar idosos, é crime." (Estatuto do Idoso), conforme registro fotográfico e em flagrante desrespeito à legislação vigente e relatado detalhadamente no Auto de Constatação nº XXXX-D.</p> <p>a) Fica a empresa ora autuada ciente e notificada de que poderá apresentar defesa por escrito, no prazo processual de 10 (dez) dias a contar do recebimento desta. A defesa DEVERÁ estar acompanhada dos seguintes documentos: 1) Contrato Social Atualizado; 2) Demonstração de Resultado de Exercício (DRE) dos últimos 12 (doze) meses; 3) Declaração de Arrecadação do ISS dos últimos 12 (doze) meses. Na defesa, a empresa deverá mencionar o número dos Autos de Constatação nº XXXX-D e de Infração nº XXXX-D;</p> <p>b) Fica a empresa ora autuada ciente que as infrações às Normas de Defesa do Consumidor estão sujeitas, conforme o caso a sanções administrativas previstas no Art. 56 da Lei Federal nº 8.078/1990 (CDC) e no Art. 18 do Decreto Federal nº 2.181/1997.</p>			
PREENCHIMENTO DA FOLHA DE CONTINUAÇÃO:		SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO
4 – IMPUGNAÇÃO: A impugnação escrita deverá ser apresentada no prazo improrrogável de 10 (dez) dias contados processualmente a partir da data da entrega da 2ª via deste(s) Auto(s), no Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES.			
5 – AUTUANTE		6 – AUTUADO	
Nome/Matrícula/Função		Recebi a 2ª via nesta data ____/____/_____ Nome: José Maria CPF: 000.000.000-00 Função: Gerente Geral _____ Assinatura	
Av. Princesa Isabel, 599, Ed. Março, 9º andar, Centro, Vitória/ES, CEP: 29.010-361, Tel.: (27) 3381 – 6221			

ANEXO III

MODELO - AUTOS PARA AÇÕES EM HOSPITAIS PARTICULARES



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES
Gerência de Fiscalização



AUTO DE CONSTATAÇÃO				Nº XXXX-D
1 – IDENTIFICAÇÃO DO AUTUADO				
Nome ou Razão Social Hospital da Cruz Ltda				
Nome Fantasia Hospital da Cruz			Atividade Hospitalar	
Endereço Rua 123, nº 1, Centro				CEP 29.000-000
Telefone (27) 3333-3333	Celular (27) 9 9999-9999	Município Serra		Estado ES
CNPJ/CPF 00.000.000/0000-00		Inscrição Estadual 000.000.00.0	Inscrição Municipal 0000000	
2 – LOCAL DA AUTUAÇÃO				
Estabelecimento			Data 14/02/2020	Hora 10:00
3 – CONSTATAÇÃO				
<p>De ordem e em atendimento à solicitação da Diretoria Presidente do Procon/ES, procedemos ao fiscalizatório no estabelecimento supra no intuito de verificar o cumprimento à Lei Estadual nº 9.851/2012 e demais legislações congêneres. Chegando ao local por volta das 10 (dez) horas e 50 (cinquenta) minutos os fiscais do Procon se identificaram na recepção do referido hospital e solicitaram a presença do responsável para acompanhar a diligência fiscalizatória. Após aguardar alguns minutos não houve o comparecimento de qualquer responsável, tendo sido iniciada a ação fiscalizatória, constatamos que o hospital disponibiliza máquina emissora de senha na recepção do Pronto Socorro, com opções de atendimento adulto e pediátrico (atendimento preferencial e normal). Em seguida, emitimos as senhas de números 0073 e 0075 para simular o atendimento junto ao Setor de Pronto Socorro e verificamos que as referidas senhas não possuíam informação acerca do nome do médico seguido do seu respectivo CRM, bem como que o CNPJ da Instituição de Saúde estava incompleto, isto é, faltando um dígito, conforme demonstrado nas senhas retiradas. Ato contínuo fomos abordados pelo Sr. José Bispo, que se identificou como Chefe de Segurança – Matrícula 11077, do estabelecimento e passou a acompanhar o ato fiscalizatório. Durante a diligência visualizamos que um indivíduo, trajando terno e gravata, filmava a ação fiscalizatória por meio de um aparelho celular, na área externa do Pronto Socorro, em nítida intenção de intimidar a equipe de fiscalização. Ao abordá-lo, ele se identificou como Josemar Xavier, Vigilante, CPF: 000.000.000-00, Matrícula 0000, funcionário do Setor de Segurança do Hospital. Na ocasião questionamos o motivo pelo qual estava praticando tal ato, tendo em vista que, segundo informação do Chefe de Segurança do Hospital (José Bispo), o estabelecimento ora fiscalizado possui sistema interno de filmagens. Em resposta, alegou que não estava praticando o ato. Consecutivamente o Chefe de Segurança se aproximou e reiterou a justificativa apresentada pelo Vigilante. Na oportunidade o Policial Civil da Delegacia Especializada em Defesa do Consumidor, André Oliveira – Número Funcional 000000, que acompanhava a equipe de fiscalização, alertou ao Chefe de Segurança do Hospital que caso persistisse o embaraço ao ato fiscalizatório, todos seriam conduzidos à Delegacia de Polícia para oitiva junto ao Delegado de Polícia. Imediatamente o Sr. José Bispo (Chefe de Segurança) se manifestou no sentido de que não haveria necessidade para tanto e que os fiscais poderiam continuar realizando suas funções normalmente. Ao retornarmos para o interior do Pronto Socorro, fomos abordados pelo Sr. Lucas Leão, que se apresentou como Diretor Técnico (CRM - XXXX-ES) e passou a</p>				
PREENCHIMENTO DA FOLHA DE CONTINUAÇÃO:			<input checked="" type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO
4 – DISPOSITIVOS LEGAIS INFRINGIDOS				
CONFORME RELATADO NO AUTO DE INFRAÇÃO Nº XXXX-D				
5 – O autuado deverá adequar-se às normas legais no prazo de ----- (-----) a contar da lavratura deste Auto ou impugná-lo nos termos da alínea "e" do artigo 35 do Decreto Federal nº 2.181/97.				
6 – No caso de recusa do autuado em assinar o recebimento do auto, o autuante procederá na forma do disposto no artigo 38, parágrafo único do Decreto Federal nº 2.181/97.				
7 – AUTUANTE			8 – AUTUADO	
Nome/Matrícula/Função			Recebi a 2ª via nesta data ____/____/____ Nome: Lucas Leão CPF: 000.000.000-00 Função: Diretor Técnico _____ Assinatura	
Av. Princesa Isabel, nº 599, Ed. Março, 9º andar, Centro, Vitória/ES, CEP: 29.010-361, Tel.: (27) 3381 – 6221				



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES
Gerência de Fiscalização



FOLHA DE CONTINUAÇÃO – Nº 01

X	Auto de Constatação	Notificação	Auto de Interdição Parcial	Nº XXXX-D
	Auto de Infração	Auto de Interdição Total	Relatório de Visita e Orientação	
	Auto de Apreensão/Termo de Depósito		Termo de Coleta de Amostra	

ato fiscalizatório Dando seguimento ao ato fiscalizatório constatamos que a referida Instituição de Saúde adota como parâmetro para atendimento aos pacientes/consumidores o *Protocolo de Manchester*, e que, o atendimento na recepção do pronto socorro funciona da seguinte maneira: O paciente chega na recepção do hospital retira a senha e aguarda ser chamado na sala de classificação de risco, onde será examinado por uma enfermeira a qual o diagnosticará em qual condição se encontra, para em seguida classificá-lo, através de pulseiras coloridas, como: **NÃO URGENTE (AZUL)**, **POUCO URGENTE (VERDE)**, **URGENTE (AMARELO)**, **MUITO URGENTE (LARANJA) OU EMERGÊNCIA (VERMELHO)**. Logo depois, o paciente deverá retornar à recepção do pronto socorro para atendimento junto aos guichês para formalização da autorização da consulta e aguardar atendimento junto ao médico na recepção do Pronto Socorro. Durante o ato fiscalizatório fomos abordados por consumidores/pacientes que reclamavam nos seguintes termos: a) Aparecida Leal, CPF: 000.000.000-00, Cel.: (27) 99999-9999. Classificada como Pouco Urgente (Verde). Alegava tontura, dor no corpo e náuseas e que, aguardava atendimento desde às 09h e, até às 11h não havia recebido atendimento; b) Arnaldo Lino, 79 anos, CPF: 000.000.000-00, Cel.: (27) 99999-9999. Apresentava pulseira de cor branca, a qual não possuía classificação no *Protocolo de Manchester*. Alegava ser portador de câncer; c) Rosinha Alves, CPF: 000.000.000-00, Cel.: (27) 99999-9999. Classificada como Pouco Urgente (Verde). Alegava tontura, dor no corpo e náuseas e que, aguardava atendimento desde às 09h e, até às 11h não havia recebido atendimento; d) Kátia Firmino, CPF: 000.000.000-00. Classificada como Pouco Urgente (Verde). Alegava dor no peito e falta de ar e que, aguardava atendimento desde às 08h30min e, até às 11h não havia recebido atendimento; e) Patrícia Félix, CPF: 000.000.000-00, Cel.: (27) 99999-9999. Classificada como Pouco Urgente (Verde). Alegava ter inalado produto químico e sentia falta de ar e que, aguardava atendimento desde às 08h30min e, até às 11h não havia recebido atendimento; f) Lindalva Flores, CPF: 000.000.000-00, Cel.: (27) 99999-9999. Classificada como Pouco Urgente (Verde). Alegava infecção urinária e que, aguardava atendimento desde às 08h30min e, até às 11h não havia recebido atendimento. Registre-se que constatamos ainda que o estabelecimento não possuía os seguintes itens, quais sejam: a) cartaz afixado, à vista da população, no Pronto Socorro, dos hospitais, maternidades e postos de saúde da rede oficial, particular e conveniados, informando que, de acordo com o Estatuto da Criança e do Adolescente, é direito do pai, mãe ou responsável legal permanecer com seus filhos em caso de internação; b) cartaz ou meio eletrônico com divulgação do quadro atualizado do número de leitos disponíveis em Unidades de Terapia Intensiva - UTIs, Centros de Terapia Intensiva - CTIs e unidades intermediárias; c) painel eletrônico com quantitativo e o nome dos médicos plantonistas, suas respectivas áreas de atuação e horários de entrada e saída. Por fim, cabe salientar que no tocante à pulseira de identificação do paciente, verificamos que a mesma possui informação somente acerca do nome do paciente e o código de barras, deixando de informar a idade do paciente e o nome do médico responsável. **Diante do exposto, foram lavrados o presente Auto e a Infração nº XXXX-D, que serão encaminhado à Assessoria Jurídica do Procon/ES, Delegacia Especializada em Defesa do Consumidor e à Promotoria de Justiça Cível de Serra/ES para conhecimento e posterior tomada de decisão.**

DISPOSITIVOS LEGAIS INFRINGIDOS

CONFORME RELATADO NO AUTO DE INFRAÇÃO Nº XXXX-D

No caso de recusa do autuado em assinar o recebimento do auto ou da notificação, o autuante procederá na forma do disposto no artigo 38, parágrafo único do Decreto Federal nº 2.181/97.

AUTUANTE

AUTUADO

Recebi a 2ª via nesta data ____/____/____
Nome: Lucas Leão
CPF: 000.000.000-00
Função: Diretor Técnico

Assinatura

Av. Princesa Isabel, nº 599, Ed. Março, 9º andar, Centro, Vitória/ES, Tel.: (27) 3381 – 6221, CEP: 29.010-361



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES
Gerência de Fiscalização



AUTO DE INFRAÇÃO		Nº XXXX-D	
1 – IDENTIFICAÇÃO DO AUTUADO			
Nome ou Razão Social Hospital da Cruz Ltda		Física	
		<input checked="" type="checkbox"/> Jurídica	
Nome Fantasia Hospital da Cruz		Atividade Hospitalar	
CNPJ/CPF 00.000.000/0000-00	Inscrição Estadual 000.000.00.0	Inscrição Municipal 0000000	
Responsável Lucas Leão	Cargo/Função Diretor Técnico	CPF/RG 000.000.000-00	
Endereço Rua 123, nº 01, Centro		CEP 29.000-000	
Ponto de Referência Próximo à Clínica Saúde Forte			
Telefone (27) 3333-3333	Celular (27) 9 9999-9999	Município Serra	Estado ES
2 – LOCAL DA EMISSÃO			
Estabelecimento		Data 14/02/2020	Hora 11:00
3 – COMINAÇÃO LEGAL			
<p>As 11:00 horas do dia 14 do mês de fevereiro do ano de 2020, no exercício da fiscalização de que trata a Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990, regulamentada pelo Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997, firmo a presente autuação que se originou da constatação pelo autuante de que o autuado infringiu o disposto Art. 20, §2º da Lei Federal nº 8.078/90; Art. 13, I do Decreto Federal nº 2.181/97; Art.1º, Art. 3º, Art. 4º da Lei Estadual nº 9.754/11; Art. 1º, I, Art. 2º, II e III da Lei Estadual nº 9.851/12; Art. 1º e 2º da Lei Estadual nº 10.247/14; Art.1º parágrafo único, Art. 2º da Lei Estadual nº 10.250/14; Art. 1º, Art. 2º, III, da Lei Estadual nº 10.444/15, pela prática da (s) seguinte (s) irregularidade (s) : a) Senhas de números 0073 e 0075, para fim de simulação do atendimento junto ao Setor de Pronto Socorro, não possuíam informação acerca do nome do médico seguido do seu respectivo CRM, bem como o CNPJ da Instituição de Saúde estava incompleto, isto é, faltando um dígito, conforme demonstrado nas senhas retiradas; b) Tempo de espera para atendimento junto aos médicos superior à 01h; c) ausência de cartaz afixado, à vista da população, no Pronto Socorro, dos hospitais, maternidades e postos de saúde da rede oficial, particular e conveniados, informando que, de acordo com o Estatuto da Criança e do Adolescente, é direito do pai, mãe ou responsável legal permanecer com seus filhos em caso de internação; d) ausência de cartaz ou meio eletrônico com divulgação do quadro atualizado do número de leitos disponíveis em Unidades de Terapia Intensiva - UTIs, Centros de Terapia Intensiva - CTIs e unidades intermediárias; e) ausência de painel eletrônico com quantitativo e o nome dos médicos plantonistas, suas respectivas áreas de atuação e horários de entrada e saída; f) pulseira de identificação do paciente, com informação somente acerca do nome do paciente e o código de barras, deixando de informar a idade do paciente e o nome do médico responsável, conforme relatado detalhadamente no Auto de Constatação nº XXXX-D.</p> <p>a) Fica a empresa ora autuada ciente e notificada de que poderá apresentar defesa por escrito, no prazo processual de 10 (dez) dias a contar do recebimento desta. A defesa DEVERÁ estar acompanhada dos seguintes documentos: 1) Contrato Social Atualizado; 2) Demonstração de Resultado de Exercício (DRE) dos últimos 12 (doze) meses; 3) Declaração de Arrecadação do ISS dos últimos 12 (doze) meses. Na defesa, a empresa deverá mencionar o número dos Autos de Constatação nº XXXX-D e de Infração nº XXXX-D;</p> <p>b) Fica a empresa ora autuada ciente que as infrações às Normas de Defesa do Consumidor estão sujeitas, conforme o caso a sanções administrativas previstas no Art. 56 da Lei Federal nº 8.078/1990 (CDC) e no Art. 18 do Decreto Federal nº 2.181/1997.</p>			
PREENCHIMENTO DA FOLHA DE CONTINUAÇÃO:		SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO
4 – IMPUGNAÇÃO: A impugnação escrita deverá ser apresentada no prazo improrrogável de 10 (dez) dias contados processualmente a partir da data da entrega da 2ª via deste(s) Auto(s), no Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES.			
5 – AUTUANTE		6 – AUTUADO	
Nome/Matricula/Função		Recebi a 2ª via nesta data ____/____/____ Nome: Lucas Leão CPF: 000.000.000-00 Função: Diretor Técnico _____ Assinatura	
Av. Princesa Isabel, 599, Ed. Março, 9º andar, Centro, Vitória/ES, CEP: 29.010-361, Tel.: (27) 3381 – 6221			

ANEXO IV

MODELO - AUTOS PARA AÇÕES NA COMERCIALIZAÇÃO ON *LINE* DE INGRESSOS



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES
Gerência de Fiscalização



**AUTO DE
CONSTATAÇÃO** **Nº XXXX-D**

1 – IDENTIFICAÇÃO DO AUTUADO				
Nome ou Razão Social Bilhete Premiado Ltda				
Nome Fantasia Bilhete Premiado			Atividade Venda on line de ingressos	
Endereço Rua 123, n° 1, Centro				CEP 29.000-000
Telefone (27) 3333-3333	Celular (27) 9 9999-9999	Município Vitória	Estado ES	
CNPJ/CPF 00.000.000/0000-00	Inscrição Estadual 000.000.00.0	Inscrição Municipal 0000000		
2 – LOCAL DA AUTUAÇÃO				
Sede do Procon/ES			Data 14/02/2020	Hora 10:00
3 – CONSTATAÇÃO				
De ordem, procedemos ato fiscalizatório, via site, em face do estabelecimento supra, no intuito de verificar a cobrança da TAXA DE CONVENIÊNCIA na comercialização de ingressos <i>on line</i> . A referida ação teve início na presente data com uma pesquisa no site www.eventbrite.com.br para o levantamento de informações acerca do evento “Samba Rock”, que ocorrerá no dia 20 de fevereiro de 2020, no Espaço Arena Aeroporto, no município de Vitória/ES. No site foram encontradas as seguintes informações no tocante ao preço dos ingressos comercializados, quais sejam:				
Unisex				
Produto/setor	Lote	Valor	Taxa	Valor Total
Setor Pista Premium – Inteira	1º	R\$ 140,00	R\$ 22,40	R\$ 162,40
Setor Pista Premium – Meia entrada	1º	R\$ 70,00	R\$ 11,20	R\$ 81,20
Setor Pista Premium – Cliente Samp	1º	R\$ 70,00	R\$ 11,20	R\$ 81,20
Mesa Ouro	1º	R\$ 225,00	R\$ 36,00	R\$ 261,00
Mesa Prata	1º	R\$ 200,00	R\$ 32,00	R\$ 232,00
Mesa Bronze	1º	R\$ 175,00	R\$ 28,00	R\$ 203,00
Conforme tabela acima e <i>print</i> da página https://www.bilhetepremiado.com.br , foi verificado que a empresa em questão está cobrando a TAXA DE CONVENIÊNCIA, em relação ao valor dos ingressos comercializados via site (<i>on line</i>).				
Cumpre relatar que na mesma página onde é realizada a comercialização dos ingressos não consta nenhuma informação acerca do que se trata o valor cobrado aos consumidores a título de TAXA, não restando, portanto, aos consumidores outra opção que não seja adquirir os ingressos de seu interesse mediante o pagamento impositivo dessa TAXA. Diante do exposto, foi lavrado o presente Auto e Infração nº XXXX-D, que serão encaminhados à Assessoria Jurídica do Procon/ES para conhecimento e posterior tomada de decisão.				
PREENCHIMENTO DA FOLHA DE CONTINUAÇÃO:		<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO	
4 – DISPOSITIVOS LEGAIS INFRINGIDOS				
CONFORME RELATADO NO AUTO DE INFRAÇÃO Nº XXXX-D				
5 – O autuado deverá adequar-se às normas legais no prazo de ----- (-----) a contar da lavratura deste Auto ou impugná-lo nos termos da alínea “e” do artigo 35 do Decreto Federal nº 2.181/97.				
6 – No caso de recusa do autuado em assinar o recebimento do auto, o autuante procederá na forma do disposto no artigo 38, parágrafo único do Decreto Federal nº 2.181/97.				
7 – AUTUANTE			8 – AUTUADO	
Nome/Matricula/Função			Recebi a 2ª via nesta data ____/____/____ Nome: Carlos Júnior CPF: 000.000.000-00 Função: Proprietário	
			Assinatura _____	
Av. Princesa Isabel, nº 599, Ed. Março, 9º andar, Centro, Vitória/ES, CEP: 29.010-361, Tel.: (27) 3381 – 6221				



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES
Gerência de Fiscalização



AUTO DE INFRAÇÃO		Nº XXXX-D	
1 – IDENTIFICAÇÃO DO AUTUADO			
Nome ou Razão Social Bilhete Premiado Ltda		Física	
		<input checked="" type="checkbox"/> Jurídica	
Nome Fantasia Bilhete Premiado		Atividade Venda on line de ingressos	
CNPJ/CPF 00.000.000/0000-00	Inscrição Estadual 000.000.00.0	Inscrição Municipal 0000000	
Responsável Carlos Júnior	Cargo/Função Proprietário	CPF/RG 000.000.000-00	
Endereço Rua 123, nº 01, Centro		CEP 29.000-000	
Ponto de Referência Próximo ao Estabelecimento Casa das Portas			
Telefone (27) 3333-3333	Celular (27) 9 9999-9999	Município Vitória	Estado ES
2 – LOCAL DA EMISSÃO			
Estabelecimento	Data 14/02/2020	Hora 11:00	
3 – COMINAÇÃO LEGAL			
<p>Às 11:00 horas do dia 14 do mês de fevereiro do ano de 2020, no exercício da fiscalização de que trata a Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990, regulamentada pelo Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997, firmo a presente autuação que se originou da constatação pelo autuante de que o autuado infringiu o disposto Art. 6º, IV; Art. 39, I e V; Art. 51, IV e § 1º, III, da Lei Federal nº 8.078/90; Art. 12, I e VI do Decreto Federal 2.181/97; Art. 1º da Lei Estadual nº 9.344/09, pela prática da (s) seguinte (s) irregularidade (s) : Cobrança da TAXA DE CONVENIÊNCIA, em relação ao valor dos ingressos comercializados via site (on line), conforme constatado no site https://www.bilhetepremiado.com.br, conforme relatado detalhadamente no Auto de Constatação nº XXXX-D.</p> <p>a) Fica a empresa ora autuada ciente e notificada de que poderá apresentar defesa por escrito, no prazo processual de 10 (dez) dias a contar do recebimento desta. A defesa DEVERÁ estar acompanhada dos seguintes documentos: 1) Contrato Social Atualizado; 2) Demonstração de Resultado de Exercício (DRE) dos últimos 12 (doze) meses; 3) Declaração de Arrecadação do ISS dos últimos 12 (doze) meses. Na defesa, a empresa deverá mencionar o número dos Autos de Constatação nº XXXX-D e de Infração nº XXXX-D;</p> <p>b) Fica a empresa ora autuada ciente que as infrações às Normas de Defesa do Consumidor estão sujeitas, conforme o caso a sanções administrativas previstas no Art. 56 da Lei Federal nº 8.078/1990 (CDC) e no Art. 18 do Decreto Federal nº 2.181/1997.</p>			
PREENCHIMENTO DA FOLHA DE CONTINUAÇÃO:		SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO
4 – IMPUGNAÇÃO: A impugnação escrita deverá ser apresentada no prazo improrrogável de 10 (dez) dias contados processualmente a partir da data da entrega da 2ª via deste(s) Auto(s), no Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES.			
5 – AUTUANTE		6 – AUTUADO	
Nome/Matricula/Função		Recebi a 2ª via nesta data ____/____/____ Nome: Carlos Júnior CPF: 000.000.000-00 Função: Proprietário _____ Assinatura	
Av. Princesa Isabel, 599, Ed. Março, 9º andar, Centro, Vitória/ES, CEP: 29.010-361, Tel.: (27) 3381 – 6221			

ANEXO V

MODELO - AUTO PARA AÇÕES EM INSTITUIÇÕES DE ENSINO - PARTICULARES



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES
Gerência de Fiscalização



AUTO DE CONSTATAÇÃO		Nº XXXX-D	
1 – IDENTIFICAÇÃO DO AUTUADO			
Nome ou Razão Social Colégio Aprendizado Ltda			
Nome Fantasia Colégio Aprendizado		Atividade Escolar	
Endereço Rua 123, n° 1, Centro			CEP 29.000-000
Telefone (27) 3333-3333	Celular (27) 9 9999-9999	Município Vila Velha	Estado ES
CNPJ/CPF 00.000.000/0000-00	Inscrição Estadual 000.000.00.0	Inscrição Municipal 0000000	
2 – LOCAL DA AUTUAÇÃO			
Estabelecimento	Data 14/02/2020	Hora 10:00	
3 – CONSTATAÇÃO			
<p>De ordem e em atendimento à solicitação da Diretoria Presidente do Procon/ES, a equipe de fiscalização do Procon/ES procedera ato fiscalizatório no estabelecimento supra, no intuito de verificar o cumprimento à Lei Federal nº 9.870/99 - que dispõe sobre o valor total das anuidades escolares e dá outras providências, e demais legislações congêneres. Chegando ao local, os fiscais do Procon/ES foram recebidos e acompanhados durante a diligência pela Proprietária da Escola, Sra. Rita Fernandes. Neste ato foram constatadas as seguintes situações, conforme informação da Proprietária Sra. Rita, quais sejam: a) A instituição de ensino parcela a anuidade escolar em 12 vezes, sendo a primeira parcela paga no ato da matrícula; b) A instituição de ensino disponibiliza aos pais dos alunos listas de materiais escolares (listas anexas) da Educação Infantil (maternal I e II), Educação Infantil (1º e 2º período), Ensino Fundamental I (1º ao 5º ano), Ensino Fundamental II (6º ao 9º ano), Ensino Médio (1ª e 2ª séries), e Ensino Médio (3º ano), que podem ser adquiridos em qualquer estabelecimento ou possibilita aos pais o pagamento de taxa única de material escolar no valor de R\$ 180,00 (cento e oitenta reais) destinada a aquisição de materiais para execução de projetos pedagógicos dentro do período determinado no Contrato de Prestação de Serviços Educacionais do ano letivo de 2018, dos diferentes componentes curriculares, para os alunos do ENSINO FUNDAMENTAL I (Aditamento Contratual 2018 – Aquisição de Materiais); c) Os alunos já matriculados, salvo os inadimplentes, possuem direito à renovação das matrículas; d) O desligamento do aluno inadimplente ocorre somente ao final do ano; e) A instituição de ensino expede a qualquer tempo os documentos necessários para a transferência de alunos; f) A instituição de ensino mantém os padrões e modelos de uniformes escolares por um período mínimo de 05 anos; g) A instituição de ensino não comercializa tecido, acessório ou peça pronta do uniforme escolar nas dependências da instituição; h) A instituição de ensino não indica sob qualquer pretexto, fornecedor ou marca dos itens que compõem a lista do material didático, e i) A instituição de ensino não condiciona a participação do aluno nas atividades escolares à aquisição ou posse do material didático escolar exigido. No decorrer da ação foram constatados indícios de irregularidades à legislação consumerista vigente, quais sejam: a) Ausência de divulgação, em local visível e de fácil acesso ao público, texto contendo a proposta de contrato e o número de vagas por classe, no período mínimo de 45 dias antes da data final para a matrícula; b) Ausência de placa com informação acerca do endereço e número de telefone do Procon/ES; c) Ausência de placa com informação acerca das formas e condições de</p>			
PREENCHIMENTO DA FOLHA DE CONTINUAÇÃO:		<input checked="" type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO
4 – DISPOSITIVOS LEGAIS INFRINGIDOS			
5 – O autuado deverá adequar-se às normas legais no prazo de ----- (-----) a contar da lavratura deste Auto ou impugná-lo nos termos da alínea "e" do artigo 35 do Decreto Federal nº 2.181/97.			
6 – No caso de recusa do autuado em assinar o recebimento do auto, o autuante procederá na forma do disposto no artigo 38, parágrafo único do Decreto Federal nº 2.181/97.			
7 – AUTUANTE		8 – AUTUADO	
Nome/Matrícula/Função		Recebi a 2ª via nesta data ____/____/____ Nome: Rita Fernandes CPF: 000.000.000-00 Função: Proprietária _____ Assinatura	
Av. Princesa Isabel, nº 599, Ed. Março, 9º andar, Centro, Vitória/ES, CEP: 29.010-361, Tel.: (27) 3381 – 6221			



FOLHA DE CONTINUAÇÃO – Nº 01

<input checked="" type="checkbox"/>	Auto de Constatação	Notificação	Auto de Interdição Parcial	Nº XXXX-D
	Auto de Infração	Auto de Interdição Total	Relatório de Visita e Orientação	
	Auto de Apreensão/Termo de Depósito		Termo de Coleta de Amostra	

pagamentos adotadas pela a instituição de ensino, e d) A instituição de ensino não disponibilizava o exemplar do Código de Proteção e Defesa do Consumidor para livre consulta. **É importante destacar que segue anexa para análise técnica junto à Assessoria Jurídica do Procon/ES, a seguinte documentação: a) listas de materiais escolares para a verificação de imposição de aquisição de possíveis itens/materiais de uso coletivo; b) Cópia do Contrato de Prestação de Serviços da Educação Escolar para a verificação de possível inserção de cláusula abusiva.** Diante do exposto fora lavrado o presente Auto.

DISPOSITIVOS LEGAIS INFRINGIDOS

No caso de recusa do autuado em assinar o recebimento do auto ou da notificação, o autuante procederá na forma do disposto no artigo 38, parágrafo único do Decreto Federal nº 2.181/97.

AUTUANTE

AUTUADO

Recebi a 2ª via nesta data ____/____/____
Nome: Rita Fernandes
CPF: 000.000.000-00
Função: Proprietária

Assinatura

Av. Princesa Isabel, nº 599, Ed. Março, 9º andar, Centro, Vitória/ES, Tel.: (27) 3381 – 6221, CEP: 29.010-361

ANEXO VI

MODELO - AUTO PARA AÇÕES EM SERVIÇO DE TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS - INTERMUNICIPAL



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES
Gerência de Fiscalização



AUTO DE CONSTATAÇÃO		Nº XXXX-D	
1 – IDENTIFICAÇÃO DO AUTUADO			
Nome ou Razão Social Viação Pássaro Azul S/A			
Nome Fantasia Viação Pássaro Azul		Atividade Transporte Rodoviário de Passageiros	
Endereço Rua 123, n° 1, Centro			CEP 29.000-000
Telefone (27) 3333-3333	Celular (27) 9 9999-9999	Município Cariacica	Estado ES
CNPJ/CPF 00.000.000/0000-00	Inscrição Estadual 000.000.00.0	Inscrição Municipal 0000000	
2 – LOCAL DA AUTUAÇÃO			
Posto da Polícia Rodoviária Federal de Viana/ES		Data 14/02/2020	Hora 10:00
3 – CONSTATAÇÃO			
<p>De ordem e em atendimento à solicitação da Promotoria de Justiça Cível de Cariacica, através dos ofícios OF/PCC/PJC/N°000/20/MPES - REF: Inquérito Civil n° 2020.0000.0000-20, fora realizado ato fiscalizatório no que diz respeito ao serviço de transporte de passageiros realizado pela empresa supra. A presente ação fiscalizatória tem por objetivo específico verificar o cumprimento ao Decreto Estadual n° 3.288-N (Regulamento do Sistema de Transporte Intermunicipal de Passageiros do Espírito Santo, na modalidade de serviço regular). É importante destacar que conforme denúncias formalizadas junto a Promotoria de Justiça Cível de Vila Velha por consumidores/passageiros da linha Vitória/ES x Venda Nova do Imigrante/ES, a empresa ora fiscalizada vem desrespeitando corriqueiramente o que estabelece os incisos I, II e III, §1°, art. 60 do Decreto Regulamentador do SITRIP no que diz respeito à admissão do transporte de passageiros em pé, até o limite de 1/3 (um terço) do número de poltronas numeradas. Cabe salientar que esta diligência iniciou-se com pesquisa ao site do DRE-ES (https://der.es.gov.br/), onde foi constatado no link Rodovias Estaduais – Distanciamento Intermunicipais que a longitude entre os municípios de Vitória/ES e Venda Nova do Imigrante/ES são de 109 km, excluindo portanto a aplicação do inciso II, 1°§, art. 60 do Decreto Estadual n° 3.288-N. Registre-se que o ato fiscalizatório fora realizado em frente ao Posto da Polícia Rodoviária Federal, localizado na BR 262, Km 015, s/n, Ribeira, Viana/ES, em parceria com Fiscais da CETURB/ES e dos Policiais Rodoviários Federais e na ocasião foi constatada a seguinte situação: o ônibus da empresa Viação Pássaro Branco, placa ACB-0000, sob a responsabilidade do Motorista Sr. Edgard Nascimento, CPF: 000.000.000-00, com o trajeto entre os municípios de Vitória/ES à Guaçuí/ES com parada para desembarque de passageiros em Venda Nova do Imigrante/ES, com capacidade para transporte de 46 passageiros, transportava o número total de 24 passageiros sentados, no momento da abordagem das equipes de fiscalização, portanto, não sendo constatada irregularidade nesta ocasião à legislação vigente. Diante do exposto, foi lavrado o presente Auto que será encaminhado à Assessoria Jurídica do Procon/ES e à Promotoria de Justiça Cível de Cariacica para conhecimento e posterior tomada de decisão.</p>			
PREENCHIMENTO DA FOLHA DE CONTINUAÇÃO:		SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO
4 – DISPOSITIVOS LEGAIS INFRINGIDOS			
5 – O autuado deverá adequar-se às normas legais no prazo de ----- (-----) a contar da lavratura deste Auto ou impugná-lo nos termos da alínea "e" do artigo 35 do Decreto Federal n° 2.181/97.			
6 – No caso de recusa do autuado em assinar o recebimento do auto, o autuante procederá na forma do disposto no artigo 38, parágrafo único do Decreto Federal n° 2.181/97.			
7 – AUTUANTE		8 – AUTUADO	
Nome/Matrícula/Função		Recebi a 2ª via nesta data ____/____/____ Nome: Edgard Nascimento CPF: 000.000.000-00 Função: Motorista _____ Assinatura	
Av. Princesa Isabel, n° 599, Ed. Março, 9º andar, Centro, Vitória/ES, CEP: 29.010-361, Tel.: (27) 3381 – 6221			

ANEXO VII

MODELO - AUTOS PARA AÇÕES NOS CINEMAS



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES
Gerência de Fiscalização



AUTO DE CONSTATAÇÃO		Nº XXXX-D	
1 – IDENTIFICAÇÃO DO AUTUADO			
Nome ou Razão Social Cine Alegria Ltda			
Nome Fantasia Cine Alegria		Atividade Cinema	
Endereço Rua 123, n° 1, Centro			CEP 29.000-000
Telefone (27) 3333-3333	Celular (27) 9 9999-9999	Município Água Limpa	Estado ES
CNPJ/CPF 00.000.000/0000-00	Inscrição Estadual 000.000.00.0	Inscrição Municipal 0000000	
2 – LOCAL DA AUTUAÇÃO			
Estabelecimento		Data 14/02/2020	Hora 10:00
3 – CONSTATAÇÃO			
<p>De ordem e em atendimento às denúncias formalizadas neste Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon/ES, referente à possível prática infrativa de venda casada em razão da impossibilidade de acesso pelos consumidores às salas deste cinema portando produtos alimentícios diversos (pipocas, doces, refrigerantes, pizzas, lanches, comidas quentes, etc.) adquiridos em outros estabelecimentos comerciais, procedemos ato fiscalizatório no estabelecimento supra. Chegando ao local, fomos recebidos pela Sra. Francisca Machado que se identificou como Gerente do Cinema e nos acompanhou durante o ato fiscalizatório. Nesta ocasião, ao ser questionada pelos Fiscais do Procon/ES sobre a proibição da entrada dos consumidores nas salas do cinema portando produtos alimentícios diversos (pipocas, doces, refrigerantes, pizzas, lanches, comidas quentes e etc) adquiridos em outros estabelecimentos, a mesma relatou que no final do ano passado (2016), possivelmente no mês de outubro ou novembro o estabelecimento recebeu uma visita da Equipe de Fiscalização do Procon Municipal de Água Limpa/ES no tocante ao tema ora fiscalizado e que, desde então, o cinema não vem proibindo o acesso às salas de cinema aos consumidores que estejam de posse de produtos alimentícios diversos (pipocas, pizzas, doces, balas, refrigerantes, comidas quentes, etc.) comprados nesta empresa ou em qualquer outro estabelecimento comercial. Após as informações prestadas pela funcionária Francisca, a equipe de fiscalização do Procon/ES se dirigiu ao setor de venda de ingressos (caixas) e visualizou uma placa afixada com as seguintes informações, quais sejam: "Fique Atento. Informações para todos os clientes. Não é permitida a entrada nas salas com lanches (pizzas, sanduíches, Milk shakes, sorvetes, bebidas alcoólicas e comidas quentes)". Ao ser questionada pelos Fiscais do Procon/ES sobre a placa encontrada no setor de caixas de venda de ingresso, a funcionária Francisca informou que não se atentou que naquele setor ainda havia uma placa afixada com proibições acerca da entrada nas salas de cinema com alimentos diversos. A funcionária Francisca disse ainda que todos os banners expostos na entrada do cinema com informações acerca da proibição de entrada nas salas de cinema com alimentos diversos foram retirados desde o ano passado. Vale destacar que no decorrer da ação os Fiscais do Procon/ES constataram que o referido estabelecimento não possui nenhuma placa afixada com informações acerca do gozo do benefício de meia entrada para doadores de sangue, professores, deficientes físicos, idosos e jovens de baixa renda. Registre-se ainda que nos panfletos informativos (anexo) expostos no balcão dos caixas de venda de ingresso</p>			
PREENCHIMENTO DA FOLHA DE CONTINUAÇÃO:		<input checked="" type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO
4 – DISPOSITIVOS LEGAIS INFRINGIDOS			
CONFORME RELATADO NO AUTO DE INFRAÇÃO Nº XXXX-D			
5 – O autuado deverá adequar-se às normas legais no prazo de ----- (-----) a contar da lavratura deste Auto ou impugná-lo nos termos da alínea "e" do artigo 35 do Decreto Federal nº 2.181/97.			
6 – No caso de recusa do autuado em assinar o recebimento do auto, o autuante procederá na forma do disposto no artigo 38, parágrafo único do Decreto Federal nº 2.181/97.			
7 – AUTUANTE		8 – AUTUADO	
Nome/Matricula/Função		Recebi a 2ª via nesta data ____/____/____ Nome: Francisca Machado CPF: 000.000.000-00 Função: Gerente _____ Assinatura	
Av. Princesa Isabel, n° 599, Ed. Março, 9º andar, Centro, Vitória/ES, CEP: 29.010-361, Tel.: (27) 3381 – 6221			



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES
Gerência de Fiscalização



FOLHA DE CONTINUAÇÃO – Nº 01

X	Auto de Constatação	Notificação	Auto de Interdição Parcial	Nº XXXX-D
	Auto de Infração	Auto de Interdição Total	Relatório de Visita e Orientação	
	Auto de Apreensão/Termo de Depósito		Termo de Coleta de Amostra	

As seguintes informações constam:

CINE ALEGRIA			
Programação – segunda, terça, quarta, quinta e sexta – ingressos 2 D	Meia R\$ 9,00	Inteira R\$ 18,00	Todos pagam meia – sem exceção
Programação – segunda, terça, quarta, quinta e sexta – ingressos 3 D	Meia R\$ 10,00	Inteira R\$ 20,00	Todos pagam meia – sem exceção
Programação – Sábado e domingo – ingressos 2 D	Meia R\$ 9,00	Inteira R\$ 18,00	Somente quem goza do benefício de meia entrada
Programação – Sábado e domingo – ingressos 3 D	Meia R\$ 10,00	Inteira R\$ 20,00	Somente quem goza do benefício de meia entrada

Registre-se que conforme as informações trazidas na tabela acima, constatadas durante o ato fiscalizatório, restou configurada a comercialização de ingressos a preço único de segunda a sexta-feira para os ingressos de filmes em 2-D e 3-D, em descumprimento ao que estabelece a legislação vigente, pois, mesmo que haja a comercialização de ingressos promocionais deverá ser observado o benefício da meia entrada.

Diante de todo o exposto, foram lavrados o presente Auto e o Auto de Infração nº XXXX-D que serão remetidos à Assessoria Jurídica do Procon/ES para conhecimento e posterior tomada de decisão.

DISPOSITIVOS LEGAIS INFRINGIDOS

CONFORME RELATADO NO AUTO DE INFRAÇÃO Nº XXXX-D

No caso de recusa do autuado em assinar o recebimento do auto ou da notificação, o autuante procederá na forma do disposto no artigo 38, parágrafo único do Decreto Federal nº 2.181/97.

AUTUANTE

AUTUADO

Recebi a 2ª via nesta data ____/____/_____
Nome: Francisca Machado
CPF: 000.000.000-00
Função: Gerente

Assinatura

Av. Princesa Isabel, nº 599, Ed. Março, 9º andar, Centro, Vitória/ES, Tel.: (27) 3381 – 6221, CEP: 29.010-361



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES
Gerência de Fiscalização



AUTO DE INFRAÇÃO		Nº XXXX-D	
1 – IDENTIFICAÇÃO DO AUTUADO			
Nome ou Razão Social Cine Alegria Ltda		Física <input type="checkbox"/> Jurídica <input checked="" type="checkbox"/>	
Nome Fantasia Cine Alegria		Atividade Cinema	
CNPJ/CPF 00.000.000/0000-00	Inscrição Estadual 000.000.00.0	Inscrição Municipal 0000000	
Responsável Francisca Machado	Cargo/Função Gerente	CPF/RG 000.000.000-00	
Endereço Rua 123, n° 01, Centro			CEP 29.000-000
Ponto de Referência Shopping Água Limpa			
Telefone (27) 3333-3333	Celular (27) 9 9999-9999	Município Água Limpa	Estado ES
2 – LOCAL DA EMISSÃO			
Estabelecimento		Data 14/02/2020	Hora 11:00
3 – COMINAÇÃO LEGAL			
<p>Às 11:00 horas do dia 14 do mês de fevereiro do ano de 2020, no exercício da fiscalização de que trata a Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990, regulamentada pelo Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997, firmo a presente autuação que se originou da constatação pelo autuante de que o autuado infringiu o disposto <u>Art.6º, II e IV; Art. 39º, I Lei Federal nº 8.078/90; Art.12, I do Decreto Federal nº 2.181/97; Art. 1º, caput, Art. 4º da Lei Federal nº 12.933/13; Art. 3º, caput, Art. 5º, caput, Art. 6º, caput, Art. 11, I 'a' e 'b' do Decreto Federal nº 8.537/15; Art. 5º, parágrafo único da Lei Estadual nº 7.737/04; Art. 1º, § 3º da Lei Estadual nº 4.955/94, pela prática da (s) seguinte (s) irregularidade (s): a) Proibição de entrada nas salas do cinema com produtos adquiridos em outros estabelecimentos; b) Não possui nenhuma placa afixada com informações acerca do gozo do benefício de meia entrada para doadores de sangue, professores, deficientes físicos, idosos e jovens de baixa renda; c) comercialização de ingressos a preço único de segunda a sexta-feira para os filmes em 2-D e 3-D, em descumprimento ao que estabelece a legislação vigente, pois, mesmo que haja a comercialização de ingressos promocionais, deverá ser observado o benefício da meia entrada, conforme registro fotográfico e relatado no Auto de Constatação nº XXXX-D.</u></p> <p>a) Fica a empresa ora autuada ciente e notificada de que poderá apresentar defesa por escrito, no prazo processual de 10 (dez) dias a contar do recebimento desta. A defesa DEVERÁ estar acompanhada dos seguintes documentos: 1) Contrato Social Atualizado; 2) Demonstração de Resultado de Exercício (DRE) dos últimos 12 (doze) meses; 3) Declaração de Arrecadação do ICMS dos últimos 12 (doze) meses. Na defesa, a empresa deverá mencionar o número dos Autos de Constatação nº XXXX-D e de Infração nº XXXX-D.</p> <p>b) Fica a empresa ora autuada ciente que as infrações às Normas de Defesa do Consumidor estão sujeitas, conforme o caso a sanções administrativas previstas no Art. 56 da Lei Federal nº 8.078/1990 (CDC) e no Art. 18 do Decreto Federal nº 2.181/1997.</p>			
PREENCHIMENTO DA FOLHA DE CONTINUAÇÃO:		SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO
4 – IMPUGNAÇÃO: A impugnação escrita deverá ser apresentada no prazo improrrogável de 10 (dez) dias contados processualmente a partir da data da entrega da 2ª via deste(s) Auto(s), no Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES.			
5 – AUTUANTE		6 – AUTUADO	
Nome/Matricula/Função		Recebi a 2ª via nesta data ____/____/____ Nome: Francisca Machado CPF: 000.000.000-00 Função: Gerente _____ Assinatura	
Av. Princesa Isabel, 599, Ed. Março, 9º andar, Centro, Vitória/ES, CEP: 29.010-361, Tel.: (27) 3381 – 6221			

ANEXO VIII

MODELO - AUTO PARA AÇÕES EM CONCESSIONÁRIAS DE VEÍCULOS



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES
Gerência de Fiscalização



		AUTO DE CONSTATAÇÃO		Nº XXXX-D	
1 – IDENTIFICAÇÃO DO AUTUADO					
Nome ou Razão Social Concessionária Dirija Bem Ltda					
Nome Fantasia Concessionária Dirija Bem			Atividade Concessionária de Veículos		
Endereço Rua 123, nº 1, Centro			CEP 29.000-000		
Telefone (27) 3333-3333	Celular (27) 9 9999-9999	Município Vitória	Estado ES		
CNPJ/CPF 00.000.000/0000-00	Inscrição Estadual 000.000.00.0	Inscrição Municipal 0000000			
2 – LOCAL DA AUTUAÇÃO					
Estabelecimento			Data 14/02/2020	Hora 10:00	
3 – CONSTATAÇÃO					
<p>Em atendimento à solicitação da Assembleia Legislativa - ES, através do Ofício nº 000/2020, procedemos ato fiscalizatório no estabelecimento supra para verificar o cumprimento às determinações da Lei Estadual nº 10.652/2017, que dispõe sobre fixação de cartaz ou placa em revendedoras e concessionárias de veículos automotores, informando as isenções concedidas às pessoas com deficiência ou portadoras de moléstias graves e demais legislações congêneres. Chegando ao local os Fiscais do Procon/ES foram recebidos pelo Sr. Fernando de Castro (Gerente comercial), que nos acompanhou durante toda a ação fiscalizatória. Neste ato constatamos que a concessionária ora fiscalizada possui placa/ cartaz com medida mínima de 297mm (duzentos e noventa e sete milímetros) de altura por 420mm (quatrocentos e vinte milímetros) de largura (folha A3), com escrita legível, contendo a seguinte informação: “O consumidor com deficiência ou portador de moléstia grave ou enfermidade de caráter permanente tem direito à isenção de tributos previstos em lei. Solicite informações a um de nossos vendedores” conforme determina legislação vigente. No decorrer da ação foi constatado que o estabelecimento possui placa afixada com informação acerca do número de telefone e endereço do Procon/ES; possui exemplar do Código de Proteção e Defesa ao Consumidor em local de fácil acesso para livre consulta dos consumidores, bem como possui placa afixada com informação acerca das formas e condições de pagamento aceitas pelo estabelecimento. Diante do exposto foi lavrado o presente Auto que será encaminhado à Assessoria Jurídica do Procon/ES, bem como à Assembleia Legislativa - ES para conhecimento e posterior tomada de decisão.</p>					
PREENCHIMENTO DA FOLHA DE CONTINUAÇÃO:		<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO		
4 – DISPOSITIVOS LEGAIS INFRINGIDOS					
5 – O autuado deverá adequar-se às normas legais no prazo de ----- (-----) a contar da lavratura deste Auto ou impugná-lo nos termos da alínea “e” do artigo 35 do Decreto Federal nº 2.181/97.					
6 – No caso de recusa do autuado em assinar o recebimento do auto, o autuante procederá na forma do disposto no artigo 38, parágrafo único do Decreto Federal nº 2.181/97.					
7 – AUTUANTE		8 – AUTUADO			
Nome/Matrícula/Função		Recebi a 2ª via nesta data ____/____/____ Nome: Fernando de Castro CPF: 000.000.000-00 Função: Gerente _____ Assinatura			
Av. Princesa Isabel, nº 599, Ed. Março, 9º andar, Centro, Vitória/ES, CEP: 29.010-361, Tel.: (27) 3381 – 6221					

ANEXO IX

MODELO - AUTOS PARA AÇÕES EM LOCADORAS DE VEÍCULOS



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES
Gerência de Fiscalização



		AUTO DE CONSTATAÇÃO		Nº XXXX-D	
1 – IDENTIFICAÇÃO DO AUTUADO					
Nome ou Razão Social Locadora Loque Mais Ltda					
Nome Fantasia Locadora Loque Mais			Atividade Locadora de Veículos		
Endereço Rua 123, nº 1, Centro				CEP 29.000-000	
Telefone (27) 3333-3333	Celular (27) 9 9999-9999	Município Vitória		Estado ES	
CNPJ/CPF 00.000.000/0000-00		Inscrição Estadual 000.000.00.0		Inscrição Municipal 0000000	
2 – LOCAL DA AUTUAÇÃO					
Estabelecimento				Data 14/02/2020	Hora 10:00
3 – CONSTATAÇÃO					
<p>Em atendimento à solicitação da Assembleia Legislativa - ES, através de OF/Nº000/2020, procedemos ato fiscalizatório no estabelecimento supra, a fim de verificar o cumprimento à Lei Federal nº 13.146/2015, que institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência), especificamente o art. 52 que estabelece que "As locadora de veículos são obrigadas a oferecer 1 (um) veículo adaptado para uso de pessoas com deficiência, a cada conjunto de 20 (vinte) veículos de sua frota", bem como no parágrafo único que diz: "O veículo adaptado deverá ter, no mínimo, câmbio automático, direção hidráulica, vidros elétricos e comandos manuais de freio e de embreagem". Chegando ao local, os fiscais foram recebidos pela Sra. Fabrícia Santos (Supervisora), que nos acompanhou durante a ação. Iniciada a diligência fiscalizatória os fiscais do Procon/ES constataram que o estabelecimento supra disponibiliza 01 (um) carro adaptado para uso de pessoa com deficiência, a cada conjunto de 20 (vinte) veículos da frota, todavia, os veículos disponibilizados para uso de pessoas com deficiência não possuem adaptação completa estabelecida na norma, contendo somente câmbio automático, vidros elétricos e direção hidráulica. Cumpre relatar que o Sra. Fabrícia Santos (Supervisora), informou que o estabelecimento possui aproximadamente um total de 490 (quatrocentos e noventa) veículos em sua frota, sendo que deste total, 68 (sessenta e oito) veículos possuem direção hidráulica, vidros elétricos e câmbio automático. No decorrer da ação os fiscais constataram outras irregularidades, quais sejam: a) Ausência de placa com informações acerca das formas e condições de pagamento adotadas pelo estabelecimento; b) Ausência de placa ou tabela com informação acerca do preço do serviço de aluguel de veículos; c) Ausência de placa com informação do telefone e endereço do Procon/ES, conforme registro fotográfico. Diante do exposto foi lavrado o presente Auto que será encaminhado à Assessoria Jurídica do Procon/ES, bem como à Assembleia Legislativa - ES para análise e posterior tomada de decisão.</p>					
PREENCHIMENTO DA FOLHA DE CONTINUAÇÃO:		SIM		X NÃO	
4 – DISPOSITIVOS LEGAIS INFRINGIDOS					
CONFORME RELATADO NO AUTO DE INFRAÇÃO Nº XXXX-D					
5 – O autuado deverá adequar-se às normas legais no prazo de ----- (-----) a contar da lavratura deste Auto ou impugná-lo nos termos da alínea "e" do artigo 35 do Decreto Federal nº 2.181/97.					
6 – No caso de recusa do autuado em assinar o recebimento do auto, o autuante procederá na forma do disposto no artigo 38, parágrafo único do Decreto Federal nº 2.181/97.					
7 – AUTUANTE			8 – AUTUADO		
Nome/Matrícula/Função			Recebi a 2ª via nesta data ____/____/____ Nome: Fabrícia Santos CPF: 000.000.000-00 Função: Supervisora		
			_____ Assinatura		
Av. Princesa Isabel, nº 599, Ed. Março, 9º andar, Centro, Vitória/ES, CEP: 29.010-361, Tel.: (27) 3381 – 6221					



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES
Gerência de Fiscalização



AUTO DE INFRAÇÃO		Nº XXXX-D	
1 – IDENTIFICAÇÃO DO AUTUADO			
Nome ou Razão Social Locadora Loque Mais Ltda		Física	
		X Jurídica	
Nome Fantasia Locadora Loque Mais		Atividade Locadora de Veículos	
CNPJ/CPF 00.000.000/0000-00	Inscrição Estadual 000.000.00.0	Inscrição Municipal 0000000	
Responsável Fabrícia Santos	Cargo/Função Supervisora	CPF/RG 000.000.000-00	
Endereço Rua 123, nº 01, Centro			CEP 29.000-000
Ponto de Referência Próximo ao Aeroporto de Vitória			
Telefone (27) 3333-3333	Celular (27) 9 9999-9999	Município Vitória	Estado ES
2 – LOCAL DA EMISSÃO			
Estabelecimento		Data 14/02/2020	Hora 11:00
3 – COMINAÇÃO LEGAL			
<p>Às 11:00 horas do dia 14 do mês de fevereiro do ano de 2020, no exercício da fiscalização de que trata a Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990, regulamentada pelo Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997, firmo a presente autuação que se originou da constatação pelo autuante de que o autuado infringiu o disposto Art. 6º, III, Art. 31, caput da Lei Federal nº 8.078/90; Art.13, I do Decreto Federal nº 2.181/97; Art. 2º, caput, Art. 3º, caput, Art. 4º, caput do Decreto Federal nº 5.903/06, Art. 52, caput e parágrafo único da Lei Federal nº 13.146/15; Art. 1º da Lei Estadual nº 9.926/12; Art. 1º da Lei Estadual nº 9.160/09; pela prática da (s) seguinte (s) irregularidade (s) : O estabelecimento supra disponibiliza 01 (um) carro adaptado para uso de pessoa com deficiência, a cada conjunto de 20 (vinte) veículos da frota, todavia, os veículos disponibilizados para uso de pessoas com deficiência não possuem adaptação completa estabelecida na norma, contendo somente câmbio automático, vidros elétricos e direção hidráulica. Os fiscais constataram outras irregularidades, quais sejam: a) Ausência de placa com informações acerca das formas e condições de pagamento adotadas pelo estabelecimento; b) Ausência de placa ou tabela com informação acerca do preço do serviço de aluguel de veículos; c) Ausência de placa com informação do telefone e endereço do Procon/ES, conforme registro fotográfico e em flagrante desrespeito à legislação vigente e relatado detalhadamente no Auto de Constatação nº XXXX-D.</p> <p>a) Fica a empresa ora autuada ciente e notificada de que poderá apresentar defesa por escrito, no prazo processual de 10 (dez) dias a contar do recebimento desta. A defesa DEVERÁ estar acompanhada dos seguintes documentos: 1) Contrato Social Atualizado; 2) Demonstração de Resultado de Exercício (DRE) dos últimos 12 (doze) meses; 3) Declaração de Arrecadação do ISS dos últimos 12 (doze) meses. Na defesa, a empresa deverá mencionar o número dos Autos de Constatação nº XXXX-D e de Infração nº XXXX-D;</p> <p>b) Fica a empresa ora autuada ciente que as infrações às Normas de Defesa do Consumidor estão sujeitas, conforme o caso a sanções administrativas previstas no Art. 56 da Lei Federal nº 8.078/1990 (CDC) e no Art. 18 do Decreto Federal nº 2.181/1997.</p>			
PREENCHIMENTO DA FOLHA DE CONTINUAÇÃO:		SIM	X NÃO
4 – IMPUGNAÇÃO: A impugnação escrita deverá ser apresentada no prazo improrrogável de 10 (dez) dias contados processualmente a partir da data da entrega da 2ª via deste(s) Auto(s), no Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES.			
5 – AUTUANTE		6 – AUTUADO	
Nome/Matricula/Função		Recebi a 2ª via nesta data ____/____/____ Nome: Fabrícia Santos CPF: 000.000.000-00 Função: Supervisora _____ Assinatura	
Av. Princesa Isabel, 599, Ed. Março, 9º andar, Centro, Vitória/ES, CEP: 29.010-361, Tel.: (27) 3381 – 6221			

ANEXO X

MODELO - AUTOS PARA AÇÕES EM QUIOSQUES



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES
Gerência de Fiscalização



AUTO DE CONSTATAÇÃO	Nº XXXX-D
--------------------------------	------------------

1 – IDENTIFICAÇÃO DO AUTUADO			
Nome ou Razão Social D. Gomes Eireli			
Nome Fantasia Quiosque Brisamar		Atividade Quiosque	
Endereço Avenida Prefeito José de Vargas Scherrer, nº 27, Jardim Maily			CEP 29.000-000
Telefone (28) 3333-3333	Telefone Celular (28) 9 9999-9999	Município Piúma	Estado ES
CNPJ/CPF 00.000.000/0000-00	Inscrição Estadual 000.000.00-0	Inscrição Municipal 000000	
2 – LOCAL DA AUTUAÇÃO			
Estabelecimento	Data 14/02/2020	Hora 10:00	
3 – CONSTATAÇÃO			
<p>Trata-se de ação fiscalizatória denominada Operação Verão 2020, que tem por objetivo verificar o cumprimento à legislação consumerista vigente por parte do estabelecimento supra. Chegando ao local, fomos recebidos pela Sra. Débora Gomes (Proprietária) que acompanhou a ação. Neste ato constatamos que o estabelecimento não possui os seguintes itens, quais sejam: a) Informação nos cardápios com a expressão: "Se beber, não dirija!"; b) Cartaz ou placa afixado com os dizeres: "Somos contra a exploração do turismo sexual"; c) Cardápio em braille; d) Ausência de informação em seus cardápios acerca da lista contendo os números telefônicos dos serviços de táxi disponíveis em suas respectivas regiões; e) Cartaz com os dizeres: "Vigilância Sanitária-Fone (número)"; f) Cartaz ou placa afixado com os dizeres: "Visite nossa cozinha"; g) Cartaz ou placa afixado com os dizeres: "Local de produção de alimentos. Entrada franqueada aos consumidores"; h) Cartaz ou placa afixado com os dizeres: "Violência, abuso e exploração sexual contra a mulher é crime. Denuncie – Disque 180"; i) Cartaz ou placa afixado com os dizeres: "Violação aos direitos humanos. Não se cale! Disque 100"; j) Cartaz ou placa afixado com os dizeres: "Sonegar é crime! E quem é a maior vítima? Você Consumidor. Defenda-se: Exija a Nota Fiscal"; k) Cartaz ou placa afixado, em local visível, com o teor dos artigos 1º e 2º da Lei Federal nº 8.846/94; l) Placa afixada com informação acerca das formas e condições de pagamentos aceitas; m) Cartaz ou placa afixada com informação acerca do número de telefone do Procon/ES; n) Exemplar do Código de Proteção e Defesa do Consumidor para livre consulta; o) Placa afixada com os dizeres: "Proibido Fumar"; p) Placa afixada com os dizeres: "Se beber, não dirija! Dirigir alcoolizado é crime"; q) Placa afixada com os dizeres: "Bebida alcoólica é prejudicial à saúde, à família e à sociedade"; r) Identificação nos cardápios acerca dos produtos que contêm glúten, s) R\$ nos possíveis preços expostos nos cardápios, conforme registro fotográfico. No decorrer da ação constatamos que o estabelecimento disponibiliza canudos biodegradáveis disponíveis para utilização dos consumidores, não realiza a imposição de consumação mínima para permanência dos consumidores nas mesas do estabelecimento, bem como não realiza a cobrança da taxa de serviço de 10%. É importante destacar que no dia 30/12/2019, o estabelecimento ora fiscalizado fora notificado pelo Procon Municipal de Piúma para observância e adequação da norma vigente no tocante ao segmento de quiosques. Diante do exposto, foram lavrados o presente Auto e o Auto de Infração nº XXXX-D que serão remetidos à Assessoria Jurídica do Procon/ES para conhecimento e posterior tomada de decisão.</p>			
PREENCHIMENTO DA FOLHA DE CONTINUAÇÃO:	<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/> NAO
4 – DISPOSITIVOS LEGAIS INFRINGIDOS			
CONFORME INFORMADO NO AUTO DE INFRAÇÃO Nº XXXX-D			
5 – O autuado deverá adequar-se às normas legais no prazo de ----- (-----) a contar da lavratura deste Auto ou impugná-lo nos termos da alínea "e" do artigo 35 do Decreto Federal nº 2.181/97.			
6 – No caso de recusa do autuado em assinar o recebimento do auto, o autuante procederá na forma do disposto no artigo 38, parágrafo único do Decreto Federal nº 2.181/97.			
7 – AUTUANTE		8 – AUTUADO	
Nome /Função/Funcional		Recebi a 2ª via nesta data ____/____/____ Nome: Débora Gomes CPF: 000.000.000-00 Função: Proprietária	
		_____ Assinatura	
Av. Princesa Isabel, nº 599, Ed. Março, 9º andar, Centro, Vitória/ES, CEP: 29.010-361, Tel.: (27) 3381 – 6221			



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES
Gerência de Fiscalização



AUTO DE INFRAÇÃO

Nº XXXX-D

1 – IDENTIFICAÇÃO DO AUTUADO			
Nome ou Razão Social D.Gomes Eireli			Física <input type="checkbox"/> Jurídica <input checked="" type="checkbox"/>
Nome Fantasia Quilosque Brisamar		Atividade Quilosque	
CNPJ/CPF 00.000.000/0000-00	Inscrição Estadual 000.000.00-0	Inscrição Municipal 000000	
Responsável Débora Gomes	Cargo/Função Proprietária	CPF/RG 00000000-ES	
Endereço Avenida Prefeito José de Vargas Scherrer, nº 27, Jardim Maily			CEP 29.285-000
Ponto de Referência Em frente ao Edifício La Plata			
Telefone (28) 3333-3333	Telefone Celular (28) 9 9999-9999	Município Piúma	Estado ES
2 – LOCAL DA EMISSÃO			
Estabelecimento		Data 14/02/2020	Hora 11:00
3 – COMINAÇÃO LEGAL			
<p>Às 11:00 horas do dia 14 do mês fevereiro do ano de 2020, no exercício da fiscalização de que trata a Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990, regulamentada pelo Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997, firmo a presente autuação que se originou da constatação pelo autuante de que o autuado infringiu o disposto nos Art. 1º parágrafo único, Art. 2º, parágrafo único da Lei Estadual nº 8.857/08; Art. 1º, parágrafo único, I e II da Lei Estadual nº 8.242/06; Art. 1º, Art. 2º, Art. 3º e Art. 4º, parágrafo único da Lei Estadual nº 5.261/96; Art. 1º, parágrafo único da Lei Estadual nº 9.102/09; Art. 1º da Lei Estadual nº 7.836/04; Art. 1º, Art. 2º, II, Art. 3º, parágrafo único da Lei Estadual nº 10.991/19; Art. 1º da Lei Estadual nº 5.237/96; Art. 1º da Lei Estadual nº 9.160/09; Art. 2º, § 2º da Lei Estadual nº 9.220/09; Art. 1º, § 2º da Lei Estadual nº 10.488/16; Art. 1º, parágrafo único da Lei Estadual nº 9.104/09; Art. 1º da Lei Estadual nº 10.110/13; Art. 5º da Lei Federal nº 8.846/94; Art. 13, I do Decreto Federal nº 2.181/97; Art. 1º da Lei Federal nº 12.291/10, pela prática da (s) seguinte (s) irregularidade (s) : o estabelecimento não possui os seguintes itens, quais sejam: a) Informação nos cardápios com a expressão: "Se beber, não dirija!"; b) Cartaz ou placa afixado com os dizeres: "Somos contra a exploração do turismo sexual"; c) Cardápio em braille; d) Ausência de informação em seus cardápios acerca da lista contendo os números telefônicos dos serviços de táxi disponíveis em suas respectivas regiões; e) Cartaz com os dizeres: "Vigilância Sanitária-Fone (número); f) Cartaz ou placa afixado com os dizeres: "Visite nossa cozinha"; g) Cartaz ou placa afixado com os dizeres: "Local de produção de alimentos. Entrada franqueada aos consumidores"; h) Cartaz ou placa afixado com os dizeres: "Violência, abuso e exploração sexual contra a mulher é crime. Denuncie – Disque 180"; i) Cartaz ou placa afixado com os dizeres: "Violação aos direitos humanos. Não se cale! Disque 100"; j) Cartaz ou placa afixado com os dizeres: "Sonegar é crime! E quem é a maior vítima? Você Consumidor. Defenda-se: Exija a Nota Fiscal"; k) Cartaz ou placa afixado, em local visível, com o teor dos artigos 1º e 2º da Lei Federal nº 8.846/94; l) Placa afixada com informação acerca das formas e condições de pagamentos aceitas; m) Cartaz ou placa afixada com informação acerca do número de telefone do Procon/ES; n) Exemplar do Código de Proteção e Defesa do Consumidor para livre consulta; o) Placa afixada com os dizeres: "Proibido Fumar"; p) Placa afixada com os dizeres: "Se beber, não dirija! Dirigir alcoolizado é crime"; q) Placa afixada com os dizeres: "Bebida alcoólica é prejudicial à saúde, à família e à sociedade"; r) Identificação nos cardápios acerca dos produtos que contêm glúten, s) R\$ nos possíveis preços expostos nos cardápios, conforme registro fotográfico e relatado no Auto de Constatação nº XXXX-D.</p> <p>a) Fica a empresa ora autuada ciente e notificada de que poderá apresentar defesa por escrito, no prazo processual de 10 (dez) dias a contar do recebimento desta. A defesa DEVERÁ estar acompanhada dos seguintes documentos: 1) Contrato Social Atualizado; 2) Demonstração de Resultado de Exercício (DRE) dos últimos 12 (doze) meses; 3) Declaração de Arrecadação do ISS dos últimos 12 (doze) meses. Na defesa, a empresa deverá mencionar o número dos Autos de Constatação nº XXXX-D e de Infração nº XXXX-D;</p> <p>b) Fica a empresa ora autuada ciente que as infrações às Normas de Defesa do Consumidor estão sujeitas, conforme o caso a sanções administrativas previstas no Art. 56 da Lei Federal nº 8.078/1990 (CDC) e no Art. 18 do Decreto Federal nº 2.181/1997.</p>			
PREENCHIMENTO DA FOLHA DE CONTINUAÇÃO:		SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO
4 – IMPUGNAÇÃO: A impugnação escrita deverá ser apresentada no prazo improrrogável de 10 (dez) dias contados processualmente a partir da data da entrega da 2ª via deste(s) Auto(s), no Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES.			
5 – AUTUANTE		6 – AUTUADO	
Nome /Função/Funcional		Recebi a 2ª via nesta data ____/____/____ Nome: Débora Gomes CPF: 000.000.000-00 Função: Proprietária	
		Assinatura	
Av. Princesa Isabel, nº 599, Ed. Março, 9º andar, Centro, Vitória/ES, Tel.: (27) 3381 – 6221, CEP: 29.010-361			

ANEXO XI

MODELO DE AUTOS PARA AÇÕES EM CENTROS DE FORMAÇÃO DE CONDUTORES



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES
Gerência de Fiscalização



AUTO DE CONSTATAÇÃO		Nº XXXX-D
1 – IDENTIFICAÇÃO DO AUTUADO		
Nome ou Razão Social Centro de Formação de Condutores Rota Certa Ltda		
Nome Fantasia Centro de Formação de Condutores Rota Certa		Atividade Centro de Formação de Condutores - CFC
Endereço Rua 123, nº 1, Centro		CEP 29.000-000
Telefone (27) 3333-3333	Celular (27) 9 9999-9999	Município Vila Velha
		Estado ES
CNPJ/CPF 00.000.000/0000-00	Inscrição Estadual 000.000.00-0	Inscrição Municipal 0000000
2 – LOCAL DA AUTUAÇÃO		
Estabelecimento	Data 14/02/2020	Hora 10:00
3 – CONSTATAÇÃO		
<p>Em atendimento à solicitação do 50ª Promotoria de Justiça Cível de Vila Velha/ES, através do OF/PCVV/Nº 000/2020 – Referência: P.P nº 0000.0000.0000-00, procedemos ato fiscalizatório no estabelecimento supra no intuito de averiguar o cumprimento à Resolução Contran nº 358/2010, Instrução de Serviço Detran/ES nº 064/2014, e ao Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC), quanto à formalização de contratos escritos entre a autoescola e o cliente/aluno na prestação de serviços diversos. Chegando ao local os fiscais se apresentaram e foram recebidos pela Sra. Catarina Pacheco (Diretora Geral), que nos acompanhou durante toda a ação. Iniciada a diligência fiscalizatória, visualizamos que o estabelecimento supra possui placa afixada na parte externa do imóvel, com o nome de registro no Detran/ES e com a expressão "AGENTE CREDENCIADO", bem como o telefone de contato, conforme registro fotográfico. Registre-se que constatamos que o estabelecimento possui em suas áreas internas placas afixadas de identificação, com as expressões "Sala do Diretor Geral", "Sala do Diretor de Ensino", "Recepção", "Cozinha", "Banheiro Feminino", além de possuir, em sua recepção, afixados na parede, em local de ampla visibilidade, o Registro de Funcionamento, o Certificado de Credenciamento, Alvarás, Selo de "Agente Credenciado" e os valores das taxas do Detran/ES para o exercício vigente, conforme registro fotográfico. No ato constatamos ainda que a empresa celebra Contrato de Prestação de Serviço, com o candidato, contendo as especificações do curso quanto ao período, horário, condições, frequência exigida, prazo de validade do processo, valores e forma de pagamento, conforme registro fotográfico, informação da funcionária e documentação anexa. Registre-se ainda que foi informado pela Sra. Catarina Pacheco (Diretora Geral) que o estabelecimento ora fiscalizado mantém em seus arquivos os documentos comprobatórios dos valores recebidos pelos serviços prestados aos alunos e as fichas de controle de frequência das aulas práticas e teóricas pelo prazo de 05 (cinco) anos. Vale ressaltar que verificamos que o estabelecimento possui um exemplar do Código de Proteção e Defesa ao Consumidor disponível para livre consulta dos consumidores, conforme registro fotográfico. No decorrer da ação constatamos que o estabelecimento não possui os seguintes itens: a) placa com informação acerca do endereço e número de telefone do Procon/ES; b) placa afixada com informação acerca das formas e condições de pagamentos adotadas, conforme registro fotográfico. Cumpre relatar que visualizamos que o estabelecimento possui os seguintes itens: a) Alvará de Licença do Corpo de Bombeiro – nº 441022, validade: 25/06/2021; b) Alvará de Licença da Prefeitura para Funcionamento – nº 1894, validade: 26/04/2020; c) Alvará de Licença Sanitário - nº 1525/2017, validade: 01/02/2019. Diante do exposto foram lavrados o presente Auto e o Auto de Infração nº XXXX-D que será encaminhado à Assessoria Jurídica do Procon/ES, bem como à 50ª Promotoria de Justiça Cível de Vila Velha/ES para análise e posterior tomada de decisão.</p>		
PREENCHIMENTO DA FOLHA DE CONTINUAÇÃO:	<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO
4 – DISPOSITIVOS LEGAIS INFRINGIDOS		
CONFORME RELATADO NO AUTO DE INFRAÇÃO Nº XXXX-D		
<p>5 – O autuado deverá adequar-se às normas legais no prazo de ----- (-----) a contar da lavratura deste Auto ou impugná-lo nos termos da alínea "e" do artigo 35 do Decreto Federal nº 2.181/97.</p> <p>6 – No caso de recusa do autuado em assinar o recebimento do auto, o autuante procederá na forma do disposto no artigo 38, parágrafo único do Decreto Federal nº 2.181/97.</p>		
7 – AUTUANTE		8 – AUTUADO
Nome/Matrícula/Função		Recebi a 2ª via nesta data ____/____/____ Nome: Catarina Pacheco CPF: 000.000.000-00 Função: Diretora Geral _____ Assinatura
Av. Princesa Isabel, nº 599, Ed. Março, 9º andar, Centro, Vitória/ES, CEP: 29.010-361, Tel.: (27) 3381 – 6221		



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES
Gerência de Fiscalização



AUTO DE INFRAÇÃO		Nº XXXX-D	
1 – IDENTIFICAÇÃO DO AUTUADO			
Nome ou Razão Social Centro de Formação de Condutores Rota Certa Ltda		Física	
		X Jurídica	
Nome Fantasia Centro de Formação de Condutores Rota Certa		Atividade Centro de Formação de Condutores - CFC	
CNPJ/CPF 00.000.000/0000-00	Inscrição Estadual 000.000.00-0	Inscrição Municipal 0000000	
Responsável Catarina Pacheco	Cargo/Função Diretora Geral	CPF/RG 000.000.000-00	
Endereço Rua 123, nº 01, Centro			CEP 29.000-000
Ponto de Referência Próximo ao Aeroporto de Vitória			
Telefone (27) 3333-3333	Celular (27) 9 9999-9999	Município Vila Velha	Estado ES
2 – LOCAL DA EMISSÃO			
Estabelecimento		Data 14/02/2020	Hora 11:00
3 – COMINAÇÃO LEGAL			
<p>Às 11:00 horas do dia 14 do mês de fevereiro do ano de 2020, no exercício da fiscalização de que trata a Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990, regulamentada pelo Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997, firmo a presente autuação que se originou da constatação pelo autuante de que o autuado infringiu o disposto Art. 6º, III, Art. 31 da Lei Federal nº 8.078/90; Art. 13, I do Decreto Federal 2.181/97; Art. 1º da Lei Estadual nº 9.926/12; Art. 1º da Lei Estadual nº 9.160/09, pela prática da (s) seguinte (s) irregularidade (s) : No decorrer da ação os agentes de Fiscalização constataram que o estabelecimento não possui os seguintes itens: a) placa com informação acerca do endereço e número de telefone do Procon/ES; b) placa afixada com informação acerca das formas e condições de pagamentos adotadas, conforme registro fotográfico e relatado no Auto de Constatação nº XXXX-D.</p> <p>a) Fica a empresa ora autuada ciente e notificada de que poderá apresentar defesa por escrito, no prazo processual de 10 (dez) dias a contar do recebimento desta. A defesa DEVERÁ estar acompanhada dos seguintes documentos: 1) Contrato Social Atualizado; 2) Demonstração de Resultado de Exercício (DRE) dos últimos 12 (doze) meses; 3) Declaração de Arrecadação do ISS dos últimos 12 (doze) meses. Na defesa, a empresa deverá mencionar o número dos Autos de Constatação nº XXXX-D e de Infração nº XXXX-D;</p> <p>b) Fica a empresa ora autuada ciente que as infrações às Normas de Defesa do Consumidor estão sujeitas, conforme o caso a sanções administrativas previstas no Art. 56 da Lei Federal nº 8.078/1990 (CDC) e no Art. 18 do Decreto Federal nº 2.181/1997.</p>			
PREENCHIMENTO DA FOLHA DE CONTINUAÇÃO:		SIM	X NÃO
4 – IMPUGNAÇÃO: A impugnação escrita deverá ser apresentada no prazo improrrogável de 10 (dez) dias contados processualmente a partir da data da entrega da 2ª via deste(s) Auto(s), no Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES.			
5 – AUTUANTE		6 – AUTUADO	
Nome/Matricula/Função		Recebi a 2ª via nesta data ____/____/____ Nome: Catarina Pacheco CPF: 000.000.000-00 Função: Diretora Geral _____ Assinatura	
Av. Princesa Isabel, 599, Ed. Março, 9º andar, Centro, Vitória/ES, CEP: 29.010-361, Tel.: (27) 3381 – 6221			

ANEXO XII

MODELO DE AUTO PARA AÇÕES EM HOTÉIS E POUSADAS – TURISMO



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES
Gerência de Fiscalização



AUTO DE CONSTATÇÃO		Nº XXXX-D	
1 – IDENTIFICAÇÃO DO AUTUADO			
Nome ou Razão Social Hotel das Montanhas Ltda			
Nome Fantasia Hotel das Montanhas		Atividade Hospedagem	
Endereço Rua 123, nº 1, Centro			CEP 29.000-000
Telefone (27) 3333-3333	Celular (27) 9 9999-9999	Município Domingos Martins	Estado ES
CNPJ/CPF 00.000.000/0000-00	Inscrição Estadual 000.000.00.0	Inscrição Municipal 0000000	
2 – LOCAL DA AUTUAÇÃO			
Estabelecimento		Data 14/02/2020	Hora 10:00
3 – CONSTATÇÃO			
<p>Em atendimento à solicitação da Assembleia Legislativa - ES, procedemos ato fiscalizatório no estabelecimento supra no intuito de verificar cumprimento à Lei Federal nº 11.771/2008, Decreto Federal nº 7.381/2010/18 e Portaria Ministério do Turismo nº 100/2011, bem como as demais legislações consumeristas vigentes. Chegando ao local fomos recebidos e acompanhados durante o ato fiscalizatório pela Sra. Mariana Luz, que se apresentou como esposa do Proprietário deste Hotel. Neste ato, constatamos que o estabelecimento em questão NÃO possui as seguintes situações: 1. O estabelecimento não possui afixado na sua recepção informação acerca do número de unidades habitacionais disponíveis para pessoas deficientes ou com mobilidade reduzidas; 2. O estabelecimento não possui afixado na sua recepção informação acerca das formas de pagamento aceitas e a existência de taxas opcionais; 3. O estabelecimento não possui afixada Placa de Classificação (Modelo, Anexo XIII da Portaria – Ministério do Turismo nº 100/2011) em local visível na entrada do estabelecimento; 4. O estabelecimento não expõe o Certificado de Classificação (Anexo XII da Portaria – Ministério do Turismo nº 100/2011) em posição de destaque no balcão da recepção; 5. O estabelecimento não mantém à disposição do consumidor, no balcão da recepção, para consulta, a matriz de classificação referente ao estabelecimento; 6. O estabelecimento não afixa/expõe, na parte interna da porta de entrada de cada apartamento ou quarto, Informações ao Hóspede (Modelo, Anexo XIV da Portaria – Ministério do Turismo nº 100/2011) contendo orientações quanto à possibilidade de reclamações à Ouvidoria do MTur, observado, quanto a idiomas estrangeiros, o disposto nas Matrizes de Classificação; 7. O estabelecimento não possui cartaz ou placa afixado, em lugar visível e de fácil leitura, o teor do art. 1º da Lei Federal nº 8.846/1994; 8. O estabelecimento não possui cartaz ou placa afixado, em lugar visível e de fácil leitura, com informação ao consumidor acerca de eventuais descontos oferecidos em função do prazo ou do instrumento de pagamento utilizado; 9. O estabelecimento não realiza a divulgação, em lugar visível, do direito de atendimento prioritário das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida; 10. O estabelecimento não possui placa afixada em local visível com informação acerca do endereço e número do telefone do Procon/ES; 11. O estabelecimento não possui cartaz ou placa afixado, em local visível, com os dizeres: "É proibido fumar neste local"; 12. O estabelecimento não possui cartaz ou placa afixado, em local visível, com texto em português, inglês e espanhol, com os dizeres: "Somos contra a exploração do turismo sexual"; 13. O estabelecimento não possui cartaz ou placa afixado, em local visível, com texto em português, inglês e espanhol, com os dizeres: "PROGRAMA CAPIXABA MAIS ÁGUA E MAIS</p>			
PREENCHIMENTO DA FOLHA DE CONTINUAÇÃO:		<input checked="" type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO
4 – DISPOSITIVOS LEGAIS INFRINGIDOS			
5 – O autuado deverá adequar-se às normas legais no prazo de ----- (-----) a contar da lavratura deste Auto ou impugná-lo nos termos da alínea "e" do artigo 35 do Decreto Federal nº 2.181/97.			
6 – No caso de recusa do autuado em assinar o recebimento do auto, o autuante procederá na forma do disposto no artigo 38, parágrafo único do Decreto Federal nº 2.181/97.			
7 – AUTUANTE		8 – AUTUADO	
Nome/Matrícula/Função		Recebi a 2ª via nesta data ____/____/____ Nome: Mariana Luz CPF: 000.000.000-00 Função: Proprietária <div style="text-align: right;">_____</div> Assinatura	
Av. Princesa Isabel, nº 599, Ed. Março, 9º andar, Centro, Vitória/ES, CEP: 29.010-361, Tel.: (27) 3381 – 6221			



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES
Gerência de Fiscalização



FOLHA DE CONTINUAÇÃO – Nº 01

X	Auto de Constatação	Notificação	Auto de Interdição Parcial	Nº XXXX-D
	Auto de Infração	Auto de Interdição Total	Relatório de Visita e Orientação	
	Auto de Apreensão/Termo de Depósito		Termo de Coleta de Amostra	

ENERGIA; Ajude a cuidar do meio ambiente; Mantenha sobre os cabides toalhas que não necessitam ser trocadas; Certifique-se de que as torneiras encontram-se bem fechadas; Ao sair, certifique-se de que os interruptores de energia estejam desligados; Evite o consumo desnecessário de água e energia; assim, você estará contribuindo para a existência de água e energia no futuro. Participe”; 14. O estabelecimento possui estacionamento, todavia não afixada placa com os dizeres: “Ao sair do veículo, verifique se existem crianças e/ou animais domésticos em seu interior”; 15. O estabelecimento não mantém, em suas instalações, em local visível, livro de reclamações e cópia do certificado de cadastro; 16. Conforme informação da Sra. Luana Xavier de Deus, o estabelecimento realiza atendimento prioritário para as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, todavia não fora constatado no local qualquer informativo acerca de tal benefício; 17. Conforme informação da Sra. Luana Xavier de Deus, o estabelecimento realiza atendimento prioritário do prioritário aos idosos maiores de 80 anos, todavia não fora constatado no local qualquer informativo acerca de tal benefício; 18. O estabelecimento não possui cartaz ou placa afixado, em local visível, comunicando a obrigatoriedade do preenchimento da ficha de identificação de menores de 18 (dezoito) anos. No decorrer da ação fora constatado que o estabelecimento ora fiscalizado **POSSUI** os seguintes itens: 1. O estabelecimento possui cadastro junto ao Ministério do Turismo; 2. O estabelecimento possui placa ou similar afixado em sua recepção com informação acerca do horário de início e vencimento da diária; 3. O estabelecimento possui relação dos preços aplicáveis às espécies e tipos de unidades habitacionais (quartos para hospedagem); 4. O estabelecimento possui nas unidades habitacionais: a espécie e o número da unidade habitacional, os preços vigentes de diária, da respectiva unidade habitacional, e demais serviços oferecidos pelo meio de hospedagem em moeda corrente nacional e os eventuais serviços incluídos no preço das diárias; 5. O estabelecimento possui cartaz ou placa afixado, em local visível, com os dizeres: “Violência, abuso e exploração sexual contra a mulher é crime. Denuncie – Disque 180”. “Violação aos direitos humanos. Não se cale! Disque 100”; 6. O estabelecimento entende que por diária o preço de hospedagem correspondente à utilização da unidade habitacional e dos serviços incluídos, no período de 24 (vinte e quatro) horas, compreendido nos horários fixados para entrada e saída de hóspedes; 7. O estabelecimento possui licença de funcionamento, expedida pela autoridade competente (estadual ou municipal), para prestar serviços de hospedagem; 8. O estabelecimento possui exemplar do Código de Proteção e Defesa do Consumidor - CDC disponível em local visível e de fácil acesso para consulta dos consumidores; 9. O estabelecimento fornece, mesmo sem a solicitação do consumidor, o Cupom ou Nota Fiscal ou documento equivalente relativo à venda de mercadorias ou prestação de serviços; 10. Não foi constatada a comercialização de produtos alimentícios com a data de validade vencida, avariado, mofado, adulterado ou sem informação da data de validade e fabricação; 11. Os preços praticados nos valores das diárias estão identificados com R\$ (as importâncias em dinheiro serão grafadas precedidas do símbolo R\$); 12. O estabelecimento não exigido do consumidor um valor mínimo para a realização da transação/compra feitas no estabelecimento; 13. O estabelecimento realiza o preenchimento de ficha de identificação de menores de 18 anos de idade que irão se hospedar, conforme registro fotográfico. **Diante do exposto, foi lavrado o presente Auto que será encaminhado à Assessoria Jurídica do Procon/ES, bem como à Assembleia Legislativa do Estado do Espírito Santo, para conhecimento e posterior tomada de decisão.**

DISPOSITIVOS LEGAIS INFRINGIDOS

No caso de recusa do autuado em assinar o recebimento do auto ou da notificação, o autuante procederá na forma do disposto no artigo 38, parágrafo único do Decreto Federal nº 2.181/97.

AUTUANTE	AUTUADO
	Recebi a 2ª via nesta data ____/____/____ Nome: Mariana Luz CPF: 000.000.000-00 Função: Proprietária
	Assinatura _____

Av. Princesa Isabel, nº 599, Ed. Março, 9º andar, Centro, Vitória/ES, Tel.: (27) 3381 – 6221, CEP: 29.010-361

ANEXO XIII

MODELO DE AUTO PARA AÇÕES EM HOTÉIS E POUSADAS - ACESSIBILIDADE



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES
Gerência de Fiscalização



AUTO DE CONSTATAÇÃO		Nº XXXX-D	
1 – IDENTIFICAÇÃO DO AUTUADO			
Nome ou Razão Social Hotel das Montanhas Ltda			
Nome Fantasia Hotel das Montanhas		Atividade Hospedagem	
Endereço Rua 123, n° 1, Centro			CEP 29.000-000
Telefone (27) 3333-3333	Celular (27) 9 9999-9999	Município Domingos Martins	Estado ES
CNPJ/CPF 00.000.000/0000-00	Inscrição Estadual 000.000.00-0	Inscrição Municipal 0000000	
2 – LOCAL DA AUTUAÇÃO			
Estabelecimento	Data 14/02/2020	Hora 10:00	
3 – CONSTATAÇÃO			
<p>De ordem e em atendimento à solicitação da Assembleia Legislativa do Estado do Espírito Santo, através do Ofício nº000/2020, procedemos ato fiscalizatório no estabelecimento supra no intuito de verificar o cumprimento à Lei Federal nº 13.146/2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência) e Decreto Federal nº 9.296/18 (institui a Lei Brasileira de inclusão de pessoa com deficiência), bem como as demais legislações vigentes. Chegando ao local fomos recebidos e acompanhados durante o ato fiscalizatório pela Sra. Mariana Luz, que se apresentou como esposa do Proprietário deste Hotel. Iniciado o ato fiscalizatório, constatamos que o estabelecimento em questão fora inaugurado na data de 16/02/1996. Cabe destacar que durante o ato fiscalizatório fora solicitado o Projeto Arquitetônico do Hotel, porém este não foi apresentado. No decorrer da ação constatamos as seguintes situações: 1. O estabelecimento não disponibiliza o percentual mínimo de 10% de dormitórios acessíveis. Registre-se que há 49 (quarenta e nove) dormitórios disponíveis para locação; 2. O estabelecimento não disponibiliza o percentual de 5% de dormitórios, respeitando o mínimo de 01 (um), com as características construtivas e os recursos de acessibilidade estabelecidos no Anexo I do Decreto Federal nº 9.296/2018; 3. O estabelecimento não disponibiliza o percentual de 5% de dormitórios, com as ajudas técnicas e os recursos de acessibilidade constantes do Anexo II do Decreto Federal nº 9.296/2018; 4. O estabelecimento não possui as ajudas técnicas e os recursos de acessibilidade exigíveis sob demanda, constantes do Anexo III do Decreto Federal nº 9.296/2018. Diante do exposto, foi lavrado o presente Auto que será encaminhado à Assessoria Jurídica do Procon/ES, bem como à Assembleia Legislativa do Estado do Espírito Santo, para conhecimento e posterior tomada de decisão.</p>			
PREENCHIMENTO DA FOLHA DE CONTINUAÇÃO:		<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO
4 – DISPOSITIVOS LEGAIS INFRINGIDOS			
5 – O autuado deverá adequar-se às normas legais no prazo de ----- (-----) a contar da lavratura deste Auto ou impugná-lo nos termos da alínea "e" do artigo 35 do Decreto Federal nº 2.181/97.			
6 – No caso de recusa do autuado em assinar o recebimento do auto, o autuante procederá na forma do disposto no artigo 38, parágrafo único do Decreto Federal nº 2.181/97.			
7 – AUTUANTE		8 – AUTUADO	
Nome/Matricula/Função		Recebi a 2ª via nesta data ____/____/____ Nome: Mariana Luz CPF: 000.000.000-00 Função: Proprietária _____ Assinatura	
Av. Princesa Isabel, nº 599, Ed. Março, 9º andar, Centro, Vitória/ES, CEP: 29.010-361, Tel.: (27) 3381 – 6221			

ANEXO XIV

**MODELO DE AUTOS
PARA AÇÕES DE
PRECIFICAÇÃO NO
COMÉRCIO (AFIXAÇÃO
DE PREÇO NOS
PRODUTOS EXPOSTOS
PARA
COMERCIALIZAÇÃO EM
VITRINES, GÔNDOLAS,
ILHAS, ARARAS,
BALCÕES, ETC.).**



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES
Gerência de Fiscalização



AUTO DE CONSTATAÇÃO	Nº XXXX-D
--------------------------------	------------------

1 – IDENTIFICAÇÃO DO AUTUADO			
Nome ou Razão Social NSP Comércio Varejista S.A			
Nome Fantasia Móveis Nossa Senhora da Penha		Atividade Comércio varejista de móveis e eletrodomésticos	
Endereço Av. 123, nº 123, Centro			CEP 29.000-000
Telefone (27) 3333-3333	Telefone Celular (27) 9 9999-9999	Município Vitória	Estado ES
CNPJ/CPF 00.000.000/0000-00	Inscrição Estadual 000.000.00-0	Inscrição Municipal 00000000	
2 – LOCAL DA AUTUAÇÃO			
Estabelecimento		Data 20/12/2019	Hora 10:00
3 – CONSTATAÇÃO			
<p>Trata-se de ação fiscalizatória, denominada "Operação Noel 2019", que tem como intuito verificar o cumprimento à legislação consumerista vigente que trata sobre a oferta e as formas de afixação de preço dos produtos e serviços comercializados aos consumidores, bem como verificar as demais legislações congêneres. Chegando ao local fomos recebidos pelo Sr. Henrique Lacerda (Gerente), que nos acompanhou durante toda diligência fiscalizatória. Iniciado o ato fiscalizatório, fora constatado que há produtos (fogão elétrico, freezer horizontal, forno micro-ondas, ventiladores de mesa e máquinas de lavar roupas), expostos para comercialização no interior da loja sem informação dos seus possíveis preços/valores, sendo que os preços dos produtos devem estar expostos de modo a garantir ao consumidor a pronta visualização, com a devida correção, clareza, precisão, de forma ostensiva e legível. Ato contínuo, fora constatado que há diversos produtos (geladeiras, aparelhos celulares, liquidificadores, fritadeiras elétricas, máquinas de lavar roupas, fogões elétricos, ferro de passar roupas, secadores de cabelo, batedeiras para bolo, notebooks e colchões), expostas para comercialização na frente/entrada e no interior do estabelecimento com ausência de R\$ nos seus possíveis preços/valores. Fora constatado ainda que há diversos produtos (geladeiras, aparelhos de celular, liquidificadores, fritadeiras elétricas e máquinas de lavar roupas), expostos para comercialização na frente/entrada da loja com seus possíveis preços/valores informados apenas à vista, não havendo informação clara, precisa, ostensiva acerca do valor total a ser pago com financiamento, número, periodicidade e valor das prestações. Ato contínuo, fora constatado que o estabelecimento NÃO POSSUI as seguintes situações: a) Placa afixada em local visível, com os seguintes dizeres: "Violência, abuso e exploração sexual contra a mulher é crime. Denuncie – Disque 180". "Violação aos direitos humanos. Não se cale! Disque 100"; b) Placa afixada em local visível e de fácil leitura, com o teor do Art. 1º da Lei Federal nº 8.846/1994; c) Conforme informação do Gerente Raphael, o estabelecimento realiza atendimento preferencial as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes e as pessoas com crianças de colo, obesos e lactantes, todavia não há placa ou cartaz afixado que confirme tal informação; d) Conforme informação do Gerente Raphael, o estabelecimento realiza atendimento prioritário do prioritário aos idosos com idade igual ou superior a 80 anos, todavia não há placa ou cartaz afixado que confirme tal informação; e) O estabelecimento não realiza a divulgação, em lugar visível, do direito de atendimento prioritário das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida; f) O estabelecimento não mantém, em local visível e de fácil acesso ao público, exemplar do Estatuto do Idoso para livre consulta; g) Placa afixada com informações acerca das formas e condições de pagamentos aceitas pelo estabelecimento; h) Placa afixada, em local visível, informando que: "É proibido fumar neste local"; i) Placa afixada com informações acerca do número de telefone e endereço do Procon/ES; j) Exemplar do Código de Proteção e Defesa do Consumidor disponível para livre consulta.</p>			
PREENCHIMENTO DA FOLHA DE CONTINUAÇÃO:		<input checked="" type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO
4 – DISPOSITIVOS LEGAIS INFRINGIDOS			
CONFORME INFORMADO NO AUTO DE INFRAÇÃO Nº XXXX-D			
5 – O autuado deverá adequar-se às normas legais no prazo de ----- (-----) a contar da lavratura deste Auto ou impugná-lo nos termos da alínea "e" do artigo 35 do Decreto Federal nº 2.181/97.			
6 – No caso de recusa do autuado em assinar o recebimento do auto, o autuante procederá na forma do disposto no artigo 38, parágrafo único do Decreto Federal nº 2.181/97.			
7 – AUTUANTE		8 – AUTUADO	
Nome /Função/Funcional		Recebi a 2ª via nesta data ____/____/____	
		Nome: Henrique Lacerda	
		CPF: 000.000.000-00	
		Função: Gerente	
		_____ Assinatura	
Av. Princesa Isabel, nº 599, Ed. Março, 9º andar, Centro, Vitória/ES, CEP: 29.010-361, Tel.: (27) 3381 – 6221			



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES
Gerência de Fiscalização



FOLHA DE CONTINUAÇÃO – Nº 01

X	Auto de Constatação	Notificação	Auto de Interdição Parcial	Nº XXXX-D
	Auto de Infração	Auto de Interdição Total	Relatório de Visita e Orientação	
	Auto de Apreensão/Termo de Depósito		Termo de Coleta de Amostra	

ta; k) O estabelecimento comercializa produtos financiados e/ou parcelados da seguinte forma: Pagamento com cartão de crédito parcelamento em até 12 (vezes) vezes com acréscimos de juros, pagamento com cartão de crédito parcelamento em até 10 (dez) vezes sem acréscimos de juros e pagamento com Carne Losango Cred parcelamento em até 15 (quinze) vezes com acréscimos de juros, todavia há produtos expostos para comercialização na frente/entrada da loja sem informação acerca do valor total a ser pago com financiamento, número, periodicidade, juros e/ou encargos e valor das prestações; l) Placa afixada em local visível informando que: "É direito do consumidor obter a entrega do produto adquirido ou da execução do serviço contratado, em dia e horário preestabelecidos no ato da compra ou contratação, assim como a montagem ou a instalação do produto ou dos equipamentos necessários ao fornecimento do serviço contratado; m) Placa afixada junto ao caixa de pagamento, com os dizeres: "Sonegar é crime! E quem é a maior vítima? Você, consumidor. Defenda-se: Exija a Nota Fiscal"; n) Placa afixada com, em local visível, com os dizeres: "Nos termos do artigo 52, § 2º do Código de Defesa do Consumidor, instituído pela Lei Federal nº 8.078, de 11.9.1990, fica assegurado ao consumidor que efetuar a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, a redução proporcional dos juros e demais acréscimos"; o) Para a informação dos preços dos produtos, o estabelecimento utiliza letras e números cujo tamanho não está uniforme, dificultando a percepção da informação, considerada a distância normal de visualização do consumidor. No transcurso da ação foram constatadas ainda as seguintes situações: a) O estabelecimento não utiliza a expressão "A PARTIR DE" ou outra equivalente para discriminar o preço dos produtos e/ou serviços, sem informar o valor exato/real de cada peça; b) O estabelecimento fornece Cupom ou Nota Fiscal ou documento equivalente, mesmo que o consumidor não solicite; c) O estabelecimento faz constar nos documentos fiscais ou equivalentes, emitidos aos consumidores após a realização das compras, a informação do valor aproximado correspondente à totalidade dos tributos federais, estaduais e municipais, cuja incidência influi na formação dos respectivos preços de venda; d) Para a informação dos preços dos produtos, o estabelecimento não expõe preços com as cores das letras e do fundo idêntico ou semelhante; e) Para a informação dos preços dos produtos, o estabelecimento não expõe preços com caracteres rasurados e/ou borrados; f) O estabelecimento não informa os preços dos produtos apenas em parcelas, obrigando o consumidor a fazer cálculo do valor total; g) O estabelecimento não informa os preços dos produtos em moeda estrangeira; h) O estabelecimento, na exposição de produtos, não utiliza referência que deixa dúvida quanto à identificação do item ao qual se refere; i) O estabelecimento, na exposição de produtos, não exibe a informação (preço, características, etc.) na posição vertical ou outro ângulo que dificulte a percepção do consumidor; j) Na oferta e apresentação de produtos aos consumidores, o estabelecimento não utiliza expressões (Off, Sale, Up To, etc.) em língua estrangeira; k) Conforme informação do Gerente Henrique, estabelecimento não descumpra a oferta publicitária, suficientemente precisa, mesmo com erro, não importa se causado por terceiro; l) O estabelecimento não informa genericamente o percentual de descontos, a título de promoção; m) O estabelecimento não realizar Publicidade Enganosa na comercialização de produtos; n) Conforme informação do Gerente Henrique, no caso de preços divergentes para o mesmo produto o estabelecimento cobra o menor preço do consumidor; o) O Estabelecimento não condiciona valor mínimo para parcelamento; p) Conforme informação do Gerente Henrique, o estabelecimento impõe qualquer tipo de restrição quanto aos dias e horários para a realização de troca de mercadorias; q) Possui placa afixada no setor de caixas com as seguintes informações: "Vendas de seguros. Informações importantes", todos conforme registro fotográfico. Diante do exposto, foi lavrados o presente Auto e o Auto de Infração nº XXXX-D, que serão encaminhados à Assessoria Jurídica do Procon/ES para análise e posterior tomada de decisão.

DISPOSITIVOS LEGAIS INFRINGIDOS

CONFORME INFORMADO NO AUTO DE INFRAÇÃO Nº XXXX-D

No caso de recusa do autuado em assinar o recebimento do auto ou da notificação, o autuante procederá na forma do disposto no artigo 38, parágrafo único do Decreto Federal nº 2.181/97.

AUTUANTE

Nome /Função/Funcional

AUTUADO

Recebi a 2ª via nesta data ____/____/____
Nome: Henrique Lacerda
CPF: 000.000.000-00
Função: Gerente

Assinatura

Av. Princesa Isabel, nº 599, Ed. Março, 9º andar, Centro, Vitória/ES, Tel.: (27) 3381 – 6221, CEP: 29.010-361



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES
Gerência de Fiscalização



AUTO DE INFRAÇÃO | **Nº XXXX-D**

1 – IDENTIFICAÇÃO DO AUTUADO			
Nome ou Razão Social NSP Comércio Varejista S.A		Física X Jurídica	
Nome Fantasia Móveis Nossa Senhora da Penha		Atividade Comércio varejista de móveis e eletrodomésticos	
CNPJ/CPF 00.000.000/0000-00	Inscrição Estadual 000.000.00-0	Inscrição Municipal 00000000	
Responsável Henrique Lacerda	Cargo/Função Gerente	CPF/RG 000.000.000-00	
Endereço Av. 123, nº 123, Centro			CEP 29.000-000
Ponto de Referência Próximo à Sede da Petrobrás			
Telefone (27) 3333-3333	Telefone Celular (27) 9 9999-9999	Município Vitória	Estado ES
2 – LOCAL DA EMISSÃO			
Estabelecimento		Data 20/12/2019	Hora 11:00
3 – COMINAÇÃO LEGAL			
<p>As 11:00 horas do dia 20 do mês de dezembro do ano de 2019, no exercício da fiscalização de que trata a Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990, regulamentada pelo Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997, firmo a presente autuação que se originou da constatação pelo autuante de que o autuado infringiu o disposto nos Art. 6º, III; Art. 31, caput; Art. 52, I, II, III, IV e V da Lei Federal nº 8.078/1990; Art. 13, I do Decreto Federal nº 2.181/1997; Art. 1º, § 1º da Lei Federal nº 9.069/95; Art. 2º, § 1º, I, II, III, IV e V; Art. 3º, caput, Parágrafo único, III e IV; Art. 9º, I do Decreto Federal nº 5.903/2006; Art. 2º, VI; Art. 3º, parágrafo único da Lei Estadual nº 10.991/2019; Art. 5º, da Lei Federal nº 8.846/1994; Art. 1º, da Lei Federal nº 10.048/2000 (com nova redação dada pela Lei Federal nº 13.146/2015); Art. 3º, § 2 da Lei Federal nº 10.741/2003 (incluído pela Lei Federal nº 13.466/2017); Art. 6º, §1º, VII do Decreto Federal nº 5.296/2004; Art. 1º, da Lei Estadual nº 10.884/2018; Art. 1º, da Lei Estadual nº 9.926/2012; Art. 2º, §2º da Lei Estadual nº 9.220/2009; Art. 1º, da Lei Estadual nº 9.160/2009; Art. 1º, da Lei Federal nº 12.291/10; Art. 1º, Art. 1º-A, Parágrafo único da Lei Estadual nº 9.500/10 (incluído e alterado pelas Leis Estaduais nº 9.724/11 e 10.428/15); Art. 1º da Lei Estadual nº 5.237/1996; Art. 1º, §§ 1º e 2º da Lei Estadual nº 9.803/12, pela prática da (s) seguinte (s) irregularidade (s): fora constatado que há produtos (fogão elétrico, freezer horizontal, forno micro-ondas, ventiladores de mesa e máquinas de lavar roupas), expostos para comercialização no interior da loja sem informação dos seus possíveis preços/valores, sendo que os preços dos produtos devem estar expostos de modo a garantir ao consumidor a pronta visualização, com a devida correção, clareza, precisão, de forma ostensiva e legível. Ato contínuo, fora constatado que há diversos produtos (geladeiras, aparelhos celulares, liquidificadores, fritadeiras elétricas, máquinas de lavar roupas, fogões elétricos, ferro de passar roupas, secadores de cabelo, batedeiras para bolo, notebooks e colchões), expostas para comercialização na frente/entrada e no interior do estabelecimento com ausência de R\$ nos seus possíveis preços/valores. Fora constatado ainda que há diversos produtos (geladeiras, aparelhos de celular, liquidificadores, fritadeiras elétricas e máquinas de lavar roupas), expostos para comercialização na frente/entrada da loja com seus possíveis preços/valores informados apenas à vista, não havendo informação clara, precisa, ostensiva acerca do valor total a ser pago com financiamento, número, periodicidade e valor das prestações. Ato contínuo, fora constatado que o estabelecimento não possui as seguintes situações: a) Placa afixada em local visível, com os seguintes dizeres: "Violência, abuso e exploração sexual contra a mulher é crime. Denuncie – Disque 180". "Violação aos direitos humanos. Não se cale! Disque 100"; b) Placa afixada em local visível e de fácil leitura, com o teor do Art. 1º da Lei Federal nº 8.846/1994; c) Conforme informação do Gerente Raphael, o estabelecimento realiza atendimento preferencial as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes e as pessoas com crianças de colo, obesos e lactantes, todavia não há placa ou cartaz afixado que confirme tal informação; d) Conforme</p>			
PREENCHIMENTO DA FOLHA DE CONTINUAÇÃO:		X SIM	NÃO
4 – IMPUGNAÇÃO: A impugnação escrita deverá ser apresentada no prazo improrrogável de 10 (dez) dias contados processualmente a partir da data da entrega da 2ª via deste(s) Auto(s), no Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES.			
5 – AUTUANTE		6 – AUTUADO	
Nome /Função/Funcional		Recebi a 2ª via nesta data ____/____/____ Nome: Henrique Lacerda CPF: 000.000.000-00 Função: Gerente	
		Assinatura _____	
Av. Princesa Isabel, nº 599, Ed. Março, 9º andar, Centro, Vitória/ES, Tel.: (27) 3381 – 6221, CEP: 29.010-361			



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES
Gerência de Fiscalização



FOLHA DE CONTINUAÇÃO – Nº 01

	Auto de Constatação	Notificação	Auto de Interdição Parcial	Nº XXXX-D
X	Auto de Infração	Auto de Interdição Total	Relatório de Visita e Orientação	
	Auto de Apreensão/Termo de Depósito		Termo de Coleta de Amostra	

informação do Gerente Henrique, o estabelecimento realiza atendimento prioritário do prioritário aos idosos com idade igual ou superior a 80 anos, todavia não há placa ou cartaz afixado que confirme tal informação; e) O estabelecimento não realiza a divulgação, em lugar visível, do direito de atendimento prioritário das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida; f) O estabelecimento não mantém, em local visível e de fácil acesso ao público, exemplar do Estatuto do Idoso para livre consulta; g) Placa afixada com informações acerca das formas e condições de pagamentos aceitas pelo estabelecimento; h) Placa afixada, em local visível, informando que: "É proibido fumar neste local"; i) Placa afixada com informações acerca do número de telefone e endereço do Procon/ES; j) Exemplar do Código de Proteção e Defesa do Consumidor disponível para livre consulta; k) O estabelecimento comercializa produtos financiados e/ou parcelados da seguinte forma: Pagamento com cartão de crédito parcelamento em até 12 (vezes) vezes com acréscimos de juros, pagamento com cartão de crédito parcelamento em até 10 (dez) vezes sem acréscimos de juros e pagamento com Carne Losango Cred parcelamento em até 15 (quinze) vezes com acréscimos de juros, todavia há produtos expostos para comercialização na frente/entrada da loja sem informação acerca do valor total a ser pago com financiamento, número, periodicidade, juros e/ou encargos e valor das prestações; l) Placa afixada em local visível informando que: "É direito do consumidor obter a entrega do produto adquirido ou da execução do serviço contratado, em dia e horário preestabelecidos no ato da compra ou contratação, assim como a montagem ou a instalação do produto ou dos equipamentos necessários ao fornecimento do serviço contratado; m) Placa afixada junto ao caixa de pagamento, com os dizeres: "Sonegar é crime! E quem é a maior vítima? Você, consumidor. Defenda-se: Exija a Nota Fiscal"; n) Placa afixada com, em local visível, com os dizeres: "Nos termos do artigo 52, § 2º do Código de Defesa do Consumidor, instituído pela Lei Federal nº 8.078, de 11.9.1990, fica assegurado ao consumidor que efetuar a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, a redução proporcional dos juros e demais acréscimos"; o) Para a informação dos preços dos produtos, o estabelecimento utiliza letras e números cujo tamanho não está uniforme, dificultando a percepção da informação, considerada a distância normal de visualização do consumidor, conforme registro fotográfico e relatado no Auto de Constatação nº XXXX-D.

a) Fica a empresa ora autuada ciente e notificada de que poderá apresentar defesa por escrito, no prazo processual de 10 (dez) dias a contar do recebimento desta. A defesa **DEVERÁ** estar acompanhada dos seguintes documentos: 1) Contrato Social Atualizado; 2) Demonstração de Resultado de Exercício (DRE) dos últimos 12 (doze) meses; 3) Declaração de Arrecadação do ICMS dos últimos 12 (doze) meses. Na defesa, a empresa deverá mencionar o número dos Autos de Constatação nº XXXX-D e de Infração nº XXXX-D;

b) Fica a empresa ora autuada ciente que as infrações às normas de Defesa do Consumidor ficam sujeitas, conforme o caso às sanções administrativas previstas no Art. 56 da Lei Federal nº 8.078/90 (CDC) e no Art. 18 do Decreto Federal nº 2.181/97.

DISPOSITIVOS LEGAIS INFRINGIDOS

Art. 6º, III; Art. 31, caput; Art. 52, I, II, III, IV e V da Lei Federal nº 8.078/1990; Art. 13, I do Decreto Federal nº 2.181/1997; Art. 1º, § 1º da Lei Federal nº 9.069/95; Art. 2º, § 1º, I, II, III, IV e V; Art. 3º, caput, Parágrafo único, III e IV; Art. 9º, I do Decreto Federal nº 5.903/2006; Art. 2º, VI; Art. 3º, parágrafo único da Lei Estadual nº 10.991/2019; Art. 5º, da Lei Federal nº 8.846/1994; Art. 1º, da Lei Federal nº 10.048/2000 (com nova redação dada pela Lei Federal nº 13.146/2015); Art. 3º, § 2 da Lei Federal nº 10.741/2003 (incluído pela Lei Federal nº 13.466/2017); Art. 6º, §1º, VII do Decreto Federal nº 5.296/2004; Art. 1º, da Lei Estadual nº 10.884/2018; Art. 1º, da Lei Estadual nº 9.926/2012; Art. 2º, §2º da Lei Estadual nº 9.220/2009; Art. 1º, da Lei Estadual nº 9.160/2009; Art. 1º, da Lei Federal nº 12.291/10; Art. 1º, Art. 1º-A, Parágrafo único da Lei Estadual nº 9.500/10 (incluído e alterado pelas Leis Estaduais números 9.724/11 e 10.428/15); Art. 1º da Lei Estadual nº 5.237/1996; Art. 1º, §§ 1º e 2º da Lei Estadual nº 9.803/12.

No caso de recusa do autuado em assinar o recebimento do auto ou da notificação, o autuante procederá na forma do disposto no artigo 38, parágrafo único do Decreto Federal nº 2.181/97.

AUTUANTE	AUTUADO
Nome /Função/Funcional	Recebi a 2ª via nesta data ____/____/____ Nome: Henrique Lacerda CPF: 000.000.000-00 Função: Gerente
	_____ Assinatura

Av. Princesa Isabel, nº 599, Ed. Março, 9º andar, Centro, Vitória/ES, Tel.: (27) 3381 – 6221, CEP: 29.010-361