

## **INSTRUÇÃO DE SERVIÇO PROCON-ES Nº 80/2014.**

Dispõe sobre a Norma de Procedimento – SDC 001.2014, que regula os serviços de atendimento do PROCON/ES e o julgamento do processo administrativo de práticas infrativas às normas de defesa do consumidor pelo PROCON/ES.

O DIRETOR PRESIDENTE DO INSTITUTO ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/ES, no uso de suas atribuições legais, conferidas pelo artigo 11 da Lei Complementar n.º 373 de 03 de julho de 2006, e do artigo 4º do Decreto 2.181 de 20 de Março de 1997, assinou nesta data o seguinte Ato.

Visando garantir a organização e estruturação dos procedimentos internos de atendimento aos consumidores, de solução de conflitos de consumo, de fiscalização e de julgamento administrativo de práticas infrativas às normas de defesa do consumidor pelo PROCON/ES, o Diretor Presidente resolve expedir a seguinte Instrução de Serviço:

Art. 1º - Fica aprovada a Norma de Procedimento SDC 01.2014 constante no Anexo I, parte integrante desta Instrução de Serviço, que disciplina o julgamento pelo PROCON/ES dos processos administrativos de práticas infrativas às normas de defesa do consumidor e os procedimentos e atividades da autarquia inerentes aos serviços de atendimento a consumidores, de gestão de conflitos de consumo e de fiscalização.

Art. 3º - Esta instrução de serviço entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 4º - Ficam revogadas as disposições em contrário previstas nas Instruções de Serviço anteriores do PROCON/ES.

Vitória – ES, 23 de dezembro de 2014.

ADEMIR SANTOS CARDOSO

Diretor Presidente

## INSTRUÇÃO DE SERVIÇO Nº 80/2014 - ANEXO I

### NORMA DE PROCEDIMENTO – SDC Nº 001.2014

<b>Tema:</b>	Regula os serviços de atendimento, de fiscalização e de solução de conflitos de consumo, e o julgamento dos processos administrativos pelo PROCON/ES de práticas infrativas às normas de defesa do consumidor.				
<b>Emitente:</b>	Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES				
<b>Sistema:</b>	Sistema de Defesa do Consumidor				
<b>Versão:</b>	1.0	<b>Aprovação:</b>	Instrução de Serviço PROCON/ES nº 80/2014	<b>Vigência:</b>	29/12/2014

---

#### 1. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS:

---

1.1. **O Instituto Estadual de Proteção e Defesa Do Consumidor – PROCON/ES** é autarquia integrante da administração pública indireta, com personalidade jurídica de direito público interno, com autonomia técnica, administrativa e financeira, vinculado à Secretaria de Justiça do Espírito Santo – SEJUS/ES, instituído pela Lei Complementar Estadual nº 373, de 29 de junho de 2006.

1.2. O PROCON/ES caracteriza-se como órgão executivo que integra o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, a que se refere o artigo 105 da Lei 8.078 de 1990 – Código Brasileiro de Defesa do Consumidor – cabendo-lhe a aplicação das decisões do Conselho Estadual de Defesa do Consumidor, o gerenciamento de todo o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, a presidência do Centro Integrado de Defesa do Consumidor, e a implementação e coordenação da Política Estadual de Proteção e Defesa do consumidor, conforme a Lei Complementar Estadual 373 de 2006.

---

#### 2. DA COMPETÊNCIA:

---

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

2.2. As atividades desempenhadas pelo PROCON/ES obedecerão aos princípios da moralidade, informalidade, razoabilidade, economia processual, celeridade e eficiência em benefício da execução da Política Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor.

2.3. Os processos administrativos de apuração de práticas infrativas, instaurados no âmbito do PROCON/ES, deverão assegurar aos fornecedores o contraditório e a ampla defesa, com os meios e recursos a ela inerentes, regendo-se os seus agentes pelos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e demais exigidos na Constituição Federal, e pelas normas dispostas no Decreto 2.181 de 1997.

2.4. O PROCON/ES funciona como centro multiportas de prevenção e solução de conflitos, por compreender, além das disposições usuais previstas nos itens anteriores, a aplicação de métodos alternativos de gestão de controvérsias no âmbito das relações de consumo, tais como desenvolvimento de sistemas eletrônicos de atendimento; realização de orientações jurídicas ao consumidor; representação de interesses de consumidores por meio de negociação assistida; sem prejuízo do emprego de outros métodos e técnicas permitidas em lei.

2.5. O PROCON/ES é entidade legitimada para propositura de Ações Civas Públicas em defesa dos direitos e interesses transindividuais dos consumidores, e para celebração de Termos de Ajustamento de Conduta, como estabelecido no artigo 82, III da Lei 8.078 de 1990 e no artigo 5º, § 6º da Lei 7.347 de 1985.

---

---

### **3. DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO:**

---

---

#### **3.1. NORMAS GERAIS DE ATENDIMENTO:**

3.1.1. Serão atendidos no PROCON/ES os consumidores destinatários finais de produtos e serviços, pessoas físicas ou jurídicas, classificados no artigo 2º da Lei 8.078 de 1990, residentes no Estado do Espírito Santo, que tiverem estabelecido relação jurídica de consumo com fornecedores, pessoas jurídicas ou físicas nacionais ou estrangeiras, públicas ou privadas, conceituadas no artigo 3º na referida Lei.

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

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

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

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

3.1.6. O atendimento ao público do PROCON/ES poderá ser realizado da seguinte forma:

3.1.7. por atendimento presencial na sua sede ou nas suas unidades de atendimento, inclusive nas suas unidades móveis;

3.1.8. por atendimento eletrônico, a partir de plataformas eletrônicas disponibilizadas pelo PROCON/ES;

3.1.9. por correspondência, a partir do protocolo de cartas e petições impressas ou de mensagens enviadas por correios eletrônicos;

3.1.10. por telefone.

### **3.2. DO ATENDIMENTO PRESENCIAL NO PROCON/ES:**

3.2.1. O Atendimento presencial do PROCON/ES atenderá as seguintes finalidades, dentre outras:

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

II - efetuar cálculos de dívidas e obrigações contratuais;

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

IV - expedir Carta de Informação Preliminar ao fornecedor reclamado;

V - receber e autuar reclamações individuais de consumidores em face de fornecedores de produtos e serviços;

VI - receber, encaminhar e responder pedidos de consultas de consumidores pessoas físicas ou jurídicas.

3.2.2. O PROCON/ES realizará atendimentos presenciais de consumidores em sua sede e em suas unidades de atendimento extensivas ou móveis por ordem de chegada.

### **3.3. DO ATENDIMENTO ELETRÔNICO:**

3.3.1. O PROCON/ES realiza atendimento a consumidores através de plataforma eletrônica específica disponível em sua página na internet identificada como "atendimento eletrônico", por meio da qual recebe e responde a questionamentos, e formaliza o registro de reclamações.

3.3.2. O consumidor deverá se cadastrar, informando seus dados pessoais e da empresa reclamada, e relatando sua dúvida ou reclamação, sendo responsável pelas informações ali prestadas.

3.3.3. O técnico responsável pelo atendimento eletrônico do PROCON/ES analisará as consultas e reclamações diariamente e as responderá por ordem de chegada, no prazo máximo de 72 horas úteis a contar do seu registro eletrônico.

### **3.4. DO ATENDIMENTO POR CORRESPONDÊNCIA:**

3.4.1. A carta ou petição impressa e a mensagem enviada por correio eletrônico, protocoladas no setor respectivo do PROCON/ES, deverá conter:

I- Qualificação das partes;

II- conteúdo da reclamação, consulta ou denúncia;

III- pedidos;

IV- toda documentação pessoal, bem como a pertinente ao caso.

3.4.2. O agente integrante da Gerência de Atendimento do PROCON/ES recepcionará a reclamação, consulta ou denúncia e dará o andamento necessário ou a arquivará, caso entenda não tratar de relação de consumo, ou por outro fundamento que impossibilite seu prosseguimento.

### **3.5. DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO:**

3.5.1. O Serviço de Atendimento Telefônico se realiza por contatos ao número 151 do PROCON/ES e possui a finalidade de prestar informações e consultas sobre os direitos do consumidor, e de receber denúncias de eventuais infrações contra as normas que regem as relações de consumo.

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

3.5.3. O Serviço de Atendimento Telefônico do PROCON/ES obedecerá ao seguinte horário de atendimento:

I - de segunda à sexta-feira, das 09h00 às 18h00.

### **3.6. DAS REDES SOCIAIS UTILIZADAS PELO PROCON/ES:**

3.6.1. As redes sociais utilizadas pelo PROCON/ES possuem o único escopo de orientar e conscientizar os cidadãos sobre temas atuais do direito consumerista.

---

## **4. DA CARTA DE INFORMAÇÃO PRELIMINAR (CIP):**

---

### **4.1. EXPEDIÇÃO DA CARTA DE INFORMAÇÃO PRELIMINAR:**

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

4.1.2. A Carta de Informação Preliminar (CIP) é ato escrito, formalizada e expedida pelo PROCON/ES mediante provocação do consumidor, em nome do titular do direito em tese violado, tendo como emissário o fornecedor de que trata o artigo 3º da Lei 8.078/90, visando à apresentação por este de informações, documentos e esclarecimentos, podendo servir também para a autocomposição amigável entre as partes antes da instauração de processo administrativo.

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

4.1.4. O PROCON/ES solicitará ao consumidor cópia dos documentos pessoais, do comprovante de endereço em seu nome, da procuração, quando representado, e dos demais documentos necessários à comprovação das suas alegações.

4.1.5. As pessoas jurídicas consumidoras somente poderão provocar a expedição de Carta de Informação Preliminar por meio do atendimento presencial no PROCON/ES.

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

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

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

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

## **4.2. DO RECEBIMENTO DA CARTA DE INFORMAÇÃO PRELIMINAR PELO FORNECEDOR:**

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

I - eletronicamente, quando a empresa reclamada for cadastrada no sistema eletrônico do PROCON/ES;

II - pessoalmente, a expensas do consumidor, mediante protocolo de recebimento, contendo, obrigatoriamente, a assinatura, a data e identificação do recebedor;

III - carta registrada com Aviso de Recebimento (AR), a expensas do PROCON/ES.

4.2.2. Qualquer empresa fornecedora de produtos ou serviços poderá solicitar, gratuitamente, seu cadastramento para receber eletronicamente a Carta de Informação Preliminar expedida pelo PROCON/ES.

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

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

4.2.5. No ato da abertura da Carta de Informação Preliminar, verificada a necessidade de envio de documentos adicionais à empresa reclamada, o PROCON/ES solicitará ao consumidor as devidas cópias para digitalização no sistema.

#### **4.3. DAS RESPOSTAS À CARTA DE INFORMAÇÃO PRELIMINAR:**

4.3.1. A empresa reclamada terá o prazo de 10 (dez) dias corridos para envio de resposta escrita à Carta de Informação Preliminar, contados da data de seu recebimento, devendo direcioná-la ao endereço do consumidor, com cópia para o PROCON/ES.

4.3.2. A empresa reclamada deverá enviar resposta à Carta de Informação Preliminar ao PROCON/ES, nas formas seguintes:

I - pessoalmente, mediante protocolo;

II - eletronicamente, se cadastrada no respectivo sistema do PROCON/ES ou por mensagem enviada para o endereço eletrônico específico divulgado oficialmente pelo PROCON/ES, exclusivamente em arquivos de formato PDF;

III - carta registrada com aviso de recebimento;

IV - telegrama.

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

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

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

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

4.3.7. Decorrido o prazo descrito na declaração de expedição de CIP do consumidor, sem que haja a sua conversão em reclamação administrativa, esta será arquivada pelo sistema do PROCON/ES, salvo se constatada a partir do atendimento realizado ocorrência de prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor, quando poderão ser adotados os demais procedimentos estabelecidos no artigo 33 do Decreto 2.181 de 1997.

4.3.8. Quando o fato reclamado não configurar relação jurídica de consumo, o PROCON/ES dar-se-á por incompetente e remeterá a reclamação a quem de direito ou arquivará o pedido e comunicará o interessado.

4.3.9. A recusa à prestação das informações ou o desrespeito às determinações e convocações do PROCON/ES caracterizam desobediência na forma do artigo 330 do Código Penal, ficando a autoridade administrativa com poderes para determinar a imediata cessação da prática, além da imposição das sanções administrativas cabíveis, na forma dos artigos 56, § 4º da Lei 8.078 de 1990 e 33, §2º do Decreto 2.181 de 1997.

4.3.10. Os procedimentos decorrentes da expedição de Carta de Informação Preliminar serão atuados e protocolados em ordem cronológica e direta, devendo todas as suas folhas ser enumeradas e rubricadas.

#### **4.4. DO CANCELAMENTO DA CARTA DE INFORMAÇÃO PRELIMINAR:**

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

I - por solicitação pessoal do consumidor a partir do envio de mensagem ao endereço eletrônico específico do PROCON/ES oficialmente divulgado, por contato telefônico, pelo sistema eletrônico de acompanhamento da CIP disponível para acesso do consumidor, ou por carta ou telegrama;

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

4.4.2. O PROCON/ES poderá fazer uso de outros instrumentos e procedimentos, especialmente os eletrônicos e à distância, para realização de atendimentos preliminares e para uso pelas partes na solução alternativa do conflito.

---

### **5. DA AUDIENCIA DE AUTOCOMPOSIÇÃO:**

---

5.1. A depender das particularidades do caso, no processo administrativo instaurado a partir da reclamação registrada pelo consumidor, o PROCON/ES poderá promover a solução do conflito entre o reclamante e o fornecedor reclamado mediante o uso dos métodos e técnicas adequados às particularidades do caso concreto.

5.2. A escolha do método de autocomposição adequado será promovida pelo agente do PROCON/ES, após análise das particularidades do conflito.

5.3. Após a realização do diagnóstico do conflito, o agente do PROCON/ES deverá identificar e aplicar um dos métodos e técnicas de autocomposição abaixo elencados:

I - **Negociação assistida** - quando constatar que o consumidor reclamante, em decorrência de sua vulnerabilidade ou hipossuficiência, carece da intervenção parcial do agente do PROCON/ES, que atuará na promoção e defesa dos seus interesses.

II - **Conciliação** - quando constatar que a situação permite a atuação imparcial do agente do PROCON/ES, que presidirá a autocomposição mediante o emprego de técnicas de conciliação e de encaminhamento de propostas de acordo, e que o conflito está inserido no contexto de uma relação circunstancial, assim entendida como aquela que é desprovida de perspectivas futuras de manutenção de vínculos entre as partes.

III - **Mediação** - quando constatar que a situação permite a atuação imparcial do agente do PROCON/ES, que presidirá a autocomposição mediante o emprego de técnicas de mediação, visando o restabelecimento do diálogo e da relação entre consumidor e fornecedor, e que o conflito está inserido no contexto de uma relação continuada, assim entendida como aquela que se caracteriza pela existência de perspectivas futuras de manutenção de vínculos entre as partes.

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

5.5. Aberta a audiência, o agente competente do PROCON/ES esclarecerá às partes sobre as vantagens do método de autocomposição por ele considerado mais adequado, mostrando-lhes os riscos e as consequências do um eventual acordo ou impasse.

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

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

5.8. Celebrado acordo entre as partes, após a verificação do seu efetivo cumprimento, nos casos que não corresponderem à prática infrativa continuada ou reiterada às normas de defesa do consumidor por parte do fornecedor reclamado, o processo administrativo poderá ser encerrado e arquivado, devendo ser realizado o correspondente registro da reclamação no Cadastro de Reclamações Fundamentadas.

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

5.10. - A audiência de autocomposição não é um procedimento obrigatório no processo administrativo instaurado no PROCON/ES.

---

## **6. DO CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS:**

---

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

6.2. O cadastro de reclamações contra fornecedores constitui instrumento essencial de defesa e orientação dos consumidores, devendo o PROCON/ES assegurar sua publicidade, confiabilidade e continuidade, nos termos do artigo 44 da Lei Federal nº. 8.078/90.

6.3. Para fins deste procedimento, considera-se:

I – **cadastro:** o resultado dos registros feitos pelo PROCON/ES de todas as reclamações fundamentadas contra fornecedores;

II – **reclamação fundamentada:** a notícia de lesão ou ameaça a direito do consumidor analisada pelo PROCON/ES, a requerimento ou de ofício, considerada procedente, por decisão definitiva, tendo em vista a legitimidade das partes reclamante e reclamada, a existência de relação de consumo e a verossimilhança nas alegações do consumidor, independente de comprovação inequívoca da lesão ou da prática infrativa.

6.4. O PROCON/ES deverá providenciar a divulgação pública e periódica dos cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores.

6.5. O referido cadastro será publicado obrigatoriamente pelo PROCON/ES no órgão de imprensa oficial do Estado, devendo ser dada a maior publicidade possível através dos meios de comunicação.

6.6. A divulgação do cadastro será realizada anualmente, podendo o PROCON/ES fazê-la em periodicidade mais breve, sempre que julgar necessário, e conterá informações objetivas, claras e verdadeiras sobre o objeto de reclamação, identificação do fornecedor e o atendimento ou não da reclamação pelo fornecedor.

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

6.8. A classificação da reclamação como fundamentada, atendida ou não atendida, poderá ser realizada pela pessoa empossada no cargo de Gerente de Atendimento ou no de Diretor Jurídico.

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

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

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

6.12. Os cadastros específicos do PROCON/ES serão, sempre que possível, consolidados em cadastros gerais, abrangendo também os dados e registros dos cadastros dos Procons Municipais do Espírito Santo.

---

---

## **7. DA FISCALIZAÇÃO:**

---

---

7.1. A fiscalização será efetuada por Agentes de Fiscalização, devidamente credenciados mediante cédula de identificação fiscal, vinculados ao PROCON/ES em atuação na Gerência de Fiscalização.

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

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

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

I - o Auto de Infração:

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

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

- a) o local, a data e a hora da lavratura;
- b) o nome, o endereço e a qualificação do depositário;
- c) a descrição e a quantidade dos produtos apreendidos;

- d) as razões e os fundamentos da apreensão;
- e) o local onde o produto ficará armazenado;
- f) a quantidade de amostra colhida para análise;
- g) a identificação do agente atuante, sua assinatura, a indicação do seu cargo ou função e o número de sua matrícula;
- h) a assinatura do depositário;
- i) as proibições contidas no § 1º do art. 21 do Decreto 2.181 de 1997.

III - o Auto de Constatação:

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

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

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

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

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

7.9. Em caso de recusa do autuado em assinar os Autos de Infração, de Constatação e de Apreensão Termo de Depósito, o agente competente consignará o fato no auto, remetendo-o ao autuado por via

postal, com aviso de recebimento ou outro procedimento equivalente, produzindo os mesmos efeitos do item anterior.

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

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

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

7.13. A Gerência de Fiscalização do PROCON/ES também será responsável pela lavratura de Auto de Infração, quando verificada prática infrativa continuada de desrespeito às normas de defesa do consumidor por parte de um mesmo fornecedor, a partir de encaminhamento da Diretoria Jurídica. Neste caso, após despacho conclusivo da assessoria da Diretoria Jurídica, o processo será remetido para análise da Gerência de Fiscalização e lavratura de Auto de Infração que, nesta hipótese, será encaminhado ao fornecedor autuado preferencialmente pelos Correios com aviso de recebimento.

7.14. O encaminhamento do auto lavrado na hipótese do item anterior será de responsabilidade do setor de Protocolo.

7.15. A Gerência de Fiscalização poderá lavrar Auto de Infração, em ato posterior, nos casos em que for verificada prática infrativa continuada por parte de filiais de uma mesma Instituição. Nessa hipótese, a fiscalização registrará as ocorrências verificadas in loco em Autos de Constatação distintos, respectivos a cada diligência ou ato fiscalizatório, e a Lavratura do Auto de Infração será realizada após a análise detida de todos os documentos emitidos, sob o aspecto coletivo, consolidado e reiterado da infração.

---

## **8. DA AUTORIZAÇÃO PARA DESCARTE DAS MERCADORIAS APREENDIDAS E TERMO DE LIBERAÇÃO DO DEPOSITÁRIO FIEL**

---

8.1. As mercadorias impróprias ou inadequadas ao uso ou consumo, apreendidas em ação fiscalizatória pelo PROCON/ES, ficarão sob responsabilidade de depositário fiel nomeado no ato, através da lavratura do Auto de Apreensão e Termo de Depósito.

8.2. O pedido de descarte das mercadorias apreendidas deverá ser formalizado ao PROCON/ES por carta impressa ou mensagem enviada por correio eletrônico.

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

8.4. O descarte das mercadorias só poderá ser feito após a autorização do Gerente de Fiscalização do PROCON/ES, e desde que realizado em local adequado, atendendo as normas ambientais e sanitárias.

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

8.6. A solicitação e autorização de descarte e de liberação de depositário final não representam a conclusão do procedimento administrativo, que continuará tramitando perante o PROCON/ES para apuração das infrações aferidas e aplicação das penalidades administrativas cabíveis, nos termos da Lei Federal nº 8.078/90 e Decreto Federal nº 2.181/97.

---

---

## **9. DO PROCESSO ADMINISTRATIVO:**

---

---

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

I – a identificação do infrator;

II – a descrição do fato ou ato constituído da infração, devidamente comprovado;

III – a assinatura do agente competente.

9.2. O processo administrativo instaurar-se-á no PROCON/ES nas seguintes ocasiões:

I – apresentação de reclamação ou denúncia pelo consumidor;

II- ausência de resposta de CIP pelo fornecedor, ou resposta não satisfatória;

III- ato de ofício do agente administrativo competente;

IV – auto de infração, constatação ou apreensão lavrado por agente de fiscalização;

V – denúncia formalmente encaminhada por outro órgão integrante do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

---

---

## **10. DO JULGAMENTO DO PROCESSO ADMINISTRATIVO:**

---

---

10.1. As Reclamações de caráter individual, assim entendidas como aquelas em que correspondem à notícia de infração às normas de consumo com lesão individualizada, e que não estejam enquadradas como prática infrativa continuada, serão direcionadas à Diretoria Jurídica para apreciação e análise dos fatos e direitos violados.

10.2. A prática infrativa continuada, assim entendida como aquela na qual o Fornecedor incide por duas vezes ou mais em ilícitos da mesma natureza, no mesmo ano calendário e em face de mais de um reclamante, atribui caráter transindividual às reclamações, que serão apuradas em uma só autuação como conduta lesiva à coletividade.

10.3. As práticas infrativas continuadas correspondem às práticas infrativas previstas no Decreto 2.181 de 1997 com efeitos de lesão a interesses e direitos transindividuais de consumidores, e serão assim tratadas e julgadas administrativamente para análise e adoção das medidas punitivas previstas no artigo 18 do referido Decreto e no artigo 56 da Lei Federal nº 8.078 de 11 de setembro de 1990, com a adoção das atenuantes e agravantes cabíveis de acordo com a natureza da prática.

10.4. Ao verificar indícios de autoria e materialidade de prática infrativa continuada, o PROCON/ES reunirá as respectivas reclamações num único processo administrativo para análise e julgamento da postura e conduta de lesão coletiva por parte do Fornecedor reclamado.

10.5. O ato de reunião de reclamações contra o mesmo fornecedor com base nos mesmos fundamentos de fato e direito para análise de prática infrativa continuada será realizado pela Gerência de Atendimento, independente do teor da classificação das reclamações no Cadastro de Reclamações Fundamentadas.

10.6. A constatação da prática infrativa continuada será levada a efeito através de parecer lavrado pela assessoria da Diretoria Jurídica, quando deverá ser identificado o fundamento legal comum às reclamações reunidas em face do mesmo fornecedor, a partir da identidade das infrações reiteradas.

10.7. Cabe à Diretoria Jurídica a instauração do processo de ofício de prática infrativa continuada a partir do encaminhamento pela Gerência de Atendimento de reclamações reunidas nas condições previstas nos itens anteriores.

10.8. O processo administrativo decorrente de Auto de Infração, de ato de ofício de agente competente, de reclamação de caráter individual ou de prática infrativa reiterada será instruído e julgado pela Diretoria Jurídica do PROCON/ES, na forma do artigo 12, IV da Lei Estadual Complementar 373 de 2006.

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

10.10. No lugar da expedição e envio de notificação para apresentação de defesa, os autos administrativos poderão ser remetidos à Gerência de Fiscalização para lavratura e envio de auto de infração ao fornecedor, com base nos atos e provas produzidos nos autos.

10.11. O fornecedor autuado poderá impugnar o auto de infração, lavrado em qualquer condição prevista nesta norma, a partir da apresentação de defesa escrita no prazo de 10 (dez) dias a contar do seu recebimento, na forma dos artigos 42 e 44 do Decreto 2.181 de 1997.

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

10.13. A defesa intempestiva será recebida pelo Cartório e juntada aos autos, que será remetido à Diretoria Jurídica para que seja proferida decisão administrativa sem análise da defesa protocolada, nos termos do artigo 46 do Decreto 2.181 de 1997.

10.14. A empresa reclamada ou autuada deverá inserir nas defesas e respostas aos processos administrativos do PROCON/ES o número do Processo Administrativo a que se refere, além dos dados do consumidor reclamante nos casos de processos decorrente de reclamação individual, ou do número do Auto de Infração nos casos de processos instaurados por ato de fiscalização, sem prejuízo das demais formalidades previstas na Lei Federal nº 8.078/90, no Decreto Federal nº 2.181/97 e, subsidiariamente, no Código de Processo Civil.

10.15. A empresa reclamada ou autuada deverá apresentar, juntamente com a sua peça impugnativa, todos os documentos exigidos e descritos na notificação expedida pela Diretoria Jurídica, sem prejuízo dos demais requisitos previstos na Lei Federal nº 8.078/90, Decreto Federal nº 2.181/97 e, subsidiariamente, no Código de Processo Civil, bem como nas eventuais legislações correlatas, além daqueles que sirvam à demonstração da receita mensal bruta, apurada, de preferência, com base nos últimos doze meses anteriores ao da instauração do processo.

10.16. A Diretoria Jurídica poderá expedir notificações aos fornecedores para que apresentem informações ou atendam convocações sobre questões de interesse dos consumidores dentro de prazos estabelecidos, sob pena de desobediência, resguardado o segredo industrial, nos termos do artigo 55º, § 4º da Lei 8.078 de 1990, do artigo 33, § 2º do Decreto 2.181 de 1997, e 330 do Código Penal.

10.17. Em decorrência da aferição e comprovação de prática infrativa nos autos do processo, a Diretoria Jurídica emitirá Decisão Administrativa Punitiva, na forma do artigo 46 do Decreto 2.181 de 1997, contendo relatório dos fatos, o respectivo enquadramento legal, a natureza, descrição e gradação da pena, em conformidade com os artigos 56 da Lei 8.078 de 1990 e 18 do Decreto 2.181 de 1997.

10.18. A Diretoria Jurídica, antes de julgar o feito, apreciará a defesa e as provas produzidas pelas partes envolvidas, não estando vinculada ao relatório de sua assessoria jurídica ou das Gerências de Atendimento e de Fiscalização.

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

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

10.21. A pena de multa poderá ser reduzida de 1/3 (um terço) à 1/2 (metade) ou aumentada de 1/3 (um terço) ao dobro se no decorrer do processo for comprovada a existência de circunstâncias atenuantes e agravantes estabelecidas no Código de Defesa do Consumidor e no Decreto Federal nº 2.181/97.

10.22. A prática infrativa continuada, no que tange a aplicação de multa, está sujeita a uma pena única, com o aumento de dez por cento para cada reclamação ou repetição da falta, não podendo o valor total exceder o limite previsto pelo parágrafo único do artigo 57 da Lei 8.078 de 1990, respeitados os princípios administrativos da razoabilidade e proporcionalidade.

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

10.24. A autoridade administrativa reduzirá em  $\frac{1}{4}$  (um quarto) o valor da multa, caso ocorra o pagamento no prazo de 30 (trinta) dias após o recebimento pelo atuado da Decisão Administrativa de 1ª Instância do PROCON-ES, e desde que não tenham sido aplicadas circunstâncias atenuantes no seu cálculo.

10.25. O atendimento integral à reclamação dos consumidores nos procedimentos de atendimentos anteriores à instauração do processo administrativo ou na audiência de autocomposição configura a circunstância atenuante estabelecida no artigo 25, III do Decreto Federal nº 2.181/1997.

10.26. Quando aplicadas as penas estabelecidas nos incisos II a XI do artigo 56 da Lei 8.078 de 1990 e nos incisos II a XI do artigo 18 do Decreto 2.181 de 1997, serão os fornecedores infratores e demais instituições responsáveis pelo seu cumprimento, quando for o caso, notificados e compelidos a cumpri-las sob pena de desobediência, nos termos do artigo 33, § 2º do Decreto 2.181 de 1997 e do artigo 330 do Código Penal.

10.27. Quando aplicada a pena de contrapropaganda, nos termos do artigo 60 da Lei 8.078 de 1990, será o fornecedor infrator notificado a divulgar e veicular, às suas expensas, a peça publicitária imposta pelo PROCON/ES na mesma forma, frequência, dimensão, veículo, local, espaço e horário em que divulgou a peça publicitária enganosa ou abusiva objeto de julgamento administrativo, sob pena de desobediência nos termos do artigo 33, § 2º do Decreto 2.181 de 1997 e do artigo 330 do Código Penal.

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

---

---

## **11. DA NULIDADE NO PROCESSO ADMINISTRATIVO:**

---

---

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

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

---

---

## **12. DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS À DECISÃO PUNITIVA:**

---

---

12.1. Das decisões administrativas punitivas, emitidas pela Diretoria Jurídica, caberá recurso, sem efeito suspensivo, no prazo de 10 (dez) dias, contados da data da notificação da decisão, dirigido ao Diretor Presidente do PROCON/ES, que proferirá decisão definitiva de segunda instância.

12.2. No caso de aplicação de multa, o recurso será recebido com efeito suspensivo pelo Diretor Presidente do PROCON/ES.

12.3. A Decisão de Segunda Instância poderá arquivar o procedimento administrativo ou manter a pena aplicada pela Diretoria Jurídica.

12.4. Nos casos de manutenção pelo Diretor Presidente da pena de multa aplicada pela Diretoria Jurídica, o fornecedor infrator será notificado formalmente sobre a decisão definitiva de segunda instância e sobre o valor da multa arbitrada definitivamente, devendo seu recolhimento ocorrer no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da data da notificação desta decisão.

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

---

### **13. DA INSCRIÇÃO EM DÍVIDA ATIVA E EXECUÇÃO FISCAL:**

---

13.1. Depois do trânsito em julgado das decisões e recursos administrativos e, não havendo comprovação do recolhimento de multa cominada na decisão, a Diretoria Jurídica encaminhará os autos do processo administrativo à Gerência Orçamentária e Financeira do PROCON/ES para que providencie a inscrição dos dados do fornecedor infrator em Dívida Ativa ou no CADIN.

---

### **14. DA CONVERSÃO DE PENA DE MULTA EM ASSINATURA DE TERMO DE COMPROMISSO:**

---

14.1. O PROCON/ES poderá celebrar com fornecedores de produtos e serviços termo de ajustamento de conduta às exigências legais vigentes, conforme artigo 5º, § 6º, da Lei Federal nº 7.347 de 1985, artigo 6º do Decreto Federal nº 2.181 de 1997, e artigo 8º, XX da Lei Estadual Complementar 373 de 2006.

14.2. Considerando as disposições normativas e, valendo-se da discricionariedade dada à autoridade administrativa para aplicação das sanções de forma cumulada ou não, o PROCON/ES, através da conjugação dos critérios obrigatórios elencados nos itens posteriores, oportunizará a determinados Fornecedores autuados a possibilidade de firmar Termo de Ajustamento de Conduta em substituição à penalidade de multa.

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

I – Ser o processo decorrente de autuação pela Gerência de Fiscalização;

II – Ser o infrator primário, nos termos do artigo 25, II do Decreto nº 2.181 de 1997;

III – Ser fornecedor infrator classificado como Micro empreendedor ou Empresa de Pequeno Porte nos termos da Lei Complementar nº 139 de 2011;

IV – Existência de parecer emitido pela Gerência de Fiscalização nos autos do processo administrativo atestando a pequena quantidade de produtos impróprios ou inadequados ao uso ou consumo apreendidos em ação fiscalizatória no estabelecimento do infrator.

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

14.5. Uma vez constatados os critérios e elementos dos itens anteriores, a Diretoria Jurídica notificará o Fornecedor para que compareça em dia e hora marcada na sede do PROCON/ES, com vistas à assinatura do Termo de Compromisso em 03 (três) vias.

14.6. A qualquer tempo, o PROCON/ES poderá diante de novas informações ou, se assim as circunstâncias exigirem, retificar ou complementar o Termo firmado, determinando outras providências que se fizerem necessárias, sob pena de invalidade imediata do ato, dando seguimento ao procedimento administrativo suspenso ou arquivado.

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

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

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

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

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