



NORMA DE PROCEDIMENTO – PROCON/ES Nº 005

Tema:	Processo de controle do atendimento ao público: Carta de Informação Preliminar (CIP)		
Emitente:	Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES		
Sistema:	Sistema de Atendimento ao Consumidor	Código:	GERAT
Versão:	1	Aprovação:	IS PROCON/ES Nº010/2018
		Vigência:	

1. OBJETIVOS

- 1.1 Definir os procedimentos referentes à notificação do fornecedor por meio da Carta de Informação Preliminar – CIP, através do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC.

2. ABRANGÊNCIA

- 2.1 Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES
 - 2.1.1 Sede
 - 2.1.2 Faça fácil
- 2.2 Procon Assembleia

3. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

- 3.1 Lei Federal nº 8.078/1990;
- 3.2 Decreto Federal nº 2.181/1997;
- 3.3 Instrução de Serviço Procon-ES nº 80/2014.

4. DEFINIÇÕES

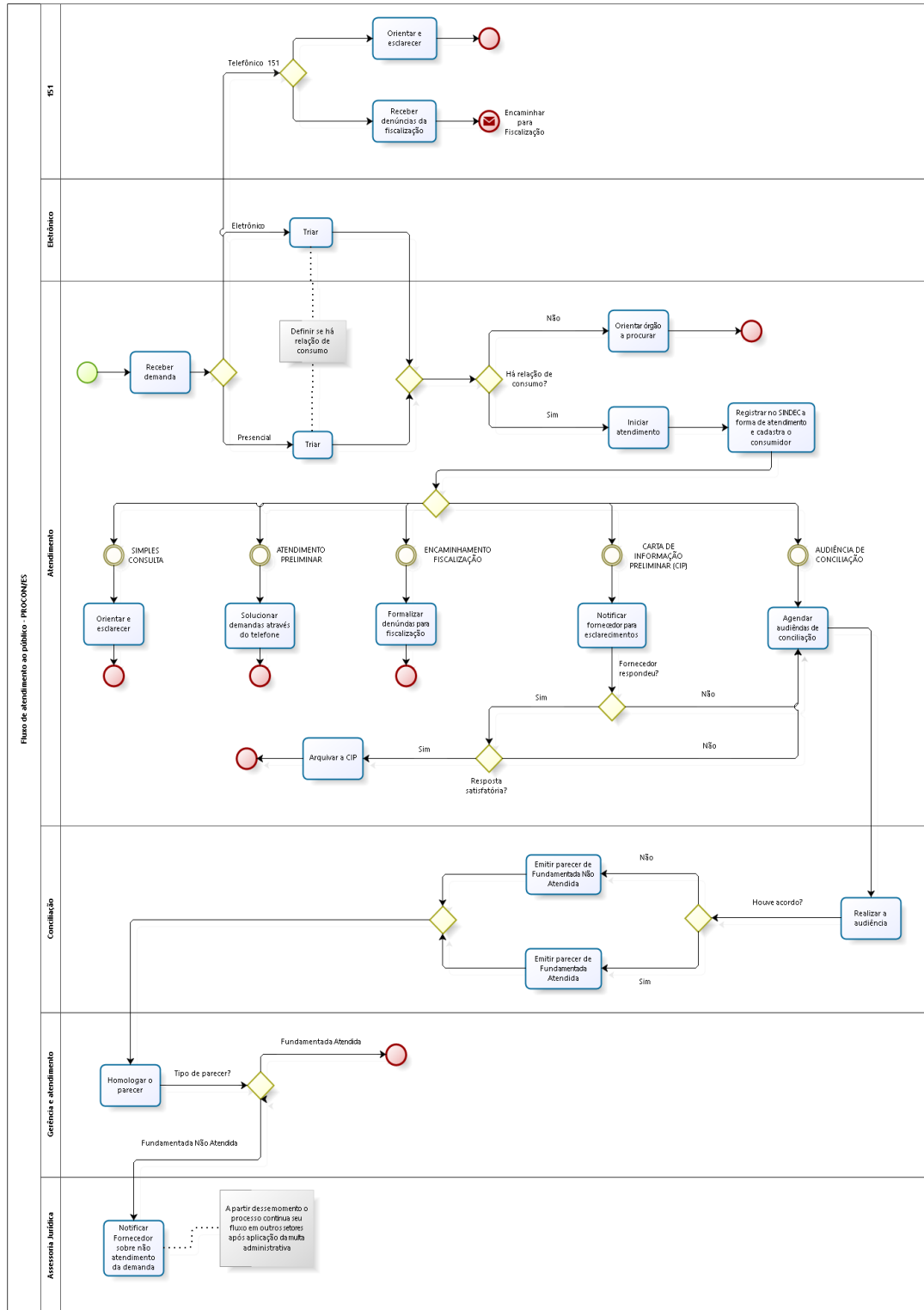
5. UNIDADES FUNCIONAIS ENVOLVIDAS

- 5.1 Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES.



6. PROCEDIMENTOS

6.1 Fluxos de Procedimentos





6.2 Expedição da Carta de Informação Preliminar

6.2.1 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 do CDC e no § 3º do artigo 33 do Decreto Federal nº 2.181/1997.

6.2.2 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 do CDC, visando à apresentação por este de informações, documentos e esclarecimentos, podendo servir também para a auto composição amigável entre as partes antes da instauração de processo administrativo.

6.2.3 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 do CDC, visando à apresentação por este de informações, documentos e esclarecimentos, podendo servir também para a auto composição amigável entre as partes antes da instauração de processo administrativo.

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

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

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

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

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



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

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

6.3 Recebimento da Carta de Informação Preliminar pelo Fornecedor

6.3.1 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.

6.3.2 Qualquer empresa fornecedora de produtos ou serviços poderá solicitar, gratuitamente, seu cadastramento para receber eletronicamente a Carta de Informação Preliminar expedida pelo PROCON/ES, denominada “CIP ELETRÔNICA”.

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

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

6.3.5 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.

6.4 Resposta à Carta de Informação Preliminar

6.4.1 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.



6.4.2 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.

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

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

6.4.5 A Carta de Informação Preliminar poderá ser convertida em reclamação administrativa do consumidor, devidamente autuada na forma do artigo 33, III do Decreto Federal nº 2.181/1997, 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.

6.4.6 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.

6.4.7 Havendo resposta tempestiva à CIP, o consumidor terá o prazo máximo de 90 (noventa) dias para retornar ao PROCON/ES a fim de tomar conhecimento do manifesto do fornecedor, caso contrário, nos termos da Instrução de Serviço nº 070/2017 (publicada no DIO 21.08.17), proceder-se-á com a “baixa” da F.A por ausência de interesse do reclamante, incorrendo em conseqüente arquivamento do feito, salvo se constatada no caso ocorrência prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor, quando poderão ser adotados os demais procedimentos estabelecidos no artigo 33 do Decreto Federal nº 2.181/1997.

6.4.8 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.



6.4.9 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 do CDC e 33, §2º do Decreto Federal nº 2.181/1997.

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

6.5 Cancelamento da Carta de Informação Preliminar

6.5.1 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.

6.5.2 . 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.

7. INFORMAÇÕES ADICIONAIS

7.1 Não se aplica.

8. ANEXOS

8.1 Não se aplica.

9. ASSINATURAS

EQUIPE DE ELABORAÇÃO:	
André Marques Ferreira Gerente de Atendimento	Elaborado em 31/01/2018
APROVAÇÃO:	
	Aprovado em 31/01/2018



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE CONTROLE E TRANSPARÊNCIA

<p>Denize Izaita Pinto Diretora Presidente do Procon/ES</p>	
--	--