



NORMA DE PROCEDIMENTO DIRETORIA JURÍDICA – Nº 009

Tema:	PROCESSO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR		
Emitente:	INSTITUTO ESTADO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/ES		
Sistema:	Sistema Integrado de Defesa do Consumidor	Código: SIDC	
Versão:	01	Aprovação: IS Nº 001/2026 de 07/01/2026	Vigência: 07/01/2026

1. OBJETIVOS

1.1 Estabelecer os procedimentos e etapas formais para a instauração, instrução, decisão e notificação no âmbito do Processo Administrativo Sancionador no PROCON/ES, garantindo segurança jurídica, padronização e observância aos princípios do devido processo legal.

2. ABRANGÊNCIA

2.1 Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES

3. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

3.1 Lei Complementar Estadual nº 373, de 29 de junho de 2006;

3.2 Lei Federal nº 8078/90 – Código de Defesa do Consumidor;

3.3 Decreto Federal nº 2.181/97.

3.4 Instruções de Serviço e normativas internas do Procon/ES.

4. DEFINIÇÕES

4.1 **Diretoria Jurídica:** unidade administrativa com competência para proferir decisão de primeira instância nos processos administrativos sancionadores, no âmbito do PROCON/ES.

4.2 **Assessoria Jurídica:** unidade técnica responsável pela análise e emissão de pareceres jurídicos nos processos administrativos sancionadores, visando subsidiar a decisão da autoridade competente.

4.3 **Gerência de Atendimento:** unidade administrativa responsável pela condução da fase conciliatória no âmbito do PROCON/ES, atuando nas tratativas das demandas consumeristas, atuando e mediando os conflitos entre consumidores e fornecedores. Compete-lhe a instauração dos processos



administrativos, após frustradas as tentativas de composição entre as partes, ao se identificar indícios suficientes de autoria e de materialidade de infração aos direitos dos consumidores.

4.4 Cartório: setor responsável pelos atos de expediente, juntada de documentos, certificações, controle de prazos e expedição de notificações no âmbito dos processos administrativos do PROCON/ES.

4.5 Autoridade Competente para Instauração do processo administrativo sancionador: gestor ou dirigente de unidade administrativa que, no âmbito de suas atribuições institucionais, possui competência para determinar a abertura do processo administrativo sancionador, podendo ser:

- a) o Diretor de Fiscalização (DIFIS);
- b) o Gerente de Atendimento (GERAT); ou
- c) o Gerente de Apoio à Presidência (GEAP).

4.6 Processo Administrativo Sancionador: procedimento formal instaurado para apuração de infrações às normas de proteção e defesa do consumidor, com possibilidade de aplicação de sanção administrativa, nos termos do Decreto Federal nº 2.181/1997.

4.7 Notificação Recomendatória: instrumento administrativo expedido pela Diretoria da Presidência, recomendando providências a fornecedores com base em denúncias, indícios ou informações preliminares de possível infração à legislação consumerista.

4.8 Auto de Infração: documento lavrado por servidor da fiscalização, no exercício do poder de polícia administrativa, que formaliza a constatação de infração às normas de defesa do consumidor.

4.9 Fase Conciliatória de Atendimento: etapa de tratativas, conduzida pela Gerência de Atendimento, em que se busca a solução consensual da demanda entre consumidor e fornecedor, abrangendo averiguação preliminar, realização de audiências e contatos telefônicos.

4.10 Defesa Administrativa: manifestação escrita apresentada pela empresa autuada no prazo de 20 (vinte) dias, nos termos do art. 42 do Decreto 2181/97, em resposta à notificação de instauração de processo administrativo sancionador.

4.11 Recurso Administrativo: impugnação apresentada pela empresa autuada contra a decisão de primeira instância, no prazo de 10 (dez) dias, nos termos do art. 44 do Decreto nº 2.181/1997.



5. UNIDADES ENVOLVIDAS

5.1 Diretoria Geral

5.2 Gerência de Apoio à Presidência - GEAP

5.3 Diretoria Setorial Jurídica - DIJUR

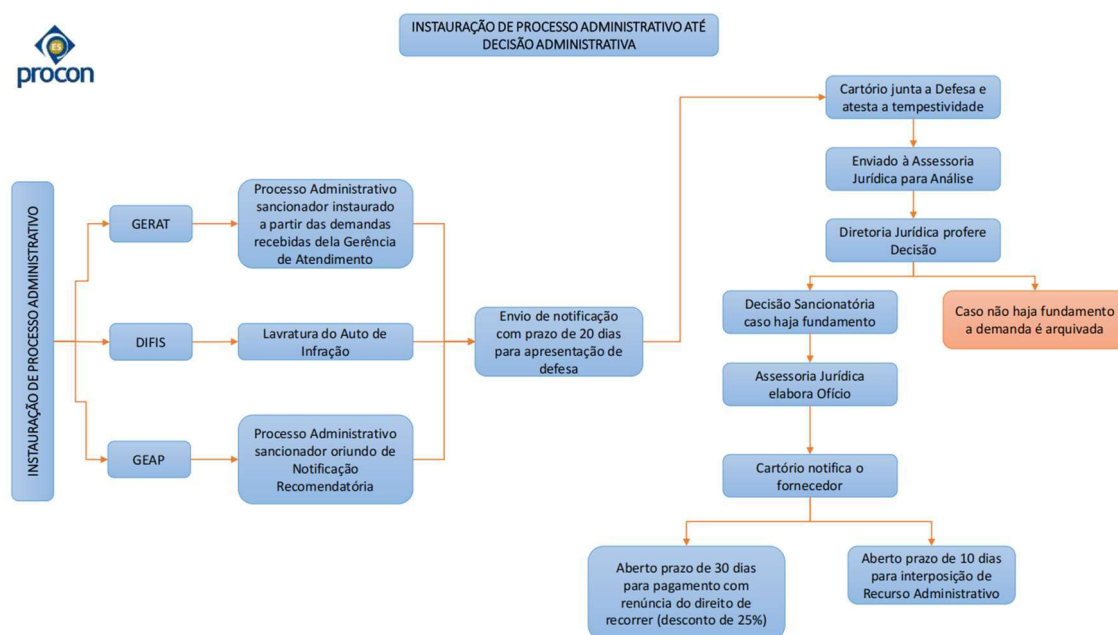
5.4 Assessoria Jurídica

5.6 Gerência de Atendimento - GERAT

5.5 Diretoria Setorial de Fiscalização - DIFIS

6. PROCEDIMENTO

6.1 FLUXOGRAMA DO PROCESSO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR



6.2 PROCESSO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

T01 – Da Instauração do Processo Administrativo Sancionador

O Processo Administrativo Sancionador será instaurado quando presentes indícios suficientes de autoria e materialidade de infração às normas de proteção e defesa do consumidor, conforme preceitua o art. 33 do Decreto Federal nº 2.181/1997.



A instauração dar-se-á mediante decisão fundamentada da autoridade competente, a depender da origem da demanda, nos seguintes termos:

I – Pela GEAP – Gerência de Apoio à Presidência: Quando a Diretoria da Presidência expedir Notificação Recomendatória a determinado fornecedor, com base em denúncias ou representações recebidas, e **(i)** a resposta enviada pela empresa for insuficiente para comprovar a inexistência de autoria e materialidade; ou **(ii)** não houver manifestação no prazo estabelecido;

Nesses casos, havendo indícios razoáveis de infração, a GEAP instaurará o Processo Administrativo Sancionador por meio de decisão fundamentada, instruída com a documentação pertinente.

II – Pela DIFIS – Diretoria de Fiscalização: Quando, no âmbito de ação fiscalizatória in loco ou remota, for lavrado Auto de Infração em desfavor de fornecedor, nos termos do Decreto nº 2.181/1997;

O Diretor de Fiscalização será o responsável por instaurar formalmente o Processo Administrativo Sancionador, a partir da lavratura do auto, com os documentos e provas colhidos na ação fiscal, devidamente instruído.

III – Pela GERAT – Gerência de Atendimento: Quando, após o encerramento das tratativas na fase conciliatória do atendimento ao consumidor **(i)** restar infrutífera a composição entre as partes; e **(ii)** houver indícios de infração aos direitos do consumidor, identificados a partir dos documentos apresentados pelas partes;

A GERAT poderá instaurar o Processo Administrativo Sancionador, mediante decisão fundamentada, com base nos elementos constantes dos autos das reclamações.

Em todos os casos, o processo deverá ser registrado no sistema informatizado, instruído com relatório circunstanciado dos fatos, documentos comprobatórios, eventuais manifestações do fornecedor e despacho de instauração, com a devida autuação e numeração única.

T02 – Da Notificação para Apresentação de Defesa e Encaminhamento à Assessoria Jurídica

Após a instauração do Processo Administrativo Sancionador, seja pela GEAP, DIFIS ou GERAT, o processo será registrado no sistema informatizado do PROCON/ES e encaminhado ao Cartório Administrativo, setor competente para os atos de expediente e notificações.

O Cartório providenciará a notificação do fornecedor, nos termos do art. 33 do Decreto Federal nº 2.181/1997, concedendo-lhe o prazo de 20 (vinte) dias para apresentação de defesa escrita, a contar da data do recebimento da notificação.



Decorrido o prazo legal, o Cartório adotará as seguintes providências:

- . (i) Havendo defesa, certificará a tempestividade da manifestação, considerando a data de protocolo e a data de recebimento da notificação e fará a juntada da defesa aos autos. Após, encaminhará o processo à Assessoria Jurídica para análise técnica.
- . (ii) Não havendo defesa, certificará a inércia do fornecedor, atestando que o prazo transcorreu sem manifestação e encaminhará os autos à Assessoria Jurídica, para que se proceda à análise à luz da revelia.

O Cartório deverá manter nos autos todas as certificações, comprovantes de recebimento e registros das comunicações realizadas, para garantir a regularidade e a formalidade do procedimento.

T03 – Da Análise Jurídica e Encaminhamento para Decisão

Recebido o processo administrativo sancionador com ou sem defesa, a Assessoria Jurídica procederá à análise técnico jurídica, observando os seguintes aspectos: (i) Regularidade formal dos autos; (ii) Existência de indícios suficientes de autoria e materialidade da infração; (iii) Adequação da defesa, quando apresentada, às normas legais e regulamentares aplicáveis; (iv) Enquadramento legal e tipificação da conduta infrativa, com base no Código de Defesa do Consumidor e no Decreto Federal nº 2.181/1997.

O processo será remetido à Diretoria Jurídica, autoridade competente para proferir a decisão administrativa de primeira instância.

T04 – Da Decisão Administrativa de Primeira Instância

Caberá à Diretoria Jurídica, autoridade competente no âmbito do PROCON/ES, proferir decisão administrativa de primeira instância, nos termos do art. 33 do Decreto Federal nº 2.181/1997.

A decisão será fundamentada na legislação vigente e nas provas e documentos constantes dos autos, observando os princípios do contraditório, da ampla defesa, da razoabilidade e da proporcionalidade.

A Diretoria Jurídica poderá deliberar: (i) Pela aplicação de sanção administrativa ao fornecedor, caso reste configurada infração às normas de proteção e defesa do consumidor, com base no enquadramento legal sugerido e nas circunstâncias do caso concreto; (ii) Pelo arquivamento do processo administrativo, quando não houver nos autos elementos suficientes para a imposição de penalidade, em razão da inexistência de infração ou da ausência de indícios mínimos de autoria e materialidade.



A qualquer momento anterior à decisão administrativa, tanto a Assessoria Jurídica quanto a Diretoria Jurídica poderão determinar a realização de diligências complementares, sempre que entenderem necessárias à elucidação dos fatos, à produção de provas, ao saneamento do processo ou à obtenção de esclarecimentos adicionais que permitam a adequada formação do juízo de mérito.

T05 – Da Notificação da Decisão e Providências Subsequentes

Após a prolação da decisão administrativa de primeira instância pela Diretoria Jurídica, o processo será remetido à Assessoria Jurídica para elaboração do respectivo ofício de notificação à empresa fornecedora, contendo: À íntegra da decisão administrativa sancionatória ou de arquivamento, com as devidas orientações relativas aos prazos para eventual interposição de recurso ou para pagamento da sanção, quando aplicável.

O ofício será devidamente instruído com o conteúdo da decisão proferida e será remetido ao Cartório Administrativo para expedição da notificação formal ao fornecedor, nos moldes legais e regulamentares.

A notificação da decisão observará os seguintes prazos: **(i)** Prazo de 10 (dez) dias corridos, contados do recebimento da notificação, para interposição de recurso administrativo, conforme art. 44 do Decreto nº 2.181/1997; **(ii)** Prazo de 30 (trinta) dias corridos para o pagamento voluntário da multa, com redução de 25% (vinte e cinco por cento), nos termos do §2º do art. 45 do Decreto nº 2.181/1997, desde que não interposto recurso administrativo.

O Cartório manterá juntado aos autos o comprovante de envio e/ou de recebimento da notificação, certificando a data da ciência da empresa autuada, para fins de contagem dos prazos legais.

7. ASSINATURAS

Elaboração: Elaborado em 01/12/2025
Andréa Munhós Ferreira Barroso – Diretora Jurídica Procon/ES
Aprovação: Aprovado em 30/12/2025
Letícia Coelho Nogueira – Diretora Geral Procon/ES

Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

LETICIA COELHO NOGUEIRA

DIRETOR GERAL

DIPRE - PROCON - GOVES

assinado em 07/01/2026 11:04:28 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 07/01/2026 11:04:28 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por LETICIA COELHO NOGUEIRA (DIRETOR GERAL - DIPRE - PROCON - GOVES)
Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2026-52ZVBR>