



NORMA DE PROCEDIMENTO – PROCON/ES Nº 003/2026

Tema:	Instauração de Processos Administrativos decorrentes de diligências fiscalizatórias realizadas pela Diretoria de Fiscalização do PROCON/ES		
Emitente:	Sistema Integrado de Defesa do Consumidor		
Sistema:	Defesa Estadual do Consumidor	Código:	DIFIS
Versão:	01	Aprovação:	IS Nº 001/2026 de 07/01/2026
		Vigência:	07/01/2026

1. OBJETIVOS

1.1 - 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 Diretoria de Fiscalização do PROCON/ES.

2. ABRANGÊNCIA

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

3. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

3.1- Lei Federal nº 8.078/1990;
3.2- Decreto Federal nº 2.181/1997;
3.3- Lei Complementar Estadual nº 373/2006

4. DEFINIÇÕES

4.1 – Não se aplica

5. UNIDADES FUNCIONAIS ENVOLVIDAS

5.1 - Diretoria de Fiscalização - PROCON/ES

6. PROCEDIMENTOS

6.1 - Os processos poderão ser instaurados a partir de reclamações/denúncias e comunicação dos consumidores ou dos Órgãos e Instituições representantes da sociedade, mediante registro pessoal, mensagens eletrônicas ou outras formas de comunicação disponibilizadas ao público e, ainda, de ofício, conforme a lei, pela Gerência de Fiscalização, por determinação da Diretoria de Fiscalização.

6.3 - Verificados indícios de ocorrência de infração às normas de proteção e defesa do consumidor, será lavrado Auto de Infração e instaurado o procedimento administrativo sancionatório pela Gerência de Fiscalização e nas pessoas de seus agentes de fiscalização e seu Gerente.

6.4 - O processo administrativo sancionatório inicia-se somente com a lavratura do Auto de Infração, sendo as diligências fiscalizatórias, a exemplo de Autos de



Constatação e Notificação, atos de mera averiguação preliminar sem atribuir encargo ao fiscalizado.

6.5 - O Auto de Infração deverá conter a identificação precisa do autuado, o local de sua lavratura, a data e hora, a narração dos fatos que constituem a conduta infratora, a remissão às normas pertinentes à infração e à sanção aplicável, assinatura do agente, o número de sua matrícula funcional no PROCON/ES, o prazo e o local para apresentação da defesa.

6.6 - A narração da conduta infratora poderá ser feita de forma sucinta quando houver remissão ao Auto de Constatação ou outra peça onde a conduta esteja descrita de forma detalhada, devendo uma cópia desta acompanhar o respectivo Auto de Infração.

6.7 - Constará ainda no Auto de Infração, o requerimento de apresentação dos seguintes documentos:

I - Contrato Social ou Estatuto do autuado, atualizado, para os fins do disposto no artigo 57 da Lei Federal nº 8.078/1990;

II - Alvará de Funcionamento;

III – Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica;

IV - Qualquer outro documento que se fizer necessário para execução devida do ato fiscalizatório.

6.8 - O autuado deverá ser notificado no ato da lavratura do Auto de Infração, na forma prevista do artigo 44 do Decreto Federal nº 2.181/1997, para, no prazo processual de 20 (vinte) dias, oferecer impugnação:

I - Indicando os fatos e fundamentos de direito que embasam sua impugnação;

II - Juntando toda prova documental necessária;

III - Requerendo e indicando precisamente as provas adicionais pretendidas, justificando sua pertinência.

III.I - Toda prova documental deve acompanhar a impugnação.

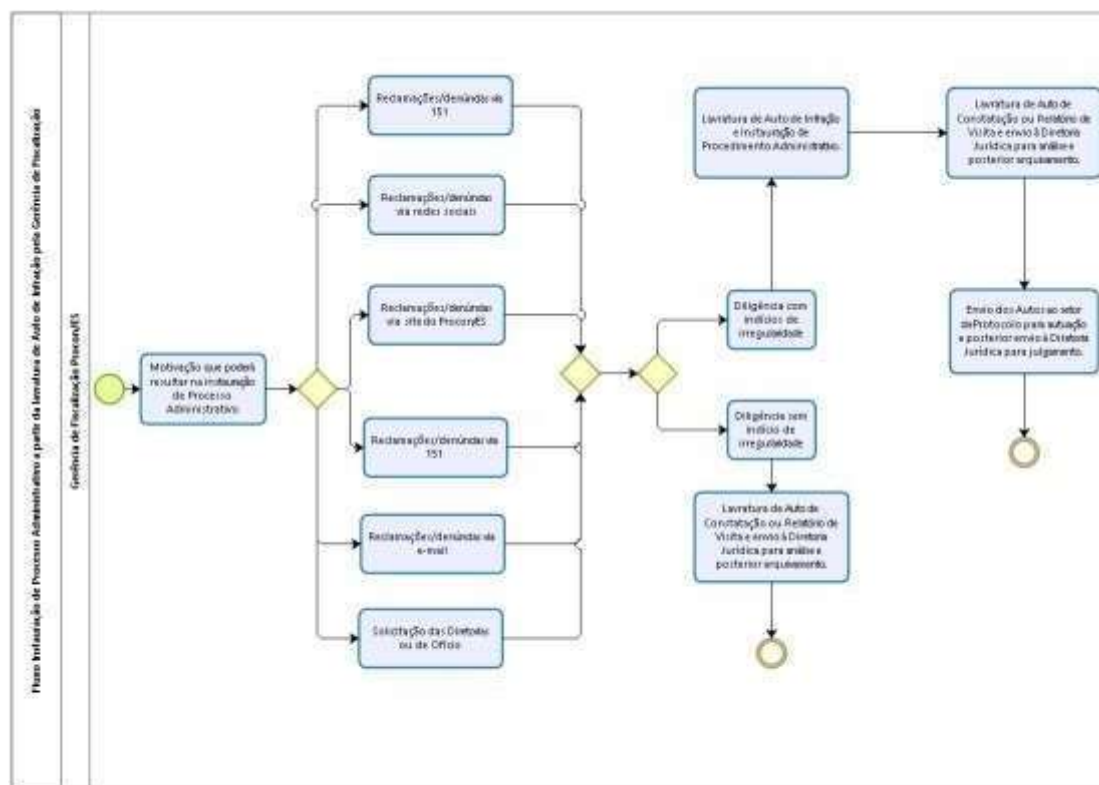
IV - As petições que não forem apresentadas pela via principal (sistema E-Docs) poderão ser encaminhadas por via postal, sendo consideradas, para efeito de prazo, as datas de protocolo no setor competente deste Instituto, neste caso, devendo o original da petição ser protocolizado presencialmente, no prazo de 05 (cinco) dias, contados da data do envio.

6.9 - A apreensão de produtos, com a finalidade de constituição de prova administrativa, perdurará até a decisão definitiva, sendo admissível a desinterdição, mediante formalização do pedido junto à Diretoria de Fiscalização do PROCON/ES que, por sua vez, deferido, determinará o ato de inutilização/descarte nos moldes que a Norma de Procedimento específica estabelece.



6.10 - A Gerência de Fiscalização, nas pessoas de seus agentes de fiscalização e Gerente, poderá emitir Autos de Constatação ou Comprovação, quando forem necessários documentos/esclarecimentos complementares para comprovação da prática infrativa e/ou em fiscalizações de caráter educativo preventivo, hipótese em que será fixado prazo para adequação da conduta às normas legais, segundo previsão do artigo 64 do Decreto Federal nº 2.181/1997.

6.11 – Fluxo dos Procedimentos



7. INFORMAÇÕES ADICIONAIS

7.1 - As diligências fiscalizatórias realizadas pela Diretoria de Fiscalização do PROCON/ES, que resultem na instauração de Processo Administrativo, deverão ser registradas no sistema PROCONSUMIDOR (Sistema Nacional de Atendimento ao Consumidor) contendo os dados do estabelecimento fiscalizado.

8. ANEXOS

8.1- Não se aplica.

9. ASSINATURAS

EQUIPE DE ELABORAÇÃO:

Fabício Jataí Pancotto da Silva
Diretor de Fiscalização Procon/ES

Elaborado em 01/12/2025



APROVAÇÃO:

Leticia Coelho Nogueira

Diretora Geral do Procon/ES

Aprovado em 30/12/2026

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 11:03:45 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 07/01/2026 11:03:45 (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/2026-03VT9B>