

**ESTADO DE MATO GROSSO  
PREFEITURA MUNICIPAL DE VÁRZEA GRANDE**

**DECRETO Nº39/2012.**

**APROVA O REGIMENTO INTERNO DA  
COORDENADORIA MUNICIPAL DE  
PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/VG.**

**SEBASTIÃO DOS REIS GONÇALVES**, Prefeito Municipal de Várzea Grande, Estado de Mato Grosso, no uso das atribuições que lhes são conferidas pelo inciso VI do art. 69 da Lei Orgânica Municipal, e;

**DECRETA:**

**Art. 1º** - Fica aprovado o Regimento Interno da Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor PROCON/VG, integrante do presente Decreto.

**Art. 2º** - Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Praça dos Três Poderes, Paço Municipal Couto Magalhães, Várzea Grande – MT, 20 de junho de 2012.

  
**SEBASTIÃO DOS REIS GONÇALVES**  
*Prefeito Municipal*



ESTADO DE MATO GROSSO  
PREFEITURA MUNICIPAL DE VÁRZEA GRANDE  
COORDENADORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/VG



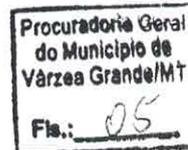
Procuradoria Geral  
do Município de  
Várzea Grande/MT

Fls.: 04

# REGIMENTO INTERNO COORDENADORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua Arthur Bernardes com Av Eurico Gaspar Dutra 901  
CEP:78125 – 200 Telefone: 3685-8590  
Varzea Grande MT/2012

**COORDENADORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
MUNICÍPIO DE VÁRZEA GRANDE/MT**



**TÍTULO I**

**DA CARACTERIZAÇÃO, DOS OBJETIVOS E SUAS ATRIBUIÇÕES.**

**Art. 1º** A Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON, instituída pela Lei nº 2.943, de 27 de março de 2007, que dispõe sobre a organização do sistema municipal de defesa do consumidor/SMDC, institui a Coordenadoria Municipal de Defesa do Consumidor/PROCON e Conselho Municipal de Defesa do Consumidor/CONDECON, institui o Fundo Municipal de Defesa do Consumidor/FMDC e dá outras providências, conforme a Lei Federal nº 8.078, de 12 de setembro de 1990 e Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997, bem como o desempenho de atividades correlatas, nos limites da Lei.

**Art. 2º** Compete à Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor:

I - a viabilização da implementação e da execução da política municipal de proteção, orientação, defesa e educação do consumidor por meio da articulação das ações de entidades e órgãos públicos estaduais e municipais que desempenham atividades relacionadas a defesa do consumidor;

II - a fiscalização e o controle da produção, industrialização, distribuição e publicidade de bens e serviços no mercado de consumo, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem estar do consumidor na forma da legislação pertinente;

III - a promoção de estudos e pesquisas que possibilitem ao Município o aperfeiçoamento dos recursos institucionais legais, genéricos ou específicos, de proteção ao consumidor;

IV - a informação, a conscientização e a motivação do consumidor por meio das cartilhas, manuais, folhetos, cartazes e demais instrumentos de comunicação de massa, bem como pela realização de campanhas, palestras, debates, feiras e iniciativas correlatas;

V - atuar junto ao sistema municipal de ensino, visando incluir o tema "Educação para o Consumo" no currículo já existente, possibilitando a informação e formação de uma nova mentalidade nas relações de consumo;

VI - colocar à disposição dos consumidores mecanismos que possibilitem informar os menores preços de produtos básicos;

VII - o incentivo, por meio de programas e projetos especiais, à formação de entidades de defesa do consumidor pela população e pelas entidades e órgãos públicos municipais;

VIII - a adoção de medidas que possibilitem a fiscalização e a aplicação de sanções administrativas estabelecidas na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que aprovou o Código de Defesa do Consumidor; e no Decreto nº 2.181, de 21 de março de 1997, que o regulamentou; e demais legislação pertinente;

IX - funcionar, no procedimento administrativo, como instância de instrução e julgamento no âmbito de sua competência, dentro das regras fixadas pela Lei 8.078/90, pela legislação complementar e pelo Decreto nº 2.181/97;

X - o cadastramento de reclamações fundamentadas, formuladas por consumidor contra fornecedores de produtos e/ou serviços, procedendo a sua divulgação nos termos dos artigos 22 e 44 do Código de Defesa do Consumidor, bem como a informação aos órgãos competentes sobre as infrações decorrentes da violação dos interesses difusos, coletivos ou individuais dos consumidores;

XI - o encaminhamento aos órgãos competentes de questões que versem sobre relações de consumo que não possam ser solucionadas administrativamente;

- XII - a solicitação do concurso do Ministério Público para fins de adoção de medidas judiciais;
- XIII - o ajuizamento de ações civis públicas para a defesa dos interesses ou direitos do consumidor, coletivos ou individuais homogêneos, estes definidos no artigo 81 da Lei Federal nº 7.347, de 24 de julho de 1985, alteradas pela Lei Federal nº 8.884, de 11 de junho de 1994;
- XIV - a solicitação de concurso de órgãos e entidades federais, estaduais e municipais, na proteção ao consumidor, bem como o auxílio na fiscalização das questões relativas a preços, abastecimento, qualidade e segurança de bens e serviços;
- XV - a solicitação à Polícia Judiciária para instauração de inquéritos policiais para a apreciação de delitos contra consumidores, nos termos da legislação vigente;
- XVI - o intercâmbio com instituições congêneres nacionais e internacionais visando o aprimoramento da defesa do consumidor;
- XVII - o fornecimento de subsídios para a adequação das políticas públicas do Estado e do Município aos interesses dos consumidores;
- XVIII - o desempenho de outras atividades correlatas.

## **TÍTULO II**

### **DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**

**Art. 3º** O PROCON/VG apresenta a seguinte estrutura organizacional:

- I - Coordenadoria Executiva;
- II - Divisão Administrativa, subdividida em Seção de Controle, Seção de Distribuição e Seção de Cartório Administrativo;
- III - Divisão Jurídica e Atendimento ao Consumidor, subdividida em Seção de Recepção e Atendimento, Seção de Processamento e Seção de Conciliação;
- IV - Divisão de Fiscalização, subdividida em Seção de Fiscalização, Seção de Diligências Especiais e Seção de Estudos, Pesquisas e Estatística;
- V - Divisão de Educação ao Consumidor, subdividida em Seção de Educação e Projetos e Seção de Informações.

## **TÍTULO III**

### **DO CAMPO FUNCIONAL DAS UNIDADES INTEGRANTES DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO PROCON**

#### **CAPÍTULO I**

##### **DO COORDENADOR MUNICIPAL**

**Art. 4º** Ao Chefe da Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor compete:

- I - coordenar as atividades do Sistema Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor;
- II - julgar os recursos das decisões proferidas em audiência;
- III - julgar o procedimento administrativo fixando multa;
- IV - homologar os resultados de audiências de conciliação;
- V - designar agente para cumprir as notificações e intimações expedidas pelo órgão;
- VI - representar o órgão administrativa e judicialmente ou designar representante para os fins determinados;

VII - requerer a instauração de inquéritos policiais;

VIII - expedir atos e normas administrativas visando, o bom andamento do PROCON/VG, bem como aquelas necessárias à defesa do consumidor, de acordo com o artigo 56 da Lei nº 8.078/90;

IX - aprovar o Cadastro Municipal de Defesa do Consumidor e autorizar a publicação das reclamações fundamentadas;

X - fixar a periodicidade para a divulgação do Cadastro Municipal de Defesa do Consumidor;

XI - divulgação dos relatórios das atividades do órgão, elaborados pela Divisão Administrativa;

XII - elaboração ou instrução de convênios, acordos e Termos de ajustes ou compromissos atinentes à área de defesa do consumidor;

XIII - desempenhar outras atividades correlatas.

XIV - realização de entrevistas coletivas, por meio das quais se busca esclarecer, de uma só vez, diversos consumidores que tenham dúvidas acerca de determinado tema;

## **CAPÍTULO II DA DIVISÃO ADMINISTRATIVA**

**Art. 5º** A Divisão Administrativa está subdividida em:

- I - Seção de Controle;
- II - Seção de Distribuição;
- III - Seção de Cartório de Administrativo.

### **SEÇÃO I DA SEÇÃO DE CONTROLE**

**Art. 6º** À Seção de Controle compete:

- I - controle e administração do patrimônio, manutenção de material de consumo e de expediente;
- II - serviços de digitação e reprografia;
- III - serviços de controle de recursos humanos;
- IV - elaboração de relatórios gerenciais mensais e anuais de atendimento por área, assunto e problemática;
- V - preparação, para fins de publicação, do Cadastro Municipal de Defesa do Consumidor previsto no Artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor;
- VI - manifestar-se a respeito de pedidos referentes ao Cadastro de Defesa do Consumidor, formulados nos termos do Artigo 68 deste Regimento;
- VII - fornecimento de informações verbais ou escritas a consumidores e fornecedores sobre os registros constantes no Cadastro Municipal de Defesa do Consumidor, previsto no artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor;
- VIII - o desempenho de outras atividades correlatas.

## SEÇÃO II DA SEÇÃO DE DISTRIBUIÇÃO

**Art. 7º** À Seção de Distribuição compete:

- I - protocolizar as reclamações apresentadas no órgão e controlar os protocolos;
- II - montagem dos processos com anexação de documentos necessários;
- III - encaminhamento de processo para análise, emissão de parecer técnico e execução de medidas que visam à reparação dos danos causados aos consumidores nos termos da legislação vigente;
- IV - expedição de convocação de consumidores;
- V - expedição de requisições e notificações aos fornecedores para prestarem informações sobre reclamação apresentada ao PROCON/VG;
- VI - emitir Termo de encerramento dos processos;
- VII - controle dos atendimentos diários para confecção do mapa mensal;
- VIII - o desempenho de outras atividades correlatas.

## SEÇÃO III DA SEÇÃO DE CARTÓRIO ADMINISTRATIVO

**Art. 8º** À Seção de Cartório Administrativo compete:

- I - juntada das respostas e impugnações dos fornecedores;
- II - juntada de outros documentos apresentados pelas partes;
- III - atendimento aos consumidores, informando-lhes acerca da situação atualizada dos expedientes administrativos;
- IV - guarda e arquivamento dos atendimentos executados sob todas as formas;
- V - marcar, a pedido da Seção de Conciliação, audiências conciliatórias e expedir as respectivas notificações;
- VI - incinerar os expedientes administrativos, com período superior a 5 (cinco) anos, contados da data de intimação da decisão definitiva;
- VII - certificar se o reclamado já foi condenado em outra reclamação;
- VIII - o desempenho de outras atividades correlatas.

## CAPÍTULO III DA DIVISÃO JURÍDICA E ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

**Art. 9º** A Divisão Jurídica e Atendimento ao Consumidor estão subdivididos em:

- I - Seção de Recepção e Atendimento;
- II - Seção de Processamento;
- III - Seção de Conciliação.

## SEÇÃO I DA SEÇÃO DE RECEPÇÃO E ATENDIMENTO

**Art. 10.** À Seção de Recepção e Atendimento compete:

I - a orientação, atendimento de procedimento preliminar, abertura de termo de reclamação feita pelo consumidor ou por seus representantes legais.

II - dos prazos para procedimentos dos atendimentos, respostas das cip's por parte do fornecedor em dez dias, e retorno do consumidor ao PROCON em quinze dias.

§1º - O não retorno do consumidor a esta coordenadoria conforme o prazo estabelecido implicará no arquivamento do procedimento (atendimento preliminar registrado).

§2º - Se o fornecedor não cumprir o acordo no prazo estabelecido, este estará sob pena instauração de processo administrativo.

III - informar ao consumidor sobre o órgão competente para a solução dos problemas alheios à competência do PROCON/VG;

IV - tomar a termo as declarações de consumidores ou fornecedores;

V - a expedição de comunicado escrito a fornecedor, a ser entregue pelo consumidor, sempre que possível, na tentativa de solução entre as partes conflitantes em uma dada relação de consumo;

VI - disque PROCON/VG. Atendimento e orientação de consumidores por telefone;

VII - desempenhar outras atividades correlatas, delegadas pelo Coordenador ou Chefe da Divisão Jurídica de Atendimento ao Consumidor.

## SEÇÃO II DA SEÇÃO DE PROCESSAMENTO

**Art. 11.** À Seção de Processamento compete:

I - analisar os fatos, fundamentos e elementos documentais dos procedimentos administrativos;

II - emitir parecer técnico sobre a matéria constante nos procedimentos administrativos;

III - analisar contratos e demais documentos que lhe sejam submetidos à análise;

IV - solicitar o concurso de outros órgãos e entidades de defesa do consumidor para melhor execução de suas atividades;

V - verificar os procedimentos não solucionados, com o objetivo de determinar as medidas cabíveis;

VI - determinar a inclusão de fornecedores no Cadastro previsto no Artigo 44, do Código de Defesa do Consumidor;

VII - prestar informações atualizadas aos consumidores e fornecedores, das providências a serem tomadas, visando a solução de reclamações, tanto na esfera administrativa, como na esfera judicial;

VIII - a manutenção das informações processuais atualizadas, de modo que as reclamações não fiquem paralisadas nas Seções além do prazo previsto;

IX - determinar o deferimento ou indeferimento liminar do andamento do processo;

X - emitir parecer técnico de encerramento do processo;

XI - emitir parecer técnico de improcedência da pretensão deduzida pelo consumidor;

XII - proferir decisões administrativas nos processos, julgando-lhes o mérito;

XIII - arbitrar multa, a título de sanção frente à violação de normas consumistas, em processos administrativos oriundos de Auto de Infração ou de Reclamações, por meio de decisões administrativas;

XIV - elaborar todas as decisões que deverão ser proferidas no curso do processo administrativo, em que for imposta multa a título de penalidade, na esfera de sua competência;

XV - proferir julgamento analisando a admissibilidade dos recursos interpostos, ante a verificação da presença ou não dos pressupostos processuais;

XVI - remeter os autos do processo administrativo para o órgão competente para julgamento em instância superior (PRGM), depois de realizado o julgamento de admissibilidade recursal no juízo a quo;

XVII - desempenhar outras atividades correlatas, delegadas pelo Coordenador ou Chefe da Divisão Jurídica e Atendimento ao Consumidor.

### **SEÇÃO III DA SEÇÃO DE CONCILIAÇÃO**

**Art. 12.** À Seção de Conciliação compete:

I - receber as reclamações provenientes da Seção de Recepção e Atendimento;

II - realizar acordos, por conciliação, entre as partes envolvidas nas reclamações, elaborando Termo de Acordo com caráter executivo (art. 585, II do CPC), em audiência realizada especialmente para este fim;

III - orientar e encaminhar o consumidor para a instância judicial e administrativa para a solução da questão, quando não alcançada a conciliação;

IV - encaminhar as reclamações não resolvidas e procedentes resolvidas para a Seção de Processamento para proceder à análise sobre a procedência das reclamações e verificar se constitui infração ao Direito do Consumidor ou norma correlata;

V - suspender e/ou adiar as audiências conciliatórias a pedido das partes ou quando julgar necessário, fixando nova data e horário;

VI - desempenhar outras atividades correlatas, delegadas pelo Coordenador ou Chefe da Divisão Jurídica e Atendimento ao Consumidor.

### **CAPÍTULO IV DA DIVISÃO DE FISCALIZAÇÃO**

**Art. 13.** A Divisão de Fiscalização está subdividida em:

I - Seção de Fiscalização;

II - Seção de Diligências Especiais;

### **SEÇÃO I DA SEÇÃO DE FISCALIZAÇÃO**

**Art. 14.** À Seção de Fiscalização compete:

I - a fiscalização junto a estabelecimentos comerciais, com a verificação das práticas, a fim de caracterizá-las como infrativas ou não;

II - a fiscalização preventiva dos direitos do consumidor, em todas as suas etapas, incluindo a lavratura de autos relacionados ao ato infracional praticado;

III - lavrar Termo de Fiscalização/Orientação, em caso de primeira visita ao estabelecimento comercial, visando esclarecer sobre a prática infrativa constatada e a forma de regularização desta;

a) Havendo reincidência lavrar Auto de Infração.

IV - a fiscalização da publicidade dos produtos e serviços, coibindo-se ou lavrando-se o respectivo auto daquelas consideradas enganosas e abusivas;

V - elaboração de relatórios mensais ou anuais, sobre as atividades desta Seção, conforme determinação da Divisão Administrativa para entrega a essa mesma Divisão;

VI - desempenhar outras atividades correlatas, delegadas pelo Coordenador ou Chefe da Divisão de Fiscalização.

## **SEÇÃO II DA SEÇÃO DE DILIGÊNCIAS ESPECIAIS**

**Art. 15.** À Seção de Diligências Especiais compete:

I - a adoção das medidas necessárias à aplicação das sanções administrativas previstas na Lei Federal nº 8.078/97 e no Decreto Federal nº 2.181/97;

II - a verificação da procedência de denúncia ou reclamação apresentada por consumidor, incluindo a lavratura de autos relacionados ao ato praticado e aplicação das sanções previstas na legislação referida no inciso anterior;

III - a comunicação às autoridades competentes, da aplicação das infrações previstas na Lei Federal nº 8.078/97, Decreto Federal nº 2.181/97 e demais legislação pertinente;

IV - elaboração de relatórios mensais ou anuais, sobre as atividades desta Seção, conforme determinação da Divisão Administrativa, para entrega a essa mesma Divisão;

V - desempenhar outras atividades correlatas, delegadas pelo Coordenador ou Chefe da Divisão de Fiscalização.

## **SEÇÃO III DA SEÇÃO DE ESTUDOS, PESQUISAS E ESTATÍSTICA.**

**Art. 16.** À Seção de Estudos, Pesquisas e Estatística compete:

I - elaboração e realização de pesquisas socioeconômicas e de registros estatísticos de interesse dos consumidores, em todas as áreas que tenham como consequência, relação de consumo;

II - desenvolvimento de estudos sobre normas reguladoras e regulamentadoras das relações de consumo;

III - o acompanhamento e assistência dos órgãos e entidades municipais de proteção e defesa do consumidor;

IV - a promoção da integração deste órgão, com as entidades e órgãos públicos de defesa do consumidor, bem como com entidades sindicais, comunitárias e civis atuantes na área;

V - o incentivo à organização da sociedade civil para a defesa dos direitos dos consumidores;

VI - promover e manter a integração com todos os veículos de comunicação, visando cooperação, com o objetivo de divulgar os direitos do consumidor;

- VII - promoção de campanhas publicitárias e programas especiais na área de atuação de PROCON/VG;
- VIII - elaboração de relatórios mensais ou anuais, sobre as atividades desta Divisão, conforme determinação da Divisão Administrativa, para entrega a essa mesma Divisão;
- IX - realizar estatísticas visando fornecer os elementos necessários ao planejamento global e setorial do PROCON/VG; visando alcançar as metas definidas no Plano Anual;
- X - elaborar estatísticas encaminhando ao setor de informações para a divulgação;
- XI - preparar pesquisas periódicas de interesse do consumidor e apresentar as conclusões à Seção de Informações para divulgação;
- XII - trabalhar com dados estatísticos e gráficos objetivando a racionalização dos trabalhos do PROCON/VG;
- XIII - efetuar cálculos de toda espécie a pedido dos consumidores ou de qualquer outra seção;
- XIV - trabalhar com dados vindos das demais divisões do PROCON/VG, a fim de detectar, avaliar e solucionar falhas, visando o bom andamento do órgão;
- XV - desempenhar outras atividades correlatas delegadas pelo Coordenador, ou pelo chefe da Divisão de Fiscalização.

## **CAPÍTULO V DA DIVISÃO DE EDUCAÇÃO AO CONSUMIDOR**

**Art. 17.** A Divisão de Educação ao Consumidor está subdividida em:

- I - Seção de Educação e Projetos;
- II - Seção de Informações.

### **SEÇÃO I DA SEÇÃO DE EDUCAÇÃO E PROJETOS**

**Art. 18.** À Seção de Educação e Projetos compete:

- I - criar e desenvolver programas de educação e informação com a finalidade de beneficiar os consumidores de bens e serviços;
- II - promover eventos (feiras, palestras, seminários, debates, dentre outros);
- III - elaborar cartilhas, folhetos, cartazes e outros, objetivando informar aos consumidores sobre seus direitos e deveres, bem como orientá-los sobre a importância da pesquisa de preços e o que devem observar na compra de bens, na utilização de serviços dentre outros;
- IV - desenvolver trabalhos junto ao Sistema Municipal (formal) de Ensino, oferecendo subsídios técnicos e práticos para desenvolvimento e implementação do Projeto de "Educação para o Consumo" nas escolas do Município;
- V - organizar palestras de educação e orientação ao consumidor nas escolas, centro comunitários, associações, dentre outros;
- VI - incentivar a criação e o desenvolvimento de associação de Proteção e Defesa ao Consumidor;
- VII - promover programas de orientação aos empresários quanto aos seus direitos e obrigações;
- VIII - desenvolver parceria com a Secretaria Municipal de Educação, para que ceda professores para trabalharem no desenvolvimento do projeto de "Educação para o Consumo", assim como de outras atividades desta divisão relacionadas com educação do consumidor;

IX - estimular e desenvolver parcerias com outros órgãos municipais, estaduais ou federais para execução de programas e atividades relacionadas com a defesa do consumidor;

X - desempenhar outras atividades correlatas delegadas pelo Coordenador, ou pelo chefe da Divisão de Educação ao Consumidor.

## **SEÇÃO II DA SEÇÃO DE INFORMAÇÕES**

**Art. 19.** À Seção de Informações compete:

I - coordenar e avaliar o processo de informações setoriais do PROCON/VG à sociedade;

II - divulgar o Plano anual de atuação do PROCON/VG, aos promotores e consumidores através de todos os meios de comunicação;

III - receber as informações das demais divisões e divulgá-las à imprensa;

IV - divulgar as pesquisas periódicas de interesse dos consumidores;

V - manter intercâmbios com órgãos e entidades na sua área de atuação;

VI - desempenhar outras atividades correlatas delegadas pelo Coordenador, ou pelo chefe da Divisão de Educação ao Consumidor.

## **TÍTULO IV. DOS PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS**

### **CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 20.** A Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/VG, no desempenho de suas atribuições legais, deverá observar os procedimentos administrativos estabelecidos por este Regimento Interno.

**Art. 21.** Os procedimentos administrativos instaurados no âmbito do PROCON/VG, orientar-se-ão pelos princípios da legalidade, moralidade, informalidade, economia processual, celeridade e equilíbrio das relações de consumo, buscando, sempre que possível, a conciliação entre as partes.

**Art. 22.** A inobservância das normas de proteção e defesa do Consumidor, contidas na Lei Federal nº 8.078/90 e Decreto Federal nº 2.181/97, serão consideradas práticas infrativas, sujeitando o fornecedor às penalidades previstas na Lei e no Decreto referidos.

**Art. 23.** As infrações serão apuradas em procedimento administrativo, o qual terá início mediante:

I - reclamação, consistente na manifestação fundamentada do consumidor ou de seu representante legal;

II - ato de ofício, por escrito, praticado por agente competente;

III - auto de infração em decorrência de fiscalização.

Parágrafo único. Os procedimentos de que trata o "caput" desse artigo serão atuados e protocolizados em ordem cronológica direta, devendo todas as suas folhas serem numeradas e rubricadas pelo agente responsável.

## CAPÍTULO II DA RECLAMAÇÃO

**Art. 24.** O procedimento administrativo instaurar-se-á no PROCON/VG mediante a apresentação de reclamação pelo consumidor interessado, o que poderá se dar das seguintes formas:

I - pessoalmente, na Seção de Recepção e Atendimento do PROCON/VG, oportunidade em que a reclamação será reduzida à termo por agente competente da própria Coordenadoria;

II - por carta, telegrama, fac-símile, correio eletrônico ou qualquer outro meio de comunicação, que será admitido e atuado, devendo o interessado, no prazo máximo de 05 (cinco) dias, contados da data da apresentação da reclamação, comparecer pessoalmente à Seção de Recepção e Atendimento, munido de documentação para instrução e assinatura da inicial reclamatória, sob pena de arquivamento do feito;

III - por ofício, mediante solicitação de autoridade competente;

IV - de ofício, por autoridade representativa do PROCON/VG.

**Art. 25.** A reclamação deverá ser elaborada de forma simples e em linguagem acessível, devendo dela constar:

I - o nome, a qualificação e o endereço das partes;

II - os fatos e os fundamentos, de forma sucinta;

III - a pretensão do consumidor.

### SEÇÃO I DA NOTIFICAÇÃO

**Art. 26.** Recebida e protocolada a reclamação, será esta remetida à Seção de Processamento para ser proferida decisão liminar, deferindo ou indeferindo o andamento do feito.

§ 1º Em sendo caso de indeferimento do andamento do feito, será a reclamação registrada como IMPROCEDENTE.

§ 2º Sendo deferido o andamento do feito, serão os autos remetidos à Seção de Cartório Administrativo do PROCON/VG que certificará se a reclamada/atuada é reincidente ou não, mediante declaração de que já ter sido ou não condenada por sentença irrecurável do PROCON/VG pela prática de infrações às normas consumistas.

**Art. 27.** Deferido o andamento do feito, através de decisão liminar, a Seção de Processamento remeterá os autos à Divisão Administrativa, determinando-se a expedição da notificação ao fornecedor/reclamado, a fim de instaurar o contraditório e garantir às partes o direito constitucional de ampla defesa.

**Art. 28.** A notificação, acompanhada de cópia da inicial do processo administrativo, far-se-á por agente designado pelo Coordenador, com comprovante de recebimento em mãos próprias, ou, tratando-se de pessoa jurídica ou firma individual, mediante entrega ao encarregado da recepção, que será obrigatoriamente identificado. Em sendo necessário, a notificação poderá se dar por correspondência, com aviso de recebimento (AR).

Parágrafo único. A notificação deverá ser feita por edital quando impossível a localização do fornecedor/reclamado, do seu mandatário ou preposto, sendo que o edital será afixado na sede do PROCON/VG pelo prazo de 10 (dez) dias, e publicado, pelo menos uma vez, no Órgão Oficial do Município.

**Art. 29.** A notificação, obrigatoriamente, deverá indicar o direito violado e a pretensão do consumidor/reclamante, fixando o prazo de 10 (dez) dias, contados da data da juntada da prova

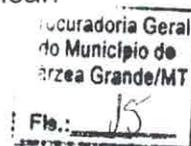
do recebimento da notificação, para apresentação, por escrito - sob pena de revelia - de proposta de resolução do litígio ou contestação, sendo que esta última deverá indicar:

I - a autoridade julgadora a quem é dirigida;

II - a qualificação do contestante;

III - os motivos de fato e de direito em que a contestação se fundamenta;

IV - as provas que dão suporte a contestação.



**Art. 30.** Se o reclamado não contestar os termos da reclamação, os fatos alegados reputar-se-ão como verdadeiros, sendo o fornecedor/reclamado declarado revel.

### **CAPÍTULO III DA INSTRUÇÃO E DO JULGAMENTO**

**Art. 31.** O procedimento administrativo decorrente de Auto de Infração, de ato de ofício de autoridade competente ou de reclamação, será instruído e julgado na esfera do PROCON/VG e conduzido por agente competente pertencente à Seção de Processamento ou pelo próprio Coordenador.

**Art. 32.** Decorrido o prazo da notificação, o PROCON/VG poderá determinar a realização das diligências cabíveis, podendo dispensar as meramente protelatórias ou as que sejam irrelevantes para a apuração da infração, sendo-lhe facultado requisitar do fornecedor/reclamado, bem como de quaisquer pessoas físicas ou jurídicas, órgãos e entidades públicas, as necessárias informações e esclarecimentos, a serem prestadas no prazo estabelecido, resguardado o segredo industrial, ex vi do parágrafo 4º do artigo 55 da Lei nº 8.078/90.

Parágrafo único. A recusa à prestação das informações ou o desrespeito às determinações e convocações do PROCON/VG caracterizam desobediência, na forma do artigo 330 do Código Penal, ficando a autoridade administrativa com poderes para determinar a imediata cessação da prática infrativa, além da imposição das sanções administrativas e civis cabíveis, conforme prevê o § 2º do artigo 33 do Decreto Federal nº 2.181 de 20 de março de 1997.

**Art. 33.** Os meios de prova admitidos pelo PROCON/VG durante a instrução processual são: o depoimento pessoal das partes, a documental e a pericial, observando-se, no que couber, as disposições da Lei nº 5.869 de 11 de janeiro de 1973.

Parágrafo único. Os procedimentos instaurados no âmbito do PROCON/VG deverão assegurar às partes 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.

**Art. 34.** O julgamento será proferido no prazo máximo de 15 (quinze) dias, após o encerramento da instrução.

**Art. 35.** A decisão administrativa conterá relatório dos fatos, o respectivo enquadramento legal e, se condenatória, a natureza e a gradação da pena, a qual se dará com base no disposto no artigo 57 da Lei nº 8.078/90, levando-se em consideração a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor.

**Art. 36.** Julgado o processo e fixada a multa, será o infrator notificado para efetuar seu recolhimento no prazo de 10 (dez) dias, ou, em igual prazo, apresentar o recurso que couber.

**Art. 37.** Caso as reclamações ou autos de infração conexos tenham tramitado em separado perante autoridades administrativas que tenham a mesma competência, será considerada preventa aquela que registrou em primeiro lugar.

**Art. 38.** Os valores devidos a título de aplicação de sanções pelo PROCON/VG, serão recolhidos ao FMDC - Fundo Municipal de Defesa do Consumidor, os quais serão centralizados em conta especial remunerada mantida em instituição financeira, denominada "PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO - CGFMDC/FMDC".

§ 1º A pena de multa será imposta e graduada de acordo com a gravidade da prática infrativa, a extensão do dano causado aos consumidores, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, levando em consideração as circunstâncias atenuantes e as agravantes, se houverem, sendo que nunca será em montante inferior a 200 (duzentas) e não superior a (três milhões) de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (UFIR) ou outro índice oficial que porventura venha a substituí-lo, tudo em conformidade com o parágrafo único do artigo 57 da Lei nº 8.078/90 e artigo 28 do Decreto nº 2.181/97.

§ 2º Consideram-se circunstâncias atenuantes:

I - a ação do infrator não ter sido fundamental para a consecução do fato;

II - ser o infrator primário;

III - ter o infrator adotado as providências pertinentes para minimizar ou de imediato reparar os efeitos do ato lesivo.

§ 3º Consideram-se circunstâncias agravantes:

I - ser o infrator reincidente;

II - ter o infrator, comprovadamente, cometido a prática infrativa para obter vantagens indevidas;

III - trazer a prática infrativa conseqüências danosas à saúde ou à segurança do consumidor;

IV - deixar o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar suas conseqüências;

V - ter o infrator agido com dolo;

VI - ocasionar a prática infrativa dano coletivo ou ter caráter repetitivo;

VII - ter a prática infrativa ocorrido em detrimento de menor de dezoito ou maior de sessenta anos ou de pessoas portadoras de deficiência física, mental ou sensorial, interdidas ou não;

VIII - dissimular-se a natureza ilícita do ato ou atividade.

§ 4º Considera-se reincidência a repetição de prática infrativa, de qualquer natureza, às normas de defesa do consumidor, punida por decisão administrativa irrecorrível.

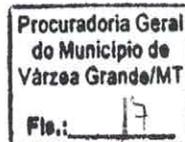
§ 5º As multas arrecadadas serão destinadas ao financiamento de projetos relacionados com os objetivos da Política Nacional de Relações de Consumo, com a defesa dos direitos básicos do consumidor e com a modernização administrativa do PROCON/VG, após a aprovação pelo CGFMDC - Conselho Gestor do Fundo Municipal de Defesa do Consumidor.

**Art. 39.** Quando a cominação prevista for a contrapropaganda, o processo poderá ser instruído com indicações técnico-publicitárias, das quais se intimará o autuado, obedecidas, na execução da respectiva decisão, as condições constantes no § 1º do artigo 60, da Lei nº 8.078/90.

**Art. 40.** As partes obrigatoriamente deverão comunicar o PROCON/VG as mudanças de endereço ocorridas no curso do processo, reputando-se eficazes as notificações enviadas ao local anteriormente indicado, na ausência do comunicado de que trata este artigo.

**Art. 41.** Dos atos praticados e das decisões tomadas em audiência, as partes considerar-se-ão desde logo previamente intimadas, independente de qualquer notificação.

## CAPÍTULO IV DAS AUDIÊNCIAS



**Art. 42.** As partes serão notificadas da designação da data e horário de realização de audiências, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas.

§ 1º Na notificação do consumidor constará que em caso esteja impossibilitado de comparecer em audiência designada, deverá apresentar justificativa razoável, a critério do órgão do julgador, no prazo de 48 horas contadas do horário estipulado para realização da audiência, para que possa ser redesignada nova audiência.

§ 2º As audiências conciliatórias realizadas pelo PROCON/VG são públicas, realizadas durante o horário de atendimento da Coordenadoria, e na sede desta.

§ 3º O consumidor/reclamante, bem como a pessoa física do fornecedor/reclamado, deverá comparecer pessoalmente à audiência designada, ou através de procurador legalmente constituído, com poderes específicos para o ato conciliatório.

§ 4º Em sendo o fornecedor/reclamado pessoa jurídica, este deverá se fazer representar na forma do artigo 12 da Lei nº 5.869, de 11 de janeiro de 1973 (Código de Processo Civil).

**Art. 43.** Em toda audiência será lavrado em 03 (três) vias de igual teor e forma o "Termo de Audiência", numerado sequencialmente, independente da presença das partes, bem como da sua classificação de finalização, sendo emitido e assinado pelas partes presentes e pelo agente competente do próprio PROCON/VG que tenha presidido o ato.

**Art. 44.** Quando o procedimento administrativo assim o exigir, as provas de responsabilidade do fornecedor/reclamado serão produzidas na audiência, ainda que não requeridas previamente, podendo o órgão limitar ou excluir as que considerar excessivas, impertinentes ou protelatórias.

**Art. 45.** Sobre os documentos apresentados por uma das partes, manifestar-se-á imediatamente a parte contrária, sem interrupção da audiência.

**Art. 46.** Feito o pregão das partes e aberta a audiência, o agente competente do PROCON/VG que presidirá a audiência procederá a leitura da reclamação apresentada pelo consumidor/reclamante, da sua pretensão e da manifestação do fornecedor, esclarecendo às partes sobre as vantagens da conciliação e mostrando-lhes os riscos e as consequências do litígio.

Parágrafo único. As partes poderão dispensar a leitura das peças inicial e contestatória, sem qualquer prejuízo ao procedimento administrativo.

**Art. 47.** Iniciada a audiência, após a leitura do termo de reclamação será dada a palavra, primeiramente ao consumidor/reclamante e posteriormente ao fornecedor/reclamado, a fim de que os mesmos se manifestem a respeito de novos fatos ou informações julgadas pertinentes, sendo que toda manifestação será reduzida a termo, excluindo as que não guardem qualquer relação com a matéria em discussão e aquelas já constantes do processo.

Parágrafo único. É facultado ao agente competente do PROCON/VG, a seu critério, suspender a audiência de conciliação por ele presidida, marcando nova data e horário, e notificando as partes para a audiência de encerramento da conciliação, a qual deverá ser designada no mais breve espaço de tempo, não podendo este lapso temporal ultrapassar o prazo de 10 (dez) dias, contados da data da audiência suspensa.

**Art. 48.** Com relação à conciliação, será dada oportunidade ao fornecedor a fim de que formule proposta para atendimento da pretensão do consumidor, devendo o consumidor se manifestar, concordando ou não com a proposta.

**Art. 49.** Obtida a conciliação, a audiência será concluída, com a lavratura do respectivo Termo.

§ 1º É facultado ao agente responsável pela instrução do processo, em casos de celebração de termos de acordos ou compromissos, estipular pena pecuniária aplicável pelo descumprimento do ajustado, com base nos critérios estabelecidos no artigo 6º, parágrafo 3º, inciso II, letras a usque d, do Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997.

§ 2º Os valores devidos a título da multa referida no parágrafo anterior serão recolhidos ao Fundo Municipais de Defesa do Consumidor.

**Art. 50.** O PROCON/VG poderá colher do reclamado compromissos de ajustamento de conduta às exigências legais, nos termos dos Parágrafo 6º do artigo 5º da Lei Federal nº 7.347 de 24 de julho de 1985, na órbita de sua respectivas competências, conforme artigo 6º seus parágrafos e itens.

§ 1º A celebração de termo de ajustamento de conduta não impede que outro, desde que mais vantajoso para o consumidor, seja lavrado por quaisquer das pessoas jurídicas de direito público integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC.

§ 2º A qualquer tempo o PROCON/VG poderá, diante de novas informações ou se assim as circunstâncias o exigirem, retificar ou complementar o acordo firmado, determinando outras providências que se fizerem necessário,

sob pena de invalidade imediata do ato, dando-se seguimento ao procedimento administrativo eventualmente arquivado.

§ 3º O compromisso de ajustamento conterà, entre outras, cláusulas que estipulem condições sobre:

I - obrigação do fornecedor de adequar sua conduta às exigências legais, no prazo ajustado;

II - pena pecuniária, diária, pelo descumprimento do ajustado, levando-se em conta os seguintes critérios:

- a) o valor global da operação investigada;
- b) o valor do produto ou serviço em questão;
- c) os antecedentes do infrator;
- d) situação econômica do infrator.

III - ressarcimento das despesas da investigação da infração e instrução do procedimento administrativo.

§ 4º A celebração do compromisso de ajustamento suspenderá o curso do processo administrativo - se instaurado - o qual somente será arquivado após atendidas todas as cláusulas e condições estabelecidas no respectivo termo de ajustamento.

**Art. 51.** Havendo conciliação entre as partes quando da realização da audiência de conciliação, o nome do fornecedor/reclamado será lançado no Cadastro Municipal de Defesa do Consumidor, na categoria "PROCEDENTE/RESOLVIDO".

**Art. 52.** Na hipótese do fornecedor não comparecer à audiência designada, estando comprovado o recebimento da notificação, no prazo legal e por quem de direito, serão tomadas as seguintes providências:

I - constará do Termo de Audiência que o nome do fornecedor será incluído no Cadastro Municipal de Defesa do Consumidor, nos termos do artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor, na categoria "PROCEDENTE/NÃO RESOLVIDO";

II - será entregue ao consumidor/reclamante cópia fotostática de todas as peças dos autos respectivos, sendo o mesmo orientado a constituir advogado ou a dirigir-se ao Juizado Especial

Cível, caso o valor da demanda não ultrapasse 40 (quarenta) salários mínimos, ou a outros órgãos competentes do Poder Judiciário.

**Art. 53.** Na hipótese do consumidor/reclamante não comparecer na audiência designada, estando comprovado o recebimento da notificação no prazo legal, serão tomadas as seguintes providências:

I - será designada nova data de audiência, se o consumidor apresentar justificativa razoável, a juízo do agente do PROCON/VG responsável pela realização da audiência, até 48 (quarenta e oito) horas, estas contadas do horário designado para a realização da audiência, na qual foi verificada a ausência;

II - constará do termo de audiência, caso não tenha sido apresentada a justificativa referida no inciso anterior, que o procedimento será encerrado e não constará do Cadastro Municipal de Defesa do Consumidor.

**Art. 54.** Em caso de não obtenção de conciliação:

I - o PROCON/VG julgará o procedimento administrativo, nos termos dos Artigos 34 e 35 e demais aplicáveis deste Regimento;

II - o consumidor poderá optar pela contratação de um profissional advogado, ou dirigir-se ao Juizado Especial Cível, se o valor da demanda não ultrapassar 40 (quarenta) salários mínimos, visando garantir seus direitos e a aplicação da tutela jurisdicional, recebendo, para tanto, cópias fotostática de todas as peças dos respectivos Autos.

§ 1º No caso do inciso I supra, em resultando a análise dos autos em convencimento do agente competente pela improcedência da reclamação apresentada, admitidas as razões e provas apresentadas pelo fornecedor/reclamado,

e desde que a legislação vigente afaste sua responsabilidade, será feito o registro da decisão na categoria "IMPROCEDENTE", a qual não será lançada no Cadastro Municipal de Defesa do Consumidor.

§ 2º Em qualquer das hipóteses mencionadas nos incisos I e II deste artigo, exceto a previsão do parágrafo anterior, será feito o registro da decisão e o lançamento do nome do fornecedor/reclamado no Cadastro Municipal de Defesa do Consumidor, na categoria "NÃO RESOLVIDO".

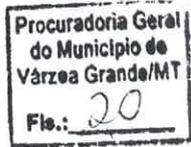
§ 3º Em sendo lavrado Auto de Infração pelo agente fiscalizador do PROCON/VG, será o nome da empresa atuada incluído no Cadastro Municipal de Defesa do Consumidor, na categoria "PROCEDENTE NÃO RESOLVIDO", independentemente da aplicação de sanção administrativa.

§ 4º O nome da empresa atuada permanecerá no Cadastro Municipal de Defesa do Consumidor, na categoria "PROCEDENTE NÃO RESOLVIDO", independentemente do cumprimento da sanção administrativa, até que seja sanada a irregularidade que a deu causa.

§ 5º Caso a empresa atuada apresente provas contundentes e inequívocas que demonstrem ter ela sanado a irregularidade que deu causa a lavratura do Auto de infração, poderá requerer a mudança da categoria de inclusão do Cadastro Municipal de Defesa do Consumidor, para "PROCEDENTE RESOLVIDO", mediante petição escrita, devidamente fundamentada, acompanhada de comprovante recolhimento das custas correspondentes, as quais serão definidas pelos representantes do Conselho Gestor do Fundo Municipal de Defesa do Consumidor, não podendo ser inferior a 05 (cinco) UFIR'S (Unidades Fiscais de Referência), ou outro índice que por ventura venha a substituí-la.

**Art. 55.** Nos casos de inicial convicção sobre a existência de direito lesado ou ameaçado, será instaurado procedimento administrativo, sem prejuízo da lavratura de Auto de Infração e

aplicação das sanções previstas no Código de Defesa do Consumidor e demais legislação pertinente.



## **CAPÍTULO V DA EXTINÇÃO DO PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO**

**Art. 56.** O procedimento administrativo será extinto e registrado:

I - na categoria "ENCERRADO", por desistência ou desinteresse manifesto e expresso do consumidor/reclamante, como também por parecer técnico do PROCON/VG;

II - quando o processo for "ENCERRADO" a pedido do consumidor, antes da audiência, nos casos em que a reclamação for considerada PROCEDENTE, será expedido parecer técnico instruindo o feito para que o consumidor possa pleitear seus direitos perante a esfera competente;

III - na categoria "IMPROCEDENTE", por constatação técnico-administrativos da Seção de Processamento do PROCON/VG ouvidos os órgãos especializados, se necessário.

## **CAPÍTULO VI DO CADASTRO MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

**Art. 57.** O cadastro de reclamações fundamentadas contra fornecedores, denominado Cadastro Municipal de Defesa do Consumidor, é considerado arquivo público, sendo suas informações e fontes a todos acessíveis, vedada a utilização abusiva ou, por qualquer modo, estranha à defesa e orientação dos consumidores.

**Art. 58.** O Cadastro Municipal de Defesa do Consumidor constitui instrumento essencial de defesa e orientação dos consumidores, devendo o PROCON/VG assegurar sua adequação, eficiência, segurança e continuidade.

Parágrafo único. O Cadastro Municipal de Defesa do Consumidor é o resultado do registro, pelo PROCON/VG de todas as reclamações contra fornecedores, cujos procedimentos estejam concluídos nas categorias "PROCEDENTE/RESOLVIDO" e "PROCEDENTE/NÃO RESOLVIDO".

**Art. 59.** Poderá ser requerida a mudança de categoria de inclusão no Cadastro Municipal de Defesa do Consumidor nos seguintes casos:

I - pelo consumidor:

- a) Mediante pedido devidamente formalizado em petição escrita, declarando que não houve cumprimento do ajustado entre as partes; solicitando a retificação da determinação de inclusão.
- b) Do nome do fornecedor na categoria "PROCEDENTE/RESOLVIDO" para "PROCEDENTE/NÃO RESOLVIDO".

II - pelo fornecedor:

- a) Mediante pedido devidamente formalizado em petição escrita, declarando que não houve cumprimento do ajustado entre as partes; solicitando a retificação da determinação de inclusão
- b)
- c) do nome do fornecedor na categoria "PROCEDENTE/NÃO RESOLVIDO" para "PROCEDENTE/RESOLVIDO".

b) o pedido de que trata a alínea acima citada, deve ser acompanhado de comprovante do recolhimento das custas correspondentes, as quais serão definidas pelos representantes do Conselho Gestor do Fundo Municipal de Defesa do Consumidor, não podendo ser inferior a 05

(cinco) UFIR'S (Unidades Fiscais de Referência), ou outro índice que por ventura venha a substituí-la.

**Art. 60.** O cadastro a que se refere este capítulo será publicado no Órgão Oficial do Município, podendo ser, também, visando uma ampla publicidade do mesmo para manter informado o consumidor, divulgado através de outros meios de comunicação, a critério do Coordenador do PROCON/VG.

**Art. 61.** A periodicidade da divulgação do cadastro será definida pelo Coordenador do PROCON/VG, atentando para a informação precisa e atualizada dos consumidores, devendo ser obrigatoriamente realizada, pelo menos, uma vez ao ano.

**Art. 62.** O cadastro elaborado pelo PROCON/VG será anualmente encaminhado ao PROCON/PR, impreterivelmente, até o dia 15 de fevereiro de cada ano.

**Art. 63.** O cadastro deverá conter informações objetivas, claras e verdadeiras sobre o objeto da reclamação; a identificação do fornecedor; a classificação de arquivamento do processo administrativo, conforme a Tabela de Encerramento que passa a fazer parte integrante do presente, e o atendimento ou não da reclamação pelo fornecedor/reclamado.

**Art. 64.** O cadastro será atualizado de forma permanente, e não poderá conter informações negativas sobre fornecedor referentes a período superior a 5 (cinco) anos, contados da data da intimação da decisão definitiva.

**Art. 65.** O consumidor ou fornecedor, no prazo de 10 (dez) dias, contados da data da publicação do cadastro no Órgão Oficial do Município, poderá requerer, mediante petição fundamentada, a retificação de informação inexata constante do Cadastro Municipal de Defesa do Consumidor, bem como a inclusão de informação omitida, devendo a autoridade competente, no prazo de 5 (cinco) dias, contados da data do protocolo do requerimento, pronunciar-se, motivadamente, sobre a procedência ou improcedência do pedido.

Parágrafo único. Se acolhido o pedido, a autoridade competente providenciará, em igual prazo, a retificação ou inclusão da informação correta e a divulgação pública, pelos mesmos meios de divulgação original.

## CAPÍTULO VII

### DA CERTIDÃO DE VIOLAÇÃO DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

**Art. 66.** O PROCON/VG expedirá, mediante requerimento da parte interessada, a CVDC - "Certidão de Violação dos Direitos do Consumidor", com base nos procedimentos administrativos registrados no seu banco de dados, mediante recolhimento das custas correspondentes, as quais serão definidas pelos representantes do Conselho Gestor do Fundo Municipal de Defesa do Consumidor, não podendo ser inferior a 05 (cinco) UFIR'S (Unidades Fiscais de Referência), ou outro índice que por ventura venha a substituí-la.

Parágrafo único. A validade da CVDC será de 180 (cento e oitenta) dias, contados da data de sua emissão.

**Art. 67.** A emissão da CVDC ao fornecedor interessado deverá atender aos seguintes requisitos:

I - preenchimento de formulário próprio fornecido pelo PROCON/VG;

II - apresentação de cópia fotostática do contrato social e de sua última alteração; da Cédula de Identificação Civil, e do Cadastro Geral de Contribuintes ou Cadastro de Pessoa Física expedido pelo Ministério da Fazenda.

**Art. 68.** O prazo para o fornecimento da certidão da CVDC é de 10 (dez) dias, contados da data do protocolo do requerimento.

**Art. 69.** A CVDC será expedida em 2 (duas) vias, podendo ser:

I - negativa, quando não constar nenhum registro de reclamação contra o fornecedor, ou na hipótese de registro de reclamação julgada improcedente ou procedente/resolvida;

II - positiva, quando constar registro de reclamação contra o fornecedor julgada procedente/não resolvida, e quando constar reclamatória em andamento, sendo que, nestes casos, deverá ser lançada a observação de que a mesma ainda não possui decisão administrativa.

**Art. 70.** Os registros, constantes das certidões positivas, não poderão ser referentes à reclamatórias findas a 5 (cinco) anos ou mais.

## CAPÍTULO VIII

### DOS AUTOS DE CONSTATAÇÃO, DOS AUTOS DE INFRAÇÃO, AUTOS DE APREENSÃO E TERMOS DE DEPÓSITO

#### SEÇÃO I

#### DOS PROCEDIMENTOS

**Art. 71.** O PROCON/VG poderá lavrar Autos de Constatação, a fim de estabelecer a situação real de mercado, em determinado lugar e momento, obedecido o procedimento adequado.

**Art. 72.** Os Autos de Infração, de Apreensão e o Termo de Depósito serão lavrados pelo agente atuante que houver verificado a prática infrativa, preferencialmente no local onde foi comprovada a irregularidade.

**Art. 73.** Os Autos de Infração, de Apreensão e os Termos de Depósito deverão ser claros e precisos, sem entrelinhas, rasuras e emendas, devendo obrigatoriamente constar:

I - do Auto de Infração:

- a) o local, a data e o horário da lavratura;
- b) o nome, o endereço e a qualificação do atuado;
- 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, bem como o prazo de 10 (dez) dias para impugná-lo, contados da data de sua lavratura;
- f) a identificação do agente atuante, a 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 assinatura do atuado, assim entendido, o representante legal da empresa atuada que estiver presente no ato da lavratura seja: o proprietário, o gerente, o sócio, o administrador.

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

- a) o local, a data e o horário da lavratura;
- b) o nome, o endereço e a qualificação do atuado;
- c) o nome, o endereço e a qualificação do depositário;
- d) o local onde o produto ficará armazenado;
- e) a descrição e a quantidade dos produtos apreendidos;
- f) as razões e os fundamentos da apreensão;
- g) a quantidade de amostra colhida para análise;

- h) a identificação do agente autuante, a sua assinatura, a identificação do seu cargo ou função e o número de sua matrícula;
- i) a assinatura do autuado, assim entendido, o representante legal da empresa autuada que estiver presente no ato da lavratura seja: o proprietário, o gerente, o sócio, o administrador;
- j) a assinatura do depositário.

Parágrafo único. As irregularidades formais poderão ser supridas ou convalidadas, a juízo da autoridade competente, desde que, sem prejuízo da ampla defesa do fornecedor e da segurança do procedimento sancionatório.

**Art. 74.** Os Autos de Infração e os Termos de Depósito serão lavrados em impresso próprio, em 3 (três) vias, numeradas tipograficamente.

§ 1º Quando necessário, para comprovação da infração, os Autos serão acompanhados de laudo pericial elaborado por técnicos do órgão;

§ 2º Quando a constatação do defeito ou do vício relativo à oferta e apresentação de produtos não depender de perícia, o agente competente consignará o fato no respectivo Auto.

**Art. 75.** As irregularidades formais poderão ser supridas ou convalidadas a juízo da autoridade competente, desde que sem causar prejuízo à ampla defesa do infrator nem à segurança do procedimento sancionatório.

**Art. 76.** A assinatura lançada pelo autuado no Auto de Infração e/ou de Apreensão, como também no Termo de Depósito, quando do recebimento da cópia do respectivo documento, constitui recibo de intimação, sem implicar confissão, podendo ser impugnado no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento da intimação.

§ 1º Em caso de recusa do autuado em assinar os Autos de Infração, de Apreensão e Termos de Depósito, o agente competente consignará o fato nos autos e no termo, com a assinatura de 02 (duas) testemunhas, procedendo a entrega ao autuado.

§ 2º Havendo recusa do recebimento dos Autos de Infração, de Apreensão e Termos de Depósito, a intimação do autuado far-se-á por via postal, com Aviso de Recebimento (AR) ou por edital, esta na forma do parágrafo único do artigo 28 pretérito.

§ 3º O infrator poderá impugnar o processo administrativo, no prazo de 10 (dez) dias, contados processualmente da data de sua notificação, devendo indicar:

- a) a autoridade julgadora a quem é dirigida;
- b) a qualificação do impugnante;
- c) os motivos de fato e de direito que fundamentam a impugnação.

§ 4º Transcorrido "in albis" o prazo para a impugnação, reputar-se-ão verdadeiros os fatos consignados nos respectivos Autos.

**Art. 77.** Decorrido o prazo da impugnação, o órgão julgador determinará as diligências cabíveis, podendo dispensar as meramente protelatórias ou irrelevantes, sendo-lhe facultado requisitar do infrator, de quaisquer pessoas físicas ou jurídicas, órgãos ou entidades públicas as necessárias informações, esclarecimentos ou documentos, a serem apresentados no prazo estabelecido.

## SEÇÃO II DA COMPETÊNCIA

**Art. 78.** São competentes para lavrar o Auto de Infração, de Constatação, de Orientação, de Apreensão e Termo de depósito, bem como para expedir notificações:

I - o Agente Fiscal, devidamente credenciado, conforme determina o artigo 10 do Decreto Federal 2.181/97;

II - o Coordenador do PROCON/VG;

III - o Servidor, do Município ou do Estado, no caso de convênio celebrado entre o PROCON/VG e aquelas pessoas de Direito Público, no âmbito das respectivas Jurisdições.

Parágrafo único. O Agente de Fiscalização terá livre trânsito em qualquer dependência do estabelecimento fiscalizado, podendo examinar estoques, notas fiscais, papéis, livros e demais documentos que julgar convenientes ao desempenho de suas atribuições.

## CAPÍTULO IX

### DO PROCEDIMENTO RECURSAL DAS PENALIDADES ADMINISTRATIVAS

**Art. 79.** Decorrido o prazo da impugnação, ou sendo realizadas as diligências determinadas, se houver determinação nesse sentido, o PROCON/VG, no prazo de 30 (trinta) dias, proferirá Decisão Administrativa, a qual deverá conter relatório dos fatos, o respectivo enquadramento legal e, se condenatória, a natureza e gradação da pena.

§ 1º A autoridade administrativa competente, antes de julgar o feito, apreciará a defesa e as provas produzidas pelas partes, não estando vinculado ao relatório de sua consultoria jurídica ou órgão similar, se houver.

**Art. 80.** Julgado o processo e fixada a multa, será o infrator notificado para efetuar seu recolhimento no prazo de 10 (dez) dias, ou apresentar recurso.

**Art. 81.** A NRM - Notificação para Recolhimento de Multa, será feita na pessoa do infrator/autuado, seu mandatário ou preposto, observado o contido no artigo 12 da Lei nº 5.869/73.

§ 1º No caso do infrator, seu mandatário ou preposto se recusar a assinar a NRM - Notificação de Recolhimento de Multa, o agente notificador do PROCON/VG procederá na forma prevista no artigo 28 deste regimento, ou seja: expedirá por via postal com aviso de recebimento (AR).

§ 2º Não sendo encontrado qualquer responsável pelo estabelecimento, proceder-se-á a NRM - Notificação de Recolhimento de Multa por edital, na forma do parágrafo único do artigo 28 pretérito.

§ 3º Do dia seguinte ao da entrega da NRM - Notificação de Recolhimento de Multa à empresa autuada, ou da única publicação do edital no órgão oficial do Município, correrá o prazo de 10 (dez) dias para o pagamento da multa ou a interposição de recurso.

**Art. 82.** Da Decisão Administrativa proferida pela autoridade competente do órgão público que aplicou a sanção, caberá Recurso Ordinário no prazo de 10 (dez) dias, contados da data do recebimento da Notificação de Recolhimento de Multa, de que trata o artigo anterior, ou da publicação de edital, nos termos do § 2º do artigo 81, dirigida ao Procurador Geral do Município, que é a autoridade hierarquicamente superior à autoridade que procedeu o julgamento, sendo esta a instância administrativa recursal final, o qual proferirá Decisão Definitiva. *Concluído*

**Art. 83.** A petição do Recurso, instruída ou não com documentos, será dirigida ao Procurador Geral do Município entregue sob protocolo, por registro postal ou fac-símile para ser anexado ao processo perante a Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/VG - para que seja juntado aos autos do respectivo processo administrativo, e remetido, por meio de despacho no bojo dos autos, à Procuradoria Geral do Município, mas acompanhada necessariamente do comprovante do depósito de 50% (cinquenta por cento) do valor da multa.

§ 1º O recurso só será admitido se tempestivo, dentro das condições previstas neste decreto e acompanhado de razões escritas juntamente com o recibo de depósito de 50% (cinquenta por cento) do valor da multa, conforme referido no caput deste artigo.

§ 2º Em caso de provimento do recurso, os valores recolhidos serão devolvidos ao recorrente na forma estabelecida pelo CGFMDC/VG - Conselho Gestor do Fundo Municipal de Defesa do Consumidor do Município de Várzea Grande/MT.

**Art. 84.** Não será conhecido o recurso interposto fora dos prazos e condições estabelecidas neste Regimento.

**Art. 85.** Os recursos serão recebidos apenas no efeito devolutivo, exceto nos casos de aplicação de multas, quando então o recurso será recebido no efeito suspensivo;

**Art. 86.** Havendo renúncia tácita ao direito de recorrer, diante da inércia da empresa reclamada/autuada que deixara transcorrer "in albis" o prazo para interposição do Recurso Ordinário e não recolher a multa, a Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/VG certificará o ocorrido, e encaminhará os autos para lançamento da multa em dívida ativa.

**Art. 87.** Na Instância Final, o Procurador Geral do Município, antes de proferir decisão definitiva poderá solicitar ao Ministério Público para que emita parecer sobre a matéria objeto do Recurso, oportunidade em que poderão ser solicitados esclarecimentos julgados necessários.

**Art. 88.** O Procurador Geral do Município, na apreciação do Recurso, poderá:

I - confirmar a decisão do Coordenador;

II - reformá-la total ou parcialmente "ex officio", para eximir a empresa autuada do pagamento da multa ou reduzir o seu valor;

III - dar provimento, total ou parcial, ao recurso para determinar ao Coordenador do PROCON/VG a devolução do depósito ou de parte do mesmo;

IV - negar provimento ao recurso para determinar ao Coordenador do PROCON/VG a imediata cobrança da multa arbitrada.

**Art. 89.** Proferida a Decisão Definitiva, no caso de insubsistência da autuação, o processo baixará em 48 (quarenta e oito) horas à Coordenadoria do PROCON/VG para o devido registro na Divisão Jurídica e Atendimento ao Consumidor, bem como para conhecimento do autuante.

**Art. 90.** Se a Decisão Definitiva mantiver a multa ou fixá-la em valor superior ao do depósito, a empresa infratora será notificada da decisão, bem como da obrigação de recolher a multa no prazo de 10 (dez) dias, sob pena de inscrição em dívida ativa (art. 80).

**Art. 91.** Se a Decisão Definitiva for reduzir a multa ao valor do depósito, este converter-se-á, automaticamente, em pagamento integral, recebendo a empresa infratora quitação total.

§ 1º Se a multa for reduzida a valor inferior ao do depósito efetuado, a empresa infratora será notificada para receber a diferença.

§ 2º A notificação referida no parágrafo anterior mencionará o local para a restituição, a quantia a ser devolvida e o prazo para a devolução, conforme dispuser o Conselho Gestor do Fundo de Defesa do Consumidor, observado o teor da Lei Municipal nº 2.156 de 14 de agosto de 1998.

§ 3º A empresa infratora firmará recibo em 02 (duas) vias, discriminando a importância restituída, sendo que a segunda via deverá ser anexada ao processo.

§ 4º Desatendida a notificação e certificado o fato, o processo será arquivado, ressalvado ao recorrente o direito de requerer o levantamento da importância restituível, até que ocorra o prazo prescricional de 5 (cinco) anos, a contar do decurso do prazo fixado na notificação. Se a multa

arbitrada tiver sido vinculada à qualquer índice de correção, a sua devolução far-se-á com base no mesmo índice com valor atualizado.

**Art. 92.** A decisão é considerada definitiva quando não couber mais recurso, seja de ordem formal ou material.

**Art. 93.** Os recursos de que trata este capítulo poderão ser interpostos via fac-símile, devendo os originais ser entregues e protocolados, necessariamente, em até 5 (cinco) dias, contados da data do término do prazo para sua interposição, nos termos da Lei 9.800/99, sob pena de intempestividade.

§ 1º Quem fizer uso de sistema de transmissão torna-se responsável pela qualidade do material transmitido, e por sua entrega ao órgão competente para apreciá-lo.

§ 2º Sem prejuízo de outras sanções, o usuário do sistema será considerado litigante de má-fé se não houver perfeita concordância entre o original remetido pelo fac-símile e o original entregue perante o órgão competente para apreciá-lo.

**Art. 94.** Todos os prazos referidos neste capítulo são preclusivos, e serão contados na forma do artigo 184 do Código de Processo Civil, com redação dada pela Lei nº 5.925/73.

**Art. 95.** Decorrido o prazo do artigo 90 sem que a empresa autuada efetue o pagamento da multa ou do saldo exigível, o débito será encaminhado à Secretaria Municipal da Fazenda para ser inscrita em Dívida Ativa do Município. Citado por 1

**Art. 96.** Inscrito o débito em dívida ativa e emitida a respectiva certidão do Termo de Inscrição, contendo as mesmas características deste, será a mesma devolvida ao PROCON/FI que servirá como Título Executivo Extrajudicial para a futura execução judicial a ser ajuizada contra a empresa devedora, pelo PROCON/FI, nos termos da Lei nº 6.830, de 22 de setembro de 1980, artigo 585, VII do Código de Processo Civil combinado com o artigo 55 do Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997. Citado por 1

**Art. 97.** O envio do débito para inscrição em Dívida Ativa deverá ser efetuado no prazo de 30 (trinta) dias, contados da data da decisão administrativa final do processo originário do auto de infração ou de reclamação.

**Art. 98.** Para fins recursais, subsidiariamente, são aplicáveis as normas dispostas no Código de Processo Civil.

**Art. 99.** Em sendo a decisão que arbitrou a multa, confirmada pelo Procurador Geral do Município de Várzea Grande mediante Decisão Definitiva, serão os autos do processo administrativo, baixados à Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor, através de despacho, a fim de ser expedida Notificação de Pagamento de Multa dentro de 10 (dez) dias, estes contados do recebimento dos respectivos autos.

§ 1º Em caso de inércia da empresa reclamada/autuada, que deixar transcorrer "in albis" o prazo para interpor o Recurso Ordinário em face da decisão que arbitrou a multa administrativa pelo desrespeito às normas consumistas, escoado o prazo de 10 (dez) dias de que trata o art. 80 deste Decreto Municipal, certificada a inércia, a Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor -PROCON/VG, expedirá Notificação de Pagamento de Multa, no prazo de 10 (dez) dias.

## CAPÍTULO X DAS NULIDADES

### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

**Art. 100.** A inobservância de forma não acarretará a nulidade do ato, se não houver prejuízo para a defesa.

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

**Art. 101.** O Procurador Geral do Município ou o Coordenador do PROCON/VG, por despacho fundamentado, deverá declarar suspeição ou impedimento para eximir-se de proferir decisão em processo originário de auto de infração ou de reclamação.

§ 1º Na hipótese deste artigo, a autoridade referida no caput deverá remeter o processo ao seu substituto legal.

§ 2º Se igualmente suspeitos ou impedidos os substitutos legais, o Procurador Geral do Município ou o Coordenador do PROCON/VG designará, no processo, o prolator da decisão.

**Art. 102.** As partes comparecerão ao órgão pessoalmente, com observância do contido no artigo 12º do Código de Processo Civil, podendo ser acompanhadas por advogados legalmente constituídos.

**Art. 103.** O PROCON/VG poderá requisitar, com ou sem ônus, as perícias necessárias ao cumprimento das disposições do presente Regimento.

**Art. 104.** Em caso de impedimento à aplicação do disposto neste documento, ficam os agentes competentes do PROCON/VG autorizados a requisitar o emprego da força policial.

**Art. 105.** As disposições constantes neste Regimento Interno não revogam as decorrentes de outros atos normativos compatíveis com os princípios gerais da defesa do consumidor.

**Art. 106.** O Procurador Geral do Município poderá editar atos complementares necessários para o fiel cumprimento deste Regimento.

**Art. 107.** Os casos omissos do presente Regimento Interno serão resolvidos pela Procuradoria Geral do Município.