

	PREFEITURA MUNICIPAL DE SERRA ESTADO DO ESPÍRITO SANTO	Norma de Procedimento	SDHC-NP
			01

Assunto:

SERVIÇOS DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

Versão: 02	Data de elaboração: V1 - 01/07/2015 V2 - 01/06/2024	Data da Aprovação: 15/07/2024	Data da Vigência: 15/07/2024
----------------------	------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------	----------------------------------------

Ato de Aprovação: V1 - 6.630/2015 V2 - 6.590/2024	Unidade Responsável: Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania - SEDIR
----------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------

Revisada em: 01/06/2024	Revisada por: Departamento Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon Municipal de Serra/ES) – Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania (SEDIR)
-----------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Anexos:

Anexo I - Fluxograma

Aprovação:

Assinatura digital do(a) Secretário(a)

Assinatura digital do(a) Controlador(a) Geral do Município

1. Finalidade:

1.1 Regula os serviços de atendimento, de fiscalização, de cartório, de solução de conflitos de consumo por meio de audiências de autocomposição e o julgamento dos processos administrativos realizados no âmbito do **DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE SERRA/ES**, em razão das práticas infrativas às normas de defesa do consumidor.

2. Abrangência:

2.1 A competência administrativa de atuação do **DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE SERRA/ES** abrange todo o território do Município de Serra/ES, correspondendo, entre outras estabelecidas em lei, a de receber, analisar, avaliar, apurar e encaminhar consultas, reclamações e denúncias de consumidores; de fiscalizar, autuar e aplicar sanções administrativas na forma da legislação pertinente à proteção e à defesa do consumidor, aos responsáveis por condutas que violem as normas protetivas das relações de consumo, na forma dos artigos 55 a 60, da Lei Federal nº 8.078 de 1990 (Código de Defesa do Consumidor - CDC); e de funcionar, no procedimento administrativo a que se referem os artigos 4º a 7º do Decreto Federal nº 2.181 de 1997, como instância de instrução e julgamento.

3. Base Legal e Regulamentar:

3.1 Constituição da República Federativa do Brasil de 1988: artigo 5º, incisos XXXII.

3.2 Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

3.3 Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997, que dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC, estabelece as normas gerais de aplicação das sanções administrativas previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, revoga o Decreto nº 861, de 9 julho de 1993, e dá outras providências.

3.4 Lei Municipal nº 2.356, de 29 de dezembro de 2000, que dispõe sobre a estrutura organizacional do poder executivo e criou o DPDC - PROCON municipal.

3.5 Lei Municipal nº 2.377, de 17 de maio de 2001, que dispõe sobre a criação e organização do Sistema Municipal de Defesa do Consumidor - SMDC; regulamenta a Lei Municipal nº 2356/2000 que criou o DPDC – PROCON municipal; do Conselho Municipal de Defesa do Consumidor - CONDECON; institui o Fundo Municipal de Proteção e Defesa dos Direitos Difusos - FMDD - CONDECON; e a Comissão Municipal Permanente de Normatização - CMPN e dá outras providências.

3.6 Lei Municipal nº 3.759, de 29 de julho de 2011, que altera a estrutura administrativa e cria cargos de provimento em comissão na Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania - SEDIR.

3.7 Lei Municipal nº 2.445, de 21 de novembro de 2001, que regulamenta, no âmbito do poder executivo municipal, o pagamento da gratificação de produtividade, aos servidores revestidos na função de fiscal municipal.

3.8 Lei Municipal nº 4.162, de 23 de dezembro de 2013, que dispõe sobre a concessão no mês de dezembro de 2013, de uma parcela extra do auxílio alimentação, regularização de gratificações, conforme determina a Constituição Federal, do Projeto Mais Médicos para o Brasil, médicos intercambistas estrangeiros e dá outras providências.

3.9 Lei Municipal nº 5.432, de 17 de março de 2022, que altera o anexo V da Lei n.º 1.824, de 23 de maio de 1995, para incluir e detalhar nova atividade e função para o cargo de Auditor Fiscal de Atividades Urbanas, ao mesmo tempo em que altera o anexo I.A da Lei n.º 3.823/2011 e dispositivos da Lei n.º 2.445, de 21 de novembro de 2001, e da Lei nº 4.162, de 23 de dezembro de 2013, e dá outras providências.

3.10 Portaria do Ministério da Justiça - Secretaria de Direito Econômico nº 06, de 14 de novembro de 2002, que institui formulários padrão, cuja adoção se recomenda aos órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC, nos procedimentos de fiscalização das relações de consumo.

3.11 Portaria do Ministério da Justiça - Secretaria de Direito Econômico nº 22, de 20 de agosto de 2004, que institui o formulário padrão para a lavratura de Auto de Comprovação no âmbito do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC.

3.12 Decreto nº 736, de 09 de fevereiro de 2021, que dispõe sobre a utilização de sistema de processo eletrônico no âmbito da administração municipal e dá outras providências.

4. Conceitos:

4.1 O DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE SERRA/ES é um órgão integrante do Sistema Municipal de Defesa do Consumidor - SMDC, vinculado à estrutura organizacional do Poder Executivo Municipal situado na Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania - Sedir, criado pela Lei Municipal nº 2.356, de 29 de dezembro de 2000, e alterado pela Lei nº 2.377, de 17 de maio de 2001.

4.2 O DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE SERRA/ES caracteriza-se como órgão executivo que integra o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC, a que se refere o artigo 105, da Lei Federal 8.078 de 1990 - Código de Defesa do Consumidor - cabendo-lhe dentre outras a atribuição de fiscalizar e aplicar as sanções administrativas previstas no Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078/90) e no Decreto Federal nº 2.181/97); funcionar, no que se refere ao processo administrativo, como instância de julgamento e a execução da Política do Sistema Municipal de Defesa dos Direitos e interesses dos Consumidores, conforme as Leis Municipais nº 2.356, de 29 de dezembro de 2000 e nº 2.377, de 17 de maio de 2001.

5. Competência e Responsabilidades:

5.1 As atividades desempenhadas pelo **DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE SERRA/ES** obedecerão aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, razoabilidade, economia processual e celeridade em benefício da execução da Política Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor.

5.2 Os processos administrativos de apuração de práticas infrativas, instaurados no âmbito do **DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE SERRA/ES**, deverão assegurar, aos fornecedores, o contraditório e a ampla defesa, com os meios e recursos a ela inerentes, regendo-se os seus agentes pelos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e demais exigidos na Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, e pelas normas dispostas no Decreto Federal nº 2.181 de 1997.

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

5.4 O DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE SERRA/ES é entidade legitimada para propositura de Ações Cíveis Públicas em defesa dos direitos e interesses transindividuais dos consumidores, e para celebração de Termos de Ajustamento de Conduta, como estabelecido no artigo 82, III, da Lei Federal nº 8.078 de 1990, e no artigo 5º, § 6º, da Lei Federal nº 7.347 de 1985.

6. Procedimentos:

6.1 - Normas Gerais do Serviço de Atendimento

6.1.1 Serão atendidos no DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE SERRA/ES os consumidores de produtos e serviços, pessoas físicas ou jurídicas, classificados no artigo 2º, da Lei 8.078 de 1990 (Código de Defesa do Consumidor - CDC), residentes no município de Serra/ES, que tiverem estabelecido relação jurídica de consumo com fornecedores, pessoas físicas ou jurídicas, nacionais ou estrangeiras, públicas ou privadas, conceituadas no artigo 3º da referida Lei.

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

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

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

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

6.1.6 As pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo, os obesos e as pessoas com transtorno do espectro autista terão atendimento prioritário no Procon Municipal de Serra/ES, nos termos do artigo 6º, VII, do Decreto Federal nº 5.296/2004; da Lei Federal nº 10.048/2000; do artigo 1º, §§ 2º e 3º, da Lei Federal nº 12.764/2012; e do artigo 1º da Lei Federal nº 10.741/2003.

6.1.7 Entre as pessoas idosas, é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos, atendendo-se suas necessidades sempre preferencialmente em relação às demais pessoas idosas, nos termos do artigo 3º, § 2º da Lei Federal nº 10.741/2003.

6.1.8 Aos (às) cuidadores (as) de pessoas com deficiência também será garantido o atendimento prioritário no Procon Municipal de Serra/ES, em conformidade com a Lei Municipal nº 5.698/2023.

6.1.9 O atendimento ao público no DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE SERRA/ES poderá ser realizado da seguinte forma:

I - Por atendimento presencial, em sua sede, que poderá ser agendado ou ocorrer por meio de distribuição de senhas, conforme ordem de chegada;

II - Por telefone, na finalidade de prestar informação e orientação;

III - Pelos meios tecnológicos e de acesso à informação.

6.1.10 O atendimento presencial no DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE SERRA/ES atenderá as seguintes finalidades, dentre outras:

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

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

III - expedir notificação preliminar ao fornecedor reclamado;

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

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

6.1.11 O atendimento telefônico no DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE SERRA/ES se realiza através dos números de contato: (27) 3252-7242/7243/7295/7298 e (27) 98128-8533, e possui a finalidade de prestar informações e consultas sobre os direitos do consumidor, e de receber denúncias de eventuais infrações contra as normas que regem as relações de consumo.

6.1.11.1 As denúncias recebidas pelo atendimento telefônico serão encaminhadas para análise da Chefia competente e adoção de providências administrativas cabíveis.

6.1.11.2 O serviço de atendimento telefônico do DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE SERRA/ES obedecerá ao seguinte horário de atendimento, de segunda a sexta-feira, de 08h às 17h.

6.1.12 As redes sociais utilizadas pelo DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE SERRA/ES possuem o único escopo de orientar e conscientizar os cidadãos sobre temas atuais que tratam sobre o direito consumerista.

6.1.13 O servidor integrante do setor de Atendimento do DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE SERRA/ES recepcionará a reclamação, consulta ou denúncia e dará o andamento necessário ou a arquivará, caso entenda não se tratar de relação de consumo, ou por outro fundamento que impossibilite seu prosseguimento.

6.1.14 Do Termo de Notificação Preliminar.

6.1.14.1 Antecedendo à instauração do processo administrativo, poderá a autoridade competente realizar investigação preliminar, podendo, para tanto, requisitar, dos fornecedores, informações sobre as questões investigadas, resguardando o segredo industrial, na forma do disposto no § 4º, do artigo 55, da Lei Federal nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor – CDC), e no § 3º, do artigo 33, do Decreto Federal nº 2.181/1997.

6.1.14.2 O Termo de Notificação Preliminar é ato escrito, formalizado e expedido pelo Procon Municipal de Serra/ES, mediante provocação do consumidor, em nome do titular do direito em tese violado, tendo como emissário o fornecedor de que trata o artigo 3º da Lei Federal nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor – CDC), visando à apresentação, por este, de informações, documentos e esclarecimentos, podendo servir, também, para a autocomposição amigável entre as partes, antes da instauração de processo administrativo.

6.1.14.3 O DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE SERRA/ES solicitará, ao consumidor, cópia dos documentos pessoais; de comprovante de residência em seu nome; de procuração, quando representado; e dos demais documentos necessários à comprovação das suas alegações.

6.1.14.4 Quando o Termo de Notificação Preliminar tiver sua expedição provocada por representante legal do consumidor, deverá ser instruída com o devido instrumento de mandato, com cópia simples dos documentos pessoais de identificação e dos comprovantes de residência, tanto do outorgante quanto do outorgado.

6.1.14.5 As pessoas jurídicas consumidoras somente poderão provocar a expedição de Termo de Notificação Preliminar, no atendimento presencial, com a apresentação dos documentos pessoais do seu representante legal; do documento de representação e/ou do contrato social e/ou do estatuto; dos documentos pessoais dos demais sócios, diretores ou administradores; dos documentos pessoais de quem lhe tenha outorgado poderes de representação, no caso de procuração; e da inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ.

6.1.14.6 Após a expedição do Termo de Notificação Preliminar, o consumidor receberá cópia do termo gerado, na qual constarão todas as informações necessárias sobre o atendimento realizado, bem como a data de retorno para acesso à resposta porventura enviada pelo fornecedor emissário.

6.1.14.7 O Termo de Notificação 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.

6.1.14.8 O DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE SERRA/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.

6.1.15 Do Recebimento do Termo de Notificação Preliminar pelo Fornecedor.

6.1.15.1 Os Termos de Notificação Preliminar serão encaminhados às empresas reclamadas das seguintes formas:

I - eletronicamente, quando a empresa reclamada for cadastrada no sistema eletrônico utilizado pelo DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE SERRA/ES;

II - por carta registrada com Aviso de Recebimento (AR), às expensas do DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE SERRA/ES.

6.1.15.2 Qualquer empresa fornecedora de produtos ou serviços poderá solicitar, gratuitamente, seu cadastramento para receber eletronicamente o Termo de Notificação Preliminar expedido pelo DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE SERRA/ES.

6.1.15.3 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 ao Termo de Notificação Preliminar, e pela estrita observância ao envio de arquivos somente em formato PDF.

6.1.15.4 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.

6.1.15.5 Conforme o artigo 42, do Decreto Federal nº 2.181/1997, a empresa reclamada terá o prazo de 20 (vinte) dias corridos para envio de resposta escrita ao Termo de Notificação Preliminar, contados da data de seu recebimento, devendo direcioná-la ao Procon Municipal de Serra/ES, com cópia para o consumidor.

6.1.15.6 Não será admitido protocolo de documento em data diversa da que correspondeu ao seu efetivo envio ao Procon Municipal de Serra/ES.

6.1.15.7 No ato da abertura do Termo de Notificação Preliminar, verificada a necessidade de envio de documentos adicionais à empresa reclamada, o DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE SERRA/ES solicitará ao consumidor as devidas cópias para digitalização no sistema.

6.1.16 Das respostas ao Termo de Notificação Preliminar:

6.1.16.1 A empresa reclamada terá o prazo de 20 (vinte) dias corridos para envio de resposta escrita ao Termo de Notificação Preliminar, contados da data de seu recebimento, inserindo, obrigatoriamente, o nome do consumidor reclamante e seu CPF e o número do respectivo Termo de Notificação Preliminar, pelos seguintes meios:

I - eletronicamente, através do sistema utilizado pelo Procon Municipal de Serra/ES, se cadastrada na respectiva plataforma;

II - por mensagem enviada para o endereço eletrônico específico divulgado oficialmente, exclusivamente em arquivos de formato PDF.

6.1.16.2 O Termo de Notificação Preliminar poderá ser convertido em processo administrativo sancionador, conforme artigo 33-A, § 2º, I, 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 as provas de prática infrativa às normas de defesa do consumidor.

6.1.16.3 Decorrido o prazo descrito na declaração de expedição do Termo de Notificação Preliminar, sem que haja a sua conversão em processo administrativo sancionador, este será arquivado no sistema utilizado pelo Procon Municipal de Serra/ES, salvo se for constatada ocorrência de prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor, quando poderão ser adotados os demais procedimentos estabelecidos no artigo 33-A, do Decreto Federal nº 2.181/1997.

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

6.1.16.5 A recusa à prestação das informações ou o desrespeito às determinações e convocações do Procon Municipal de Serra/ES caracterizam desobediência, na forma do artigo 330, do Código Penal, ficando a autoridade administrativa com poderes para determinar a imediata cessação da prática, além da imposição das sanções administrativas cabíveis, na forma dos artigos 56, § 4º, da Lei Federal nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor – CDC) e do artigo 33, § 2º, do Decreto Federal nº 2.181/1997.

6.1.17 Da baixa do Termo de Notificação Preliminar:

6.1.17.1 A baixa do Termo de Notificação Preliminar dar-se-á, de forma justificada:

I – Por solicitação pessoal do consumidor, a partir do envio de mensagem ao endereço eletrônico específico do Procon Municipal de Serra/ES, assim como de forma presencial na sede administrativa do DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE SERRA/ES;

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

6.1.18 Da Audiência de Autocomposição:

6.1.18.1 A depender das particularidades do caso, no processo administrativo instaurado a partir de reclamação registrada pelo consumidor, o DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE SERRA/ES poderá promover a solução do conflito entre o reclamante e o fornecedor reclamado mediante o uso dos métodos e técnicas de autocomposição adequados às particularidades do caso concreto, podendo ser realizadas de forma presencial ou eletrônica.

6.1.18.2 O DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE SERRA/ES, durante as audiências de autocomposição de conflitos, deverá zelar pelo desenvolvimento de negociação assistida, diante da condição de vulnerabilidade e hipossuficiência dos consumidores, que necessitam de proteção efetiva.

6.1.18.3 O servidor competente do DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE SERRA/ES, conciliador, apregoará as partes no horário marcado para o início da audiência, repetindo este procedimento quantas vezes entender necessário, até findar o prazo máximo de tolerância, que será de 15 (quinze) minutos, devendo constar, no termo de audiência, os casos de atraso e ausência.

6.1.18.4 Aberta a audiência, o agente competente do DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE SERRA/ES, conciliador, esclarecerá às partes sobre as vantagens do método de autocomposição, mostrando-lhes os riscos e as consequências de um eventual acordo ou impasse.

6.1.18.5 Encerrada a audiência, será emitido o Termo de Audiência, com redação e assinatura do acordo ou da declaração do impasse, sendo 01 (uma) entregue a cada uma das partes, e outra via juntada aos autos do processo.

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

6.1.18.7 Após a verificação do efetivo cumprimento do termo de acordo, o processo administrativo poderá ser encerrado e arquivado, devendo ser realizado o correspondente registro da reclamação no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, nos termos do artigo 44, da Lei Federal nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor – CDC).

6.1.18.8 Nas hipóteses de não comparecimento do fornecedor e/ou do consumidor em audiência, sem justificativa prévia, e se houver, nos autos, indícios de práticas infrativas às normas de defesa do consumidor, ou na hipótese de impasse entre as partes presentes à audiência, o processo ficará suspenso para análise e realização de decisão fundamentada, que ficará a cargo da Assessoria Técnica, com posterior encaminhamento à Diretoria.

6.1.18.9 A audiência de autocomposição não é um procedimento obrigatório no processo administrativo instaurado no Procon Municipal de Serra/ES, e o reagendamento, no caso de ausência das partes, fica sujeito à autorização, após requerimento escrito e fundamentado do ausente.

6.1.19 Do Cadastro de Reclamações Fundamentadas:

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

6.1.19.2 O cadastro de reclamações contra fornecedores constitui instrumento essencial de defesa e orientação dos consumidores, devendo o DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE SERRA/ES assegurar sua publicidade, confiabilidade e continuidade, nos termos do artigo 44, Lei Federal nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor – CDC).

6.1.19.3 Para fins deste procedimento, considera-se:

I - cadastro: o resultado dos registros feitos pelo DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE SERRA/ES de todas as reclamações fundamentadas contra fornecedores;

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

6.1.19.4 O DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE SERRA/ES deverá providenciar a divulgação pública e periódica dos cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores.

6.1.19.5 O referido cadastro será publicado obrigatoriamente pelo DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE SERRA/ES no órgão de imprensa oficial do Estado, devendo ser dada a maior publicidade possível através dos meios de comunicação.

6.1.19.6 A divulgação do cadastro será realizada anualmente, podendo o DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE SERRA/ES fazê-la em periodicidade mais breve, sempre que julgar necessário, e conterá informações objetivas, claras e verdadeiras sobre o objeto de reclamação, identificação do fornecedor e o atendimento ou não da reclamação pelo fornecedor.

6.1.19.7 O julgamento e decisão de classificação e registro da reclamação como fundamentada, atendida ou não atendida, no respectivo Cadastro, independe de prévia manifestação do fornecedor reclamado e não vincula, influencia nem se confunde com o julgamento administrativo das práticas infrativas para aplicação de penalidade por decisão administrativa do DIRETOR DO DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE SERRA/ES ou do SECRETÁRIO MUNICIPAL DE DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA.

6.1.19.8 A classificação da reclamação como fundamentada, atendida ou não atendida, poderá ser realizada pelos funcionários empossados.

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

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

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

6.1.19.12 Os cadastros específicos do DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE SERRA/ES serão, sempre que possível, consolidados, integrando o Cadastro Geral De Reclamações Fundamentadas do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC.

6.2 Normas Gerais das Atividades de Fiscalização:

6.2.1 A fiscalização será efetuada por Auditores Fiscais de Atividades Urbanas (Função: Proteção e Defesa do Consumidor), devidamente concursados, credenciados mediante cédula de identificação fiscal, vinculados ao DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE SERRA/ES.

6.2.2 A cédula de identificação fiscal (CIF) é o documento de uso obrigatório nas atividades de fiscalização, nos termos do artigo 10, do Decreto Federal nº 2.181 de 1997, pessoal e intransferível. Sua validade é indeterminada, vigendo pelo tempo que o Auditor Fiscal de Atividades Urbanas (Função: Proteção e Defesa do Consumidor) permanecer no cargo.

6.2.3 Sem exclusão da responsabilidade, os agentes de que trata o artigo 10, do Decreto Federal nº 2.181 de 1997, responderão pelos atos que praticarem com culpa ou dolo, quando investidos da ação fiscalizadora.

6.2.4 Para a realização das atividades de fiscalização das relações de consumo deverão ser observadas as diretrizes estabelecidas na Portaria do Ministério da Justiça - Secretaria de Direito Econômico nº 06, de 14 de novembro de 2002, que institui formulários padrão, cuja adoção se recomenda aos órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC, nos procedimentos de fiscalização das relações de consumo e na Lei Municipal nº 2.445, de 21 de novembro de 2001, que regulamenta, no âmbito do poder executivo municipal, o pagamento da gratificação de produtividade, aos servidores revestidos na função de fiscal municipal.

6.2.5 A execução das atividades fiscalizatórias das relações de consumo se iniciarão após a emissão de Ordem de Serviço (OS), expedida pela chefia imediata ou superior hierárquico.

6.2.6 Para fins de registro das circunstâncias constatadas na ação fiscalizatória, deverão ser lavrados, conforme o caso concreto, Auto de Constatação, Auto de Infração, Auto de Apreensão/Termo de Depósito, Auto de Interdição, Relatório de Visita, Auto de Retificação de Formulário e Folha de Continuação.

6.2.7 Os Auto de Constatação, Auto de Infração, Auto de Apreensão/Termo de Depósito, Auto de Interdição, Relatório de Visita, Auto de Retificação de Formulário e Folha de Continuação deverão ser digitais, numerados em série e preenchidos de forma clara e precisa, mencionando:

I - o Auto de Constatação:

- a) o local, a data e a hora da lavratura;
- b) o nome, o endereço e a qualificação do autuado;
- c) descrição da situação real de mercado, em determinado lugar e momento, obedecido o procedimento adequado, conforme previsto no artigo 64 do Decreto Federal nº 2.181/1997;
- d) a identificação do agente autuante, sua assinatura, a indicação do seu cargo ou função e o número de sua matrícula;
- e) a assinatura do autuado.

II - o Auto de Infração:

- a) o local, a data e a hora da lavratura;
- b) o nome, o endereço e a qualificação do autuado;
- c) a descrição do fato ou do ato constitutivo da infração;
- d) o dispositivo legal infringido;
- e) a determinação da exigência e a intimação para cumpri-la ou impugná-la no prazo estabelecido no caput do artigo 42 do decreto Federal nº 2.181/1997;
- f) a identificação do agente autuante, sua assinatura, a indicação do seu cargo ou função e o número de sua matrícula;
- g) a designação do órgão julgador e o respectivo endereço;
- h) a assinatura do autuado.

III - Auto de Apreensão/Termo de Depósito:

- a) o local, a data e a hora da lavratura;
- b) o nome, o endereço e a qualificação do autuado;

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

IV - Auto de Notificação:

- a) o local, a data e a hora da lavratura;
- b) o nome, o endereço e a qualificação do autuado;
- c) a identificação do autuado, quando acompanhado do Auto de Infração, para apresentação de defesa no prazo estabelecido no caput do artigo 42 do Decreto Federal nº 2.181/1997 e especificar as provas que pretende produzir, de modo a declinar, se for o caso, a qualificação completa de até três testemunhas, mediante fornecimento do motivo para o seu arrolamento e sempre que possível:
 - 1. do nome;
 - 2. da profissão;
 - 3. do estado civil;
 - 4. da idade;
 - 5. do número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas;
 - 6. do número de registro da identidade; e
 - 7. do endereço completo da residência e do local de trabalho; ou
- d) a identificação do autuado, quando ainda não houver sido lavrado o Auto de Infração, para apresentação de informações e/ou documentos com vistas a identificação e certificação da ocorrência ou não de irregularidades; ou a identificação do autuado acerca do prazo indicado para a adequação/cumprimento de norma legal consumerista vigente, nas ações fiscalizatórias onde deve ser observado o critério da dupla visita;
- e) a identificação do agente autuante, sua assinatura, a indicação do seu cargo ou função e o número de sua matrícula;
- f) a assinatura do autuado.

V - Auto de Interdição Parcial:

- a) o local, a data e a hora da lavratura;
- b) o nome, o endereço e a qualificação do autuado;
- c) as razões e os fundamentos da interdição parcial do setor específico, e/ou do produto/lote específico) e/ou serviço/atividade específica;
- d) o dispositivo legal infringido;
- e) a identificação do agente autuante, sua assinatura, a indicação do seu cargo ou função e o número de sua matrícula;
- f) a assinatura do autuado.

VI - Auto de Interdição Total:

- a) o local, a data e a hora da lavratura;
- b) o nome, o endereço e a qualificação do autuado;
- c) as razões e os fundamentos da interdição total do estabelecimento, e/ou do produto e/ou serviço;
- d) o dispositivo legal infringido;
- e) a identificação do agente autuante, sua assinatura, a indicação do seu cargo ou função e o número de sua matrícula;
- f) a assinatura do autuado.

VII - Auto de Desinterdição:

- a) o local, a data e a hora da lavratura;
- b) o nome, o endereço e a qualificação do autuado;
- c) as razões e os fundamentos da desinterdição (comprovação da cessão da prática infrativa e/ou adequação às normas consumeristas vigentes), mediante determinação expressa da chefia imediata ou do superior hierárquico;
- d) a identificação do agente autuante, sua assinatura, a indicação do seu cargo ou função e o número de sua matrícula;
- e) a assinatura do autuado.

VIII - Relatório de Visita:

- a) o local, a data e a hora da lavratura;

- b) o nome, o endereço e a qualificação do fiscalizado;
- c) identificação do fornecedor de que, em razão da não constatação de prática infrativa, o documento em questão não gera direito ou obrigação, nem cria exceção entre o fornecedor e o órgão de defesa do consumidor, ficando passível de autuação caso venha a proceder de forma contrária à legislação.
- d) a identificação do auditor fiscal, sua assinatura, a indicação do seu cargo ou função e o número de sua matrícula;
- e) a assinatura do fiscalizado.

6.2.8 Os Autos de Constatação, Autos de Infração, Autos de Apreensão/Termo de Depósito; Autos de Notificação, Autos de Interdição Parcial, Autos de Interdição Total, Auto de Desinterdição, serão lavrados pelo Auditor Fiscal que houver verificado a prática infrativa, preferencialmente no local onde foi comprovada a irregularidade.

6.2.9 Os Autos de Constatação, Autos de Infração, Autos de Apreensão/Termo de Depósito; Autos de Notificação, Autos de Interdição Parcial, Autos de Interdição Total, Auto de Desinterdição, e os Relatórios de Visita serão lavrados eletronicamente e anexados ao devido processo administrativo instaurado.

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

6.2.11 A assinatura dos Autos de Constatação, Autos de Infração, Autos de Apreensão/Termo de Depósito, Autos de Notificação, Autos de Interdição Parcial, Autos de Interdição Total, Auto de Desinterdição, por parte do autuado, ao receber cópias dos mesmos, constitui notificação, sem implicar confissão, para os fins do artigo. 44 do Decreto Federal nº 2.181/97.

6.2.12 Em caso de recusa do autuado em assinar os Autos de Constatação, Autos de Infração, Autos de Apreensão/Termo de Depósito, Autos de Notificação, Autos de Interdição Parcial, Autos de Interdição Total, Auto de Desinterdição e os Relatórios de Visita, o Auditor Fiscal competente consignará o fato no auto, que será anexado ao processo administrativo.

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

6.2.14 Após realizada a lavratura do documento, o setor de fiscalização deverá realizar a abertura de processo administrativo de fiscalização em sistema eletrônico, anexando as provas colhidas no ato fiscalizatório.

6.2.15 Aberto o processo administrativo de fiscalização e estando acostados todos os documentos lavrados e colhidos, o setor de fiscalização notificará o fiscalizado para que no prazo de 20 (vinte) dias corridos apresente impugnação/defesa.

6.2.16 Superado o prazo de impugnação/defesa, o setor de fiscalização encaminhará o processo ao setor jurídico para as devidas providências.

6.2.17 Do Recebimento, do Atendimento e do Arquivamento das Denúncias/Reclamações e das Demandas de Órgãos Diversos Relativas às Fiscalizações das Relações de Consumo:

6.2.17.1 As denúncias/reclamações formalizadas pelos consumidores e as demandas decorrentes de determinação judicial, por requisição do Ministério Público e/ou da Autoridade Policial e demais órgãos da Administração Pública, direta ou indireta, das associações, organizações e institutos não governamentais e congêneres, recebidas na Divisão de Fiscalização do Procon, serão priorizadas no desenvolvimento das atividades de fiscalização das relações de consumo.

6.2.17.2 Dentre as situações mencionadas no caput deste artigo, é assegurada prioridade nos casos que envolvam idosos, crianças, gestantes, lactantes, pessoas com deficiência e seus(suas) cuidadores(as), pessoas com criança de colo e os obesos, bem como nas circunstâncias que resultem no fornecimento de produtos e serviços que coloquem em risco a vida, a saúde e a segurança do consumidor, destacando-se o Recall (Campanha de Chamamento).

6.2.17.3 As demandas cotidianas, recebidas na Divisão de Fiscalização do Procon Municipal de Serra/ES, serão atendidas de acordo com a ordem de chegada, prazo para cumprimento, prioridade e eventual urgência/emergência.

6.2.17.4 Serão arquivadas, pela chefia da Divisão de Fiscalização, as reclamações/denúncias, efetuadas pelos consumidores, que:

I - não contenham o mínimo de informações necessárias para o desempenho da atividade fiscalizatória das relações de consumo;

II - não possuam indícios de autoria e materialidade;

III - não sejam de competência legal do Procon Municipal de Serra/ES.

6.2.17.5 Aplica-se o teor do item 6.2.17.4 deste Procedimento nas demandas originárias de Recall (Campanha de Chamamento), cujos produtos ou serviços não sejam comercializados/ofertados no território do município de Serra/ES.

6.2.17.6 São informações mínimas necessárias que devem estar contidas na reclamação/denúncia registradas pelos consumidores, mencionadas no item 6.2.14.1 deste Procedimento:

I - Nome do estabelecimento reclamado;

II - Endereço do estabelecimento reclamado;

III - Ponto de referência do estabelecimento reclamado;

IV - Descrição da suposta prática infrativa cometida pelo estabelecimento reclamado.

6.2.18 Da Apreensão, Armazenamento e Coleta de Bens/Produtos:

6.2.18.1 No tocante, especificamente, à penalidade administrativa de apreensão de produtos, prevista no artigo 56, inciso II, da Lei Federal nº 8.078/1990 (CDC) e, no artigo 18, inciso II do Decreto Federal nº 2.181/1997, os bens/produtos apreendidos, ficarão sob a guarda do proprietário, responsável, preposto ou empregado que responda pelo gerenciamento do negócio, nomeado fiel depositário, mediante termo próprio, proibida terminantemente a venda, utilização, substituição, subtração ou remoção, total ou parcial, dos referidos bens/produtos, nos termos do artigo 21, § 1º, do Decreto Federal nº 2.181/1997.

6.2.18.2 Somente através de autorização expressa da chefia imediata, será permitida a coleta de bens/produtos, por parte da autoridade fiscalizadora, em quantidade necessária, para fins de análise pericial/laboratorial, mediante a utilização de termo próprio, nos termos do artigo 21, § 2º, do Decreto Federal nº 2.181/1997.

6.2.18.3 Nas ações fiscalizatórias das relações de consumo, que resultem na apreensão de bens/produtos, impróprios ao uso ou consumo, deverão ser utilizadas sacolas plásticas transparentes e resistentes ou outro material que possibilite o armazenamento dos bens/produtos apreendidos, bem como lacres numerados e não repetidos.

6.2.19 Da Solicitação, da Recusa, da Autorização e do Acompanhamento do Descarte dos Bens/Produtos:

6.2.19.1 Os bens/produtos objeto de apreensão, sujeitos à penalidade de inutilização, colocados sob depósito, mediante termo próprio, pela autoridade fiscal, respeitados os princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa, serão descartados sob as seguintes condições:

I - Determinação judicial;

II - Após decisão administrativa irrecurável do Procon Municipal de Serra/ES;

III - Solicitação do estabelecimento fiscalizado e autorização da chefia imediata.

6.2.19.2 A solicitação para autorização de descarte dos produtos apreendidos poderá ser formalizada através do encaminhamento de e-mail ao DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE SERRA/ES, solicitando à Divisão de Fiscalização do Procon autorização para o descarte dos produtos apreendidos, destacando os seguintes itens:

I - Número do Processo administrativo de fiscalização.

II - Nome da empresa/estabelecimento (Razão Social e Nome Fantasia/Comercial);

III - CNPJ ou CPF e o número de telefone da empresa/estabelecimento;

IV - Endereço Completo da empresa/estabelecimento;

V - Nome, CPF e número de telefone do Fiel Depositário.

6.2.19.3 O procedimento de solicitação de descarte será endereçado à Divisão de Fiscalização do Procon Municipal de Serra/ES e se dará através de endereço eletrônico disponibilizado e especificado no instrumento/documento Termo de Orientação para Descarte de Bens/Produtos.

6.2.19.4 Após a análise da solicitação de descarte, e, na hipótese de autorização pela chefia da Divisão de Fiscalização, será emitido o instrumento/documento Termo de Autorização para Descarte de Bens/Produtos, aos Auditores Fiscais de Atividades Urbanas (Função: Proteção e Defesa do Consumidor), para o acompanhamento do procedimento de descarte/inutilização de bens/produtos, consequência das apreensões efetuadas em operações fiscalizatórias das relações de consumo.

6.2.19.5 Será feito contato prévio com o estabelecimento solicitante, pela Divisão de Fiscalização do Procon, com a finalidade de repassar todas as informações pertinentes ao descarte dos produtos apreendidos, bem como para formalizar o agendamento da data de execução do procedimento.

6.2.19.6 Não havendo a autorização da chefia da Divisão de Fiscalização para a realização do procedimento de descarte, deverá ser emitido ao estabelecimento/fiscalizado/depositário solicitante parecer/despacho no devido processo administrativo de fiscalização, com a descrição pormenorizada das razões que motivaram a recusa para o consentimento da realização do descarte/inutilização de bens/produtos apreendidos em ações fiscalizatórias das relações de consumo.

6.2.19.7 A solicitação e autorização de descarte e de liberação da condição de fiel depositário, dos bens/produtos apreendidos em ação fiscalizatória das relações de consumo, não representam a conclusão do Processo Administrativo, que continuará tramitando perante o Departamento Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon Serra/ES, para apuração das infrações apontadas e aplicação das penalidades administrativas cabíveis, nos termos do artigo 56, da Lei Federal nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor - CDC) e do artigo 18, do Decreto Federal nº 2.181/97.

6.2.20 Do Ônus e da Destinação Final dos Bens/Produtos Apreendidos:

6.2.20.1 O ônus para a realização do descarte dos bens/produtos apreendidos sempre será, em sua totalidade, de responsabilidade do estabelecimento autuado, sendo-lhe facultada a escolha do aterro sanitário ou local equivalente, de sua preferência, localizado no município de Serra/ES, onde será realizada a destinação final dos resíduos impróprios para o consumo, na presença dos Auditores Fiscais de Atividades Urbanas (Função: Proteção e Defesa do Consumidor).

6.2.20.2 Em hipótese alguma o Auditor Fiscal de Atividades Urbanas (Função: Proteção e Defesa do Consumidor) se comprometerá, junto ao responsável pelo estabelecimento fiscalizado, em promover a realização do descarte dos bens/produtos apreendidos na ação fiscalizatória, bem como o seu transporte.

6.2.20.3 É expressamente proibida a destinação ou disposição final de resíduos sólidos ou rejeitos por meio de lançamento em praias, no mar ou em quaisquer corpos hídricos; lançamento in natura a céu aberto; queima a céu aberto ou em recipientes, instalações e equipamentos não licenciados para essa finalidade; bem como outras formas vedadas pelo poder público, conforme estabelecido pela legislação ambiental vigente.

6.2.21 Da Obrigatoriedade da Presença do Depositário no Procedimento de Descarte, da Liberação da Condição de Depositário Fiel, da Cientificação da Condição de Depositário Infiel e da Juntada dos Documentos Inerentes ao Descarte ao Processo Administrativo:

6.2.21.1 É obrigatória a presença do responsável nomeado Fiel Depositário, no Aterro Sanitário ou local equivalente, para acompanhamento da destinação final/descarte dos bens/produtos apreendidos em ação fiscalizatória.

6.2.21.2 Independentemente do resultado do procedimento de descarte/inutilização dos bens/produtos, objeto de apreensão em ação fiscalizatória, será anexado ao processo administrativo de fiscalização.

6.2.21.3 Durante o acompanhamento do procedimento de descarte/inutilização de bens/produtos apreendidos em ação fiscalizatória das relações de consumo, o Auditor Fiscal de Atividades Urbanas (Função: Proteção e Defesa do Consumidor), deverá proceder com o registro fotográfico e/ou audiovisual da atividade, bem como requisitar da empresa especializada (Aterro Sanitário ou similar) em descarte de resíduos sólidos, documento contendo informações acerca da data de entrada e saída, hora de entrada e saída, e o peso dos bens/produtos, objeto da ação de descarte.

6.2.21.4 Após a análise do Auto de Constatação da Inspeção de descarte, pela chefia imediata, sendo verificado que o procedimento de descarte/inutilização dos bens/produtos, transcorreu sem quaisquer irregularidades, será anexado ao processo administrativo de fiscalização o Termo de Liberação de Fiel

Depositário, dando-lhe ciência da liberação da condição de Fiel Depositário, dos bens/produtos apreendidos em ação fiscalizatória das relações de consumo.

6.2.21.5 Ulterior avaliação do Auto de Constatação da inspeção de descarte, pela chefia imediata, sendo observado que no procedimento de descarte, o Auditor Fiscal/Agente Fiscal das relações de consumo, constatou sacolas violadas, a ausência de sacolas, lacres rompidos/avariados ou quaisquer outras irregularidades, o processo administrativo de fiscalização será encaminhado ao setor jurídico, para apuração do ocorrido e possível responsabilização nas esferas administrativa, cível e penal.

6.2.21.6 Deverão ser juntados, pela chefia imediata, ao Processo Administrativo de Fiscalização, relativo ao respectivo procedimento de descarte/inutilização de bens/produtos apreendidos em ação fiscalizatória das relações de consumo, os seguintes documentos:

I - Auto de Constatação da inspeção de descarte;

II - Registro fotográfico e/ou audiovisual do procedimento de descarte/inutilização;

III - Documento emitido pela empresa destinatária (Aterro Sanitário ou similar), contendo a data de entrada e saída, a hora de entrada e saída, e o peso, dos bens/produtos objeto do procedimento de descarte;

IV - Termo de Liberação de Fiel Depositário ou do Termo de Depositário Infiel, conforme o caso concreto.

6.2.22 Do Registro e do Relatório das Ações Fiscalizatórias das Relações de Consumo:

6.2.22.1 As ações de fiscalização das relações de consumo deverão ser registradas, pela chefia da Divisão de Fiscalização, no Sistema Nacional de Atendimento ao Consumidor, e/ou nas outras formas de registro de informações que vierem a ser estabelecidas oficialmente e disponibilizadas no âmbito do DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE SERRA/ES.

6.2.22.2 Compete à chefia da Divisão de Fiscalização do Procon Municipal de Serra/ES a elaboração de relatório mensal e anual das atividades de fiscalização das relações de consumo, para conhecimento e apreciação da Diretoria do Departamento.

6.3 Dos Procedimentos de Cartório:

6.3.1 Compete ao Cartório:

I - o envio, via AR (Aviso de Recebimento), dos Termos de Notificação Preliminar, aos fornecedores não cadastrados no sistema utilizado pelo DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE SERRA/ES;

II - o protocolo das defesas e/ou documentos em face dos Termos de Notificação Preliminar, encaminhadas ao endereço eletrônico específico divulgado oficialmente;

III - a juntada dos Avisos de Recebimentos (AR's) recebido pelos Correios no sistema utilizado pelo Procon;

IV - o envio de cópia das decisões de arquivamento, multa e/ou advertência, conforme decisão do Diretor do Procon Municipal de Serra/ES, em conjunto com a Assessoria Técnica;

V - observar a tempestividade dos recursos e, em seguida, encaminhá-los, via sistema de protocolo eletrônico da Prefeitura Municipal de Serra/ES, à decisão de 2º grau, de competência do Secretário Municipal de Direitos Humanos e Cidadania;

VI - Encaminhamento do processo, no sistema de Protocolo eletrônico da Prefeitura Municipal de Serra/ES, após o decurso do prazo para pagamento de multa, à Secretaria Municipal da Fazenda (SEFA), para inscrição do número do respectivo Auto em Dívida Ativa.

6.3.2 Vistas dos processos serão realizadas através de acesso do requerente ao sistema de Protocolo eletrônico da Prefeitura Municipal de Serra/ES.

6.4 Do Processo Administrativo Sancionador:

6.4.1 O processo administrativo sancionador, de que trata o artigo 33, do Decreto Federal nº 2.181/1997, instaurar-se-á, no Procon Municipal de Serra/ES, nas seguintes ocasiões:

I - Ato de ofício do agente administrativo competente;

II - Auto de Infração, lavrado por Auditor Fiscal de Atividades Urbanas (Função: Proteção e Defesa do Consumidor);

III - Ausência de resposta ao Termo de Notificação Preliminar pelo fornecedor, ou resposta não satisfatória;

IV - Denúncia formalmente encaminhada por outro órgão integrante do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC.

6.4.2 O processo administrativo, de que trata o caput, poderá ser instaurado mediante reclamação do interessado ou por iniciativa do próprio agente competente, e deverá, obrigatoriamente, conter:

I - a identificação do infrator;

II - a descrição do fato ou ato constitutivo da infração;

III - os dispositivos legais infringidos;

IV - a assinatura da autoridade competente; e

V - a determinação de notificação do representado para apresentar defesa no prazo estabelecido no caput do artigo 42, do Decreto Federal nº 2.181/1997.

6.5 Do Julgamento do Processo Administrativo Sancionador:

6.5.1 As Reclamações de caráter individual, assim entendidas como aquelas em que correspondem à notícia de infração às normas de consumo com lesão individualizada, e que não estejam enquadradas como prática infrativa continuada, serão direcionadas ao Diretor do Procon Municipal de Serra/ES, que, juntamente com a Assessoria Técnica, apreciará e analisará os fatos e direitos violados.

6.5.2 Se verificados os indícios de autoria e materialidade de prática infrativa a partir de reclamação de caráter individual ou de caráter coletivo, o fornecedor será notificado para impugnar o processo administrativo por meio de defesa administrativa, no prazo de 20 (vinte) dias, a contar do seu recebimento, na forma dos artigos 42 a 44, do Decreto Federal nº 2.181/1997.

6.5.3 A empresa atuada deverá inserir, nas defesas e respostas aos processos administrativos, o número do Processo Administrativo a que se refere, além dos dados do consumidor reclamante, nos casos de processos decorrentes de reclamação individual, ou do número do Auto de Infração, nos casos de processos instaurados por ato de fiscalização, sem prejuízo das demais formalidades previstas na Lei Federal nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor – CDC), no Decreto Federal nº 2.181/1997 e, subsidiariamente, no Código de Processo Civil.

6.5.4 A empresa reclamada ou atuada deverá apresentar, juntamente com a sua peça impugnativa, todos os documentos exigidos e descritos na notificação expedida, sem prejuízo dos demais requisitos previstos na Lei Federal nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor – CDC), no Decreto Federal nº 2.181/1997 e, subsidiariamente, no Código de Processo Civil, bem como nas eventuais legislações correlatas, além daqueles que sirvam à demonstração da receita mensal bruta, apurada, de preferência, com base nos 12 (doze) meses anteriores ao da instauração do processo.

6.5.5 A defesa tempestiva será juntada pela atuada no sistema eletrônico de Protocolo utilizado pela Prefeitura Municipal de Serra/ES, e, posteriormente, remetida à Diretoria, que, juntamente com a Assessoria Técnica, procederá à análise de mérito da defesa, levando em consideração todos os atos e provas produzidas nos autos, e ao julgamento do processo com decisão administrativa, nos termos do artigo 46, do Decreto Federal nº 2.181/1997.

6.5.6 O Diretor do Procon Municipal de Serra/ES, em conjunto com a Assessoria Técnica, poderá expedir notificações aos fornecedores, para que apresentem informações ou atendam convocações sobre questões de interesse dos consumidores dentro de prazos estabelecidos, sob pena de desobediência, resguardado o segredo industrial, nos termos do artigo 55, § 4º, da Lei Federal nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor – CDC); do artigo 33, § 2º do Decreto Federal 2.181/1997; e do artigo 330, do Código Penal.

6.5.7 Em decorrência da aferição e comprovação de prática infrativa nos autos do processo, o Diretor do Procon Municipal de Serra/ES, em conjunto com a Assessoria Técnica, emitirá Decisão Administrativa Condenatória, na forma do artigo 46, do Decreto Federal nº 2.181/1997, que conterá:

I - a identificação do representado e, quando for o caso, do representante;

II - o resumo dos fatos imputados ao representado, com a indicação dos dispositivos legais infringidos;

III - o sumário das razões de defesa;

IV - o registro das principais ocorrências no andamento do processo;

V - a apreciação das provas; e

VI - o dispositivo, com a conclusão a respeito da configuração da prática infrativa, com a especificação dos fatos que constituam a infração apurada na hipótese de condenação.

6.5.8 Todas as normas de procedimentos inerentes ao desenvolvimento dos processos administrativos no Procon Municipal de Serra/ES serão dispostas em regimentos próprios e específicos às suas peculiaridades, assim como seguirão dosimetria pertinente à aplicação da penalidade administrativa cabível no caso concreto.

6.5.9 O Diretor do Procon Municipal de Serra/ES, antes de julgar o feito, apreciará a defesa e as provas produzidas pelas partes envolvidas, não estando vinculado ao relatório elaborado pelos setores de Atendimento, Fiscalização, Conciliação e Assessoria Técnica.

6.5.10 Os critérios adotados para a fixação, pelo Procon Municipal de Serra/ES, dos valores das multas aplicadas às infrações às normas contidas na Lei Federal nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor – CDC) e às demais normas de defesa do consumidor, estão dispostos em Portarias expedidas pela Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania - SEDIR.

6.5.11 Para a fixação da penalidade em concreto, serão levadas em consideração as circunstâncias da gravidade da infração, a vantagem auferida, a condição econômica do fornecedor, a interação desses elementos para a composição dos valores da pena base, e as agravantes e atenuantes.

6.5.12 A multa aplicada pelo Procon Municipal de Serra/ES será em montante não inferior a 200 (duzentas) e não superior a 3.000.000 (três milhões) de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (UR), ou índice equivalente que venha a substituí-lo, conforme parágrafo único, do artigo 57, da Lei Federal nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor – CDC).

6.5.13 Considerando que a Unidade Fiscal de Referência (UR) foi extinta pelo artigo 29, § 3º, da Lei Federal nº 10.522/2002, a referência utilizada, pelo Procon Municipal de Serra/ES, será o valor da Unidade Fiscal de Referência do Município de Serra/ES.

6.5.14 A condição econômica do infrator será aferida a partir da solicitação de apresentação de relatório econômico.

6.5.15 Caso o fornecedor deixe de apresentar o relatório, a classificação da situação econômica será realizada por estimativa e poderá ser impugnada através da interposição de recurso administrativo, previsto no artigo 49, do Decreto Federal nº 2.181/1997.

6.5.16 O multiplicador utilizado para a fixação da multa, pelo Procon Municipal de Serra/ES, será definido conforme a natureza do dano causado e a situação econômica da empresa.

6.5.17 A gradação dos multiplicadores levará em consideração a extensão do dano e a reprovabilidade da conduta, de modo que o multiplicador aumentará conforme o alcance e abrangência dos efeitos danosos.

6.5.18 A gradação faz com que o valor da multa seja proporcional ao dano causado ao(s) consumidor(es), atendendo, assim, aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, além de evitar a utilização de subjetividade na aplicação da sanção de multa.

6.5.19 Na fixação da multa, pelo Procon Municipal de Serra/ES, também será analisada a vantagem auferida, que poderá ser mensurável ou não mensurável, e será assim definida:

I – Vantagem mensurável: considerada aquela comprovadamente auferida em razão da prática da infração, ou seja, na qual é possível definir o quantum da vantagem obtida pelo Fornecedor;

II – Vantagem não mensurável: considerada a hipótese em que não for possível auferir o quantum da vantagem obtida com a conduta infrativa do Fornecedor.

6.5.20 A aplicação das circunstâncias atenuantes e agravantes, dispostas, respectivamente, nos artigos 25 e 26, do Decreto Federal nº 2.181/1997, seguirá os critérios estabelecidos em normas específicas expedidas pela Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania – SEDIR.

6.5.21 Julgado o processo e fixada a sanção administrativa de multa, prevista no artigo 56, I, da Lei Federal nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor – CDC), e no artigo 18, I, do Decreto Federal nº 2.181/1997, será o infrator notificado para efetuar o recolhimento no prazo de 10 (dez) dias, contados da data da intimação da decisão, ou apresentar recurso, com efeito suspensivo, ao superior hierárquico, no mesmo prazo, conforme artigo 49, do Decreto Federal nº 2.181/1997.

6.5.22 Quando aplicadas as penalidades estabelecidas nos incisos II a XI, do artigo 56, da Lei Federal nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor – CDC), e nos incisos II a XI, do artigo 18, do Decreto Federal nº 2.181/1997, serão os fornecedores infratores e demais instituições responsáveis pelo seu cumprimento, quando for o caso, notificados e compelidos a cumpri-las, sob pena de desobediência, nos termos do artigo 33, § 2º, do Decreto Federal nº 2.181/1997; e do artigo 330, do Código Penal.

6.5.23 Quando aplicada a penalidade de contrapropaganda, prevista no inciso XII, do artigo 56, da Lei Federal nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor – CDC), e no inciso XII, do artigo 18, do Decreto Federal nº 2.181/1997, será o fornecedor infrator notificado a divulgar e veicular, às suas expensas, a peça publicitária imposta pelo Procon Municipal de Serra/ES, na mesma forma, frequência, dimensão, veículo, local, espaço e horário em que divulgou a peça publicitária enganosa ou abusiva objeto de julgamento administrativo, conforme artigo 60, da Lei Federal nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor – CDC), sob pena de desobediência, nos termos do artigo 33, § 2º, do Decreto Federal nº 2.181/1997; e do artigo 330, do Código Penal.

6.5.24 As penalidades previstas nos artigos 56 da Lei Federal nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor – CDC) e 18, do Decreto Federal nº 2.181/1997, poderão ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

6.6 Da Nulidade no Processo Administrativo Sancionador

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

6.6.2 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.

6.6.3 Das decisões administrativas que estabeleçam condenações diversas à multa, emitidas pelo Diretor do DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE SERRA/ES, caberá recurso, sem efeito suspensivo, no prazo de 10 (dez) dias, contados da data da intimação da decisão, dirigido ao Secretário Municipal de Direitos Humanos e Cidadania, que proferirá decisão definitiva de segunda instância, nos termos do artigo 49, do Decreto Federal nº 2.181/1997.

6.6.4 No caso de aplicação de multa, o recurso será recebido com efeito suspensivo pelo SECRETÁRIO MUNICIPAL DE DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA, conforme § 1º, do artigo 49, do Decreto Federal nº 2.181/1997.

6.6.5 A decisão de segunda instância poderá confirmar, modificar, anular ou revogar, total ou parcialmente, a decisão recorrida, e arquivar o procedimento administrativo.

6.6.6 A decisão é definitiva quando não mais couber recurso, seja de ordem formal ou material, nos termos do artigo 53, do Decreto Federal nº 2.181/1997.

6.6.7 Na hipótese de não caber mais recursos em relação à aplicação da penalidade de multa, o infrator será notificado para efetuar o recolhimento no prazo de 10 (dez) dias, nos termos do parágrafo único, do artigo 53, do Decreto Federal nº 2.181/1997.

6.7 Da Inscrição em Dívida Ativa e Execução Fiscal

6.7.1 Depois do trânsito em julgado das decisões e recursos administrativos e, não havendo comprovação do recolhimento da multa cominada na decisão no prazo de 30 (trinta) dias, a Chefia do Cartório encaminhará, via protocolo eletrônico utilizado pela Prefeitura Municipal de Serra/ES, os autos do processo administrativo à Secretaria Municipal da Fazenda (SEFA), para que providencie a inscrição dos dados do fornecedor infrator em Dívida Ativa, nos termos do artigo 55, do Decreto Federal nº 2.181/1997.

6.8 Da Conversão de Pena de Multa em Assinatura de Termo de Compromisso

6.8.1 O DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE SERRA/ES poderá celebrar, com fornecedores de produtos e serviços, Termo de Ajustamento de Conduta às exigências legais vigentes, conforme § 6º, do artigo 5º, da Lei Federal nº 7.347/1985; e o artigo 6º, do Decreto Federal nº 2.181/1997.

6.8.2 Considerando as disposições normativas e valendo-se da discricionariedade dada à autoridade administrativa para aplicação das sanções de forma cumulada ou não, o DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE SERRA/ES, através da conjugação dos critérios obrigatórios, oportunizará, a determinados Fornecedores autuados, a possibilidade de firmar Termo de Ajustamento de Conduta, em substituição à penalidade de multa.

6.8.3 Uma vez constatados os critérios e elementos subjetivos, o Diretor do Procon Municipal de Serra/ES, em conjunto com a Assessoria Técnica, notificará o Fornecedor para que compareça em dia e hora marcada na sede do Departamento, com vistas à assinatura do Termo de Compromisso em 03 (três) vias de igual teor.

6.8.4 O compromisso de ajustamento de conduta conterá cláusulas que estipulem condições sobre a obrigação do Fornecedor de adequar sua conduta às exigências legais, sob pena de lhe serem aplicadas as circunstâncias agravantes em grau máximo previsto nas normas vigentes em processo decorrente de nova fiscalização e/ou autuação.

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

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

7. Considerações Finais:

7.1 Ficam instituídas as rotinas e estabelecidos os procedimentos para o gerenciamento e controle dos serviços de atendimento, de fiscalização, de cartório, de solução de conflitos de consumo por meio de audiências de autocomposição e o julgamento dos processos administrativos realizados no âmbito do DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE SERRA/ES, em razão das práticas infrativas às normas de defesa do consumidor.

7.2 Esta Norma de Procedimento entrará em vigor na data de sua publicação.

ANEXO I - FLUXOGRAMA

 <p>PREFEITURA MUNICIPAL DE SERRA</p> <p>ESTADO DO ESPÍRITO SANTO</p>	Número da Norma de Procedimento: SDHC-NP 01	Versão: 02
	Sistema: Sistema de Direitos Humanos e Cidadania - SDHC	
	Assunto: Serviços de Proteção e Defesa do Consumidor	
	Data da Elaboração: 01/06/2024 Data da Aprovação:	

