



## **DECRETO Nº 105/2001**

Aprova o Regimento Interno da Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON.

O PREFEITO MUNICIPAL DE UMUARAMA, ESTADO DO PARANÁ, no uso de suas atribuições legais, e,

CONSIDERANDO o disposto no art. 8º, da Lei Municipal nº 2.301, de 16 de agosto de 2000,

### **DECRETA:**

**Art. 1º.** Fica aprovado o Regimento Interno da Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON, datado de 19 de setembro de 2001, anexo a este Decreto.

**Art. 2º.** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Umuarama, 19 de setembro de 2001.



ANTONIO FERNANDO SCANAVACCA  
Prefeito Municipal



LUIZ CATARIN  
Procurador-Geral do Município

IMCIMI

PUBLICADO NA TRIBUNA DO  
POVO DE 22 / 9 / 20 01  
DE Nº 7984  
UMUARAMA, 22 / 9 / 20 01  
Ellen Paula Neves  
DIVISÃO DE COMUNICAÇÃO



## REGIMENTO INTERNO

### TÍTULO I

#### DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

**Art. 1º.** A Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON, instituída pela Lei Municipal nº 2.301, de 16 de agosto de 2000, alterada pela Lei Municipal nº 2.375, de 19 de junho de 2001, vinculado à Procuradoria Geral do Município de Umuarama, constitui unidade responsável pela promoção e implementação das ações necessárias à formulação da política municipal de proteção, orientação, defesa e educação do consumidor.

### CAPÍTULO I

#### DA JURISDIÇÃO E COMPETÊNCIA

**Art. 2º.** À Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON, com jurisdição no Município de Umuarama, Estado do Paraná, compete todas as ações e atividades previstas na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, no Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997, e na citada Lei Municipal nº 2.301/2000, alterada pela Lei nº 2.375/2001, bem como o desempenho de atividades correlatas, nos limites legais.

**Parágrafo único.** Poderão ser recebidas e processadas reclamações de consumidores com domicílio em outros Municípios pertencentes à Comarca de Umuarama.

**Art. 3º.** Se instaurado mais de um processo administrativo por pessoas jurídicas de direito público distintas, para a apuração de infração decorrente de um mesmo fato imputado ao mesmo fornecedor, eventual conflito de competência será dirimido pela Coordenadoria Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/PR ou pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC, vinculado à Secretaria de Direito Econômico - SDE, do Ministério da Justiça, que poderá ouvir a Comissão Nacional Permanente de Defesa do Consumidor - CNPDC, levando sempre em consideração a competência federativa para legislar sobre a respectiva atividade econômica.

**Art. 4º.** Os procedimentos administrativos instaurados no âmbito da Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON, orientar-se-ão pelos princípios da moralidade, simplicidade, informalidade, economia e celeridade processuais, buscando, sempre que possível, a conciliação entre as partes.



Regimento Interno

**Parágrafo único.** Os procedimentos instaurados no âmbito da Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON, deverão assegurar aos reclamados o contraditório e a ampla defesa, com os meios e recursos a ela inerentes, pautando os seus agentes pela legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e demais princípios exigidos pela Constituição Federal.

## CAPÍTULO II

### DO COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO

**Art. 5º.** O PROCON poderá celebrar compromissos de ajustamento de conduta às exigências legais, nos termos do § 6º, do art. 5º, da Lei Federal nº 7.347, de 24 de julho de 1985, na órbita de suas respectivas competências.

**§ 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 poderá, diante de novas informações ou se assim as circunstâncias o exigirem, retificar ou complementar o acordo firmado, determinando outras providências que se fizerem necessárias, 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.



Regimento Interno

§ 4º. A celebração do compromisso de ajustamento suspenderá o curso do processo administrativo, se instaurado, que somente será arquivado após atendidas todas as condições estabelecidas no respectivo Termo.

### CAPÍTULO III

#### DAS PARTES

**Art. 6º.** Serão atendidos, para instauração de procedimento administrativo, os consumidores finais, pessoas físicas ou jurídicas, que tiverem estabelecido relações de consumo com fornecedores, pessoas jurídicas ou pessoas físicas.

**Art. 7º.** As informações e orientações serão fornecidas à toda e qualquer pessoa física ou jurídica.

**Art. 8º.** As partes comparecerão pessoalmente, podendo ser representadas legalmente, sendo facultativo o acompanhamento por advogado.

**Art. 9º.** O consumidor maior de 18 (dezoito) anos poderá ser autor de reclamações, independente de assistência, inclusive para fins de conciliação.

### CAPÍTULO IV

#### DOS AUTOS DE COMPROVAÇÃO OU DE CONSTATAÇÃO

**Art. 10.** O PROCON poderá lavrar Autos de Comprovação ou de Constatação, a fim de estabelecer a situação real de mercado, em determinado lugar e momento, obedecido o procedimento adequado.

### CAPÍTULO V

#### DA FISCALIZAÇÃO

**Art. 11.** A fiscalização será efetuada por agentes fiscais, oficialmente designados, devidamente credenciados mediante cédula de identificação fiscal, vinculados ao PROCON, no limite estabelecido no art. 2º deste Regimento.

**Art. 12.** Sem exclusão da responsabilidade, os agentes de que trata o artigo anterior responderão pelos atos que praticarem quando investidos da ação fiscalizadora.

**CAPÍTULO VI****DAS PRÁTICAS INFRATIVAS**

**Art. 13.** São consideradas práticas infrativas aquelas constantes das Seções II e III, do Capítulo III, do Decreto Federal nº 2.181/97.

**Seção I****Das penalidades administrativas**

**Art. 14.** A inobservância das normas contidas na Lei nº 8.078/90, no Decreto nº 2.181/97, e nas demais normas de defesa do consumidor, constitui prática infrativa e sujeitará o infrator às penalidades previstas na Seção III, do Capítulo III, do mencionado Decreto, que poderão ser aplicadas, isolada ou cumulativamente, inclusive de forma cautelar, antecedente, ou incidente no processo administrativo, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas.

**Seção II****Da multa, sua destinação e da gestão dos recursos**

**Art. 15.** A multa de que trata o art. 56, I, da Lei nº 8.078/90, será fixada levando-se em consideração a gravidade da prática infrativa, a extensão do dano causado aos consumidores, a vantagem auferida com o ato infrativo e a condição econômica do infrator, respeitando-se os parâmetros estabelecidos no art. 57 e seu parágrafo único, da mencionada Lei, bem como os artigos 24 a 28, do Decreto nº 2.181/97.

**Art. 16.** As multas arrecadadas reverterão para o Fundo Municipal de Defesa dos Direitos Difusos – FMDD, instituído pelo art. 23, da Lei Municipal nº 2.301/2000.

**Art. 17.** Os recursos do Fundo Municipal de Defesa dos Direitos Difusos – FMDD, serão geridos pelo Conselho Municipal de Defesa do Consumidor – CONDECON e destinam-se ao financiamento das ações de desenvolvimento da Política Municipal de Defesa do Consumidor, compreendendo especificamente:

I – financiamento total ou parcial de programas e projetos de conscientização, proteção e defesa do consumidor;



Regimento Interno

II – aquisição de material permanente ou de consumo e de outros insumos necessários ao desenvolvimento dos programas;

III – realização de eventos e atividades relativas a educação, pesquisa e divulgação de informações, visando a orientação do consumidor;

IV – desenvolvimento de programas de capacitação e aperfeiçoamento de recursos humanos;

V – estruturação e instrumentalização do órgão municipal de defesa do consumidor, objetivando a melhoria dos serviços prestados aos usuários.

**Art. 18.** O Conselho Municipal de Defesa do Consumidor – CONDECON, de que trata a Lei Municipal nº 2.301/2000, poderá apreciar e autorizar recursos para projetos especiais da Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON.

## TÍTULO II

### DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

**Art. 19.** A Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON, conta com seguinte estrutura organizacional:

- I – Coordenação;
- II – Divisão de Atendimento;
- III – Divisão de Fiscalização;
- IV – Divisão de Estudos e Pesquisas;
- V – Divisão Jurídica.

## CAPÍTULO I

### DAS UNIDADES INTEGRANTES DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

#### Seção I

#### Da Coordenação

**Art. 20.** Ao Coordenador da Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON, compete:

5



Regimento Interno

- I – coordenar as atividades do PROCON;
- II – homologar os resultados das audiências conciliatórias;
- III – julgar os recursos das decisões proferidas em audiência;
- IV – julgar o procedimento administrativo fixando multa;
- 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 – aprovar o Cadastro de Defesa do Consumidor e determinar a publicação das reclamações fundamentadas;
- VIII – fixar a periodicidade para a divulgação do Cadastro de Defesa do Consumidor;
- IX – baixar atos e normas administrativas visando o bom andamento do PROCON, bem como, aquelas necessárias à defesa do consumidor;
- X – o desempenho de outras atividades correlatas.

## Seção II

### Da Divisão de Atendimento

**Art. 21.** À Divisão de Atendimento, compete:

- I – o atendimento e a orientação ao consumidor; o recebimento, a análise e a triagem de reclamações dos consumidores; a montagem de processos; a adoção de providências para a solução das matérias analisadas em autos de procedimentos administrativos;
- II – protocolizar as reclamações apresentadas no órgão e controlar os protocolos;
- III – serviços de datilografia e mecanografia;
- IV – serviços administrativos em geral;
- V – serviços de controle de patrimônio e manutenção de material de consumo e de expediente;
- VI – elaboração de relatórios gerenciais mensais e anuais de atendimento por área, assunto e problemática;
- VII – guarda e arquivamento dos atendimentos executados sob todas as formas;
- VIII – expedição de certidões positivas ou negativas requeridas pelos fornecedores;
- IX – fornecimento de informações verbais ou escritas à consumidores e fornecedores sobre os registros constantes no Cadastro previsto no art. 44, do Código de Defesa do Consumidor;



## Regimento Interno

- X – informação atualizada aos consumidores ou fornecedores da situação processual das reclamações;
- XI – a manutenção das informações processuais atualizadas, de modo que as reclamações não fiquem paralisadas além do prazo previsto;
- XII – preparação, para fins de publicação, do Cadastro previsto no art. 44, do Código de Defesa do Consumidor;
- XIII – a orientação, o recebimento e a instrução inicial das reclamações dos consumidores ou de seus representantes legais;
- XIV – a informação ao consumidor sobre o órgão competente para a solução de problemas alheios à competência do PROCON;
- XV – o pronunciamento, em caráter preliminar, sobre a documentação necessária à instauração de procedimento administrativo, comunicando ao consumidor as faltas e medidas necessárias à perfeita instrução de seus interesses;
- XVI – a expedição de comunicação escrita ao fornecedor, a ser entregue pelo consumidor, sempre que possível, na tentativa de solução entre as partes conflitantes em uma dada relação de consumo;
- XVII – o atendimento e a orientação das reclamações de consumidores pelos telefones 1512 e (44) 624-3973;
- XVIII – o recebimento e a instauração de procedimento administrativo em face de notícia de lesão ou ameaça de lesão a direito de consumidor em uma dada relação de consumo;
- XIX – o recebimento e a remessa da reclamação à Divisão de Fiscalização, sobre a existência de direito lesado ou ameaçado, sem prejuízo da indicação à Coordenadoria do PROCON da necessidade da lavratura de Auto de Infração e da aplicação das sanções previstas no Código de Defesa do Consumidor e legislação correlata;
- XX – as providências necessárias para o esgotamento das tentativas de composição amigável junto ao fornecedor;
- XXI – a informação das providências tomadas junto aos fornecedores ou prestadores de serviços, da tentativa de solução para a reclamação apresentada;
- XXII – não havendo solução da reclamação apresentada, a remessa dos autos do processo para a Divisão Jurídica, para o devido encaminhamento legal;
- XXIII – o arquivamento de processos resolvidos;
- XXIV – o desempenho de outras atividades correlatas.

**Seção III****Da Divisão de Fiscalização**

**Art. 22.** À Divisão de Fiscalização, compete:

I – a fiscalização de preços, abastecimento, quantidade e segurança de bens e serviços; a fiscalização preventiva dos direitos do consumidor; a realização de diligências especiais, no caso de denúncia ou reclamação visando a defesa do consumidor; a instrução preliminar dos procedimentos administrativos, autuando quando constatadas práticas infrativas previstas na Lei Federal nº 8.078/90, no Decreto Federal nº 2.181/97 e demais legislações aplicáveis;

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

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

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

V – a elaboração de relatórios periódicos, sobre as atividades desta Divisão, conforme solicitação da Coordenação do PROCON;

VI – a adoção das medidas necessárias à aplicação das sanções administrativas previstas na Lei Federal nº 8.078/90 e no Decreto Federal nº 2.181/97;

VII – a verificação da procedência de denúncia ou reclamação apresentada por consumidor, incluindo a lavratura de autos relacionados ao ato praticado de acordo com o Decreto nº 2.181/97;

VIII – o desempenho de outras atividades correlatas.

**Seção IV****Da Divisão de Estudos e Pesquisas****Art. 23.** À Divisão de Estudos e Pesquisas, compete:

I – a elaboração de programas, projetos, estudos e pesquisas visando a educação preventiva do consumidor e a difusão, em todos os níveis de governo e junto a sociedade, dos mecanismos de defesa do consumidor;

II – a elaboração e a participação na realização de pesquisas sócio-econômicas e de registros estatísticos de interesse dos consumidores, em todas as áreas que tenham como consequência relação de consumo;

III – a elaboração de programas e projetos de caráter preventivo na área de defesa do consumidor;



## Regimento Interno

IV – a instrução na elaboração de convênios, acordos atinentes à área de defesa do consumidor, que deverão ser homologados pelo Procurador-Geral do Município;

V – o desenvolvimento de estudos sobre normas reguladoras das relações de consumo;

VI – a elaboração de manuais de procedimento técnicos e outras matérias destinadas à educação, prevenção e conscientização dos direitos do consumidor;

VII – o acompanhamento e assistência aos órgãos e entidades municipais de proteção e defesa do consumidor;

VIII – 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;

IX – o incentivo à organização da sociedade civil para a defesa dos direitos dos consumidores;

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

XI – a elaboração e confecção de material de divulgação do PROCON e material informativo e educativo sobre as relações de consumo;

XII – a promoção de campanhas publicitárias e programas especiais na área de atuação do PROCON;

XIII – o desenvolvimento de programas sobre as relações de consumo a serem desenvolvidos junto à estabelecimentos escolares, públicos ou privados, de 1º e 2º graus;

XIV – a divulgação dos relatórios das atividades do órgão, elaborados pela Divisão de Atendimento;

XV – o desempenho de outras atividades correlatas.

### Seção V

#### Da Divisão Jurídica

**Art. 24.** À Divisão Jurídica compete a instrução técnica e legal de todos os atos da Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON; a manutenção de intercâmbio jurídico com órgãos e entidades do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC; com entidades internacionais de áreas afins; e, o ajuizamento de ações coletivas de que trata o parágrafo único, do art. 81, da Lei Federal nº 8.078/90, e:

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

II – emitir parecer técnico sobre as matérias constantes nos procedimentos administrativos;



Regimento Interno

- III – expedir notificações para fornecedores e consumidores;
- IV – designar e realizar audiências;
- V – celebrar compromissos e acordos entre consumidores e fornecedores, em audiência, nos termos previstos no art. 6º, do Decreto Federal nº 2.181/97;
- VI – solicitar o concurso de outros órgãos e entidades de defesa do consumidor para melhor execução de suas atividades;
- VII – verificar os procedimentos não solucionados, com o objetivo de determinar as medidas cabíveis;
- VIII – determinar a inclusão de fornecedores no Cadastro previsto no art. 44, do Código de Defesa do Consumidor;
- IX – prestar informações atualizadas aos consumidores e fornecedores, das providências a serem tomadas, visando a solução de reclamações;
- X – manifestar-se a respeito de pedidos referentes ao Cadastro de Defesa do Consumidor, formulados nos termos do art. 67 deste Regimento;
- XI – o desempenho de outras atividades correlatas.

### TÍTULO III

## DO PROCESSO ADMINISTRATIVO

### CAPÍTULO I

#### DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

**Art. 25.** As práticas infrativas às normas de proteção e defesa do consumidor serão apuradas em processo administrativo, que terá início mediante:

- I – ato, por escrito, da autoridade competente;
- II – lavratura de auto de infração;
- III – reclamação, consistente na manifestação do consumidor ou de seu representante legal.

§ 1º. Antecedendo à instauração do processo administrativo, poderá a autoridade competente abrir investigação preliminar, cabendo, para tanto, requisitar dos fornecedores informações sobre as questões investigadas, resguardado o segredo industrial, na forma do disposto do § 4º, do art. 55, da Lei Federal nº 8.078/90.

10



Regimento Interno

§ 2º. A recusa à prestação das informações ou o desrespeito às determinações e convocações dos órgãos do Sistema Municipal de Defesa do Consumidor – SMDC, caracterizam desobediência, na forma do art. 330, do Código Penal, ficando a autoridade administrativa com poderes para determinar a imediata cessação da prática, além da imposição das sanções administrativas e civis cabíveis.

## CAPÍTULO II

### DA INSTAURAÇÃO DO PROCESSO ADMINISTRATIVO

**Art. 26.** O processo administrativo, de que trata o art. 33, do Decreto nº 2.181/97, poderá ser instaurado mediante reclamação do interessado ou por iniciativa da própria autoridade 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.

**Art. 27.** O procedimento administrativo instaurar-se-á pela Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON, mediante apresentação de reclamação pelo consumidor ou seu procurador, nas seguintes formas:

- I – pessoalmente, na Divisão de Atendimento do PROCON;
- II – por carta, telegrama, fax ou e-mail, que serão admitidos e autuados, devendo o reclamante providenciar a devida instrução documental no prazo de 10 (dez) dias, sob pena de arquivamento do feito;
- III – por petição dirigida ao Coordenador da Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON.

§ 1º. Este procedimento dispensa o contido no inciso III do artigo anterior deste Regimento.

§ 2º. 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.



Regimento Interno

§ 3º. Recebida a reclamação, o processo segue para a mesa de negociação desempenhada pela Divisão de Atendimento, que efetuará contato telefônico com o fornecedor visando a resolução do problema. Este procedimento objetiva agilizar a solução para o consumidor.

§ 4º. Resolvida a reclamação através de contato telefônico, a mesma será arquivada.

§ 5º. Na hipótese de não haver solução amigável por contato telefônico com as partes, a mesa de negociação remeterá o processo para a Divisão Jurídica, para o encaminhamento devido.

Art. 28. Quando o fato reclamado não configurar relação jurídica de consumo, o PROCON dar-se-á por incompetente e remeterá a reclamação a quem de direito ou arquivará o pedido e comunicará o interessado.

Art. 29. A autoridade administrativa poderá determinar, na forma de ato próprio, constatação preliminar da ocorrência de prática presumida de violação dos direitos do consumidor.

Art. 30. Os procedimentos de que trata este Capítulo serão autuados e protocolados em ordem cronológica direta, devendo todas as suas folhas serem numeradas e rubricadas.

### CAPÍTULO III

#### DA AUDIÊNCIA CONCILIATÓRIA

Art. 31. Para a audiência de conciliação, as partes serão convocadas com antecedência mínima de 20 (vinte) dias, devendo o mediador que a ela presidir lavrar o Termo correspondente, numerado sequencialmente e que será emitido em 03 (três) vias, devidamente assinado pelas partes.

§ 1º. As convocações serão remetidas pelo correio, com aviso de recebimento (AR), postadas com antecedência mínima de 20 (vinte) dias.

§ 2º. A convocação deverá ser feita por edital, quando impossível a localização do reclamado, do seu mandatário ou preposto, devendo o edital ser afixado na sede do PROCON, em local público, pelo prazo de 20 (vinte) dias e publicado pelo menos uma vez no Órgão Oficial do Município, com antecedência mínima de 20 (vinte) dias.



Regimento Interno

§ 3º. Excepcionalmente as partes poderão ser convocadas pessoalmente, com comprovante de recebimento, com antecedência mínima de 10 (dez) dias.

**Art. 32.** Aberta a audiência o agente competente do PROCON procederá a leitura da reclamação apresentada pelo consumidor, da sua pretensão e da manifestação do fornecedor, esclarecendo às partes sobre as vantagens da conciliação, mostrando-lhes os riscos e as conseqüências do litígio.

**Art. 33.** Iniciada a audiência, será dada a palavra primeiramente ao consumidor e posteriormente ao fornecedor, a fim de que ambos se manifestem a respeito de novos fatos ou informações julgados pertinentes ao caso, sendo que estes deverão constar do Termo de Audiência, excluindo-se os que não tenham qualquer relação com a matéria em discussão.

§ 1º. Com relação a conciliação será dada a oportunidade ao fornecedor para que formule proposta ao consumidor, devendo este manifestar-se, concordando ou não com a proposta.

§ 2º. Caso uma das partes apresente documentos durante a realização da audiência, será dada oportunidade à outra para manifestar-se sobre os mesmos, sem a interrupção da audiência.

**Art. 34.** Obtida a conciliação, será emitido o Termo de Audiência, em 03 (três) vias assinadas pelas partes, sendo uma via entregue a cada uma das partes e outra anexada aos autos que serão encaminhados à Divisão Jurídica.

§ 1º. É facultado ao mediador da audiência, nos casos de celebração de acordos ou compromissos, firmados entre as partes, estipular pena pecuniária aplicável, pelo descumprimento do ajustado, com base nos critérios estabelecidos no art. 6º, § 3º, inciso II, alíneas "a" e "d", do Decreto Federal nº 2.181/97.

§ 2º. Os valores referentes a pena de que trata o parágrafo anterior, serão recolhidos ao Fundo Municipal de Defesa dos Direitos Difusos - FMDD.

**Art. 35.** Na hipótese do não comparecimento do fornecedor à audiência, o processo administrativo será remetido à Divisão Jurídica para o encaminhamento devido.



Regimento Interno

**Art. 36.** Na hipótese de ausência do consumidor à audiência, estando comprovada sua ciência por meio de prova de recebimento da convocação em prazo legal:

I - será designada nova audiência, se o consumidor apresentar justificativa razoável, a juízo do órgão, antes ou até 48 (quarenta e oito) horas após a audiência à qual não compareceu;

II - constará do Termo de Audiência, que o processo será remetido à Divisão Jurídica para o encaminhamento devido;

III - no caso de ausência do fornecedor e do consumidor o processo será remetido à Divisão Jurídica para o encaminhamento devido.

**Art. 37.** Em caso de não obtenção de conciliação, o processo será remetido à Divisão Jurídica para o encaminhamento devido, sendo o consumidor orientado a se encaminhar à justiça comum para que possa, dessa maneira, ter a sua pretensão atendida.

#### CAPÍTULO IV

#### DOS AUTOS DE INFRAÇÃO, DE APREENSÃO E DO TERMO DE DEPÓSITO

**Art. 38.** Os Autos de Infração, de Apreensão e o Termo de Depósito deverão ser impressos, numerados em série e preenchidos de forma clara e precisa, sem entrelinhas, rasuras ou emendas, mencionando:

I – 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, bem como prazo de 10 (dez) dias para impugná-la, contados da data de sua lavratura;
- 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.



## II – o Auto de Apreensão e o Termo de Depósito:

- a) o local, a data e a hora da lavratura;
- b) o nome, o endereço e a qualificação do depositário;
- 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 art. 21, do Decreto nº 2.181/97.

**Art. 39.** Os Autos de Infração, de Apreensão e o Termo de Depósito serão lavrados pelo agente autuante que houver verificado a prática infrativa, preferencialmente no local onde foi comprovada a irregularidade.

**Art. 40.** Os Autos de Infração, de Apreensão e o Termo de Depósito serão lavrados em impresso próprio, composto de três vias, numeradas tipograficamente.

**§ 1º.** Quando necessário para a comprovação de infração, os Autos serão acompanhados de laudo pericial.

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

**Art. 41.** A assinatura nos Autos de Infração, de Apreensão e no Termo de Depósito, por parte do autuado, ao receber cópias dos mesmos, constitui notificação, sem implicar confissão, podendo ser impugnada no prazo de 10 (dez) dias, contados a partir da data da assinatura dos respectivos autos, de acordo com o art. 44, do Decreto nº 2.181/97.

**Parágrafo único.** Em caso de recusa do autuado em assinar os Autos de Infração, de Apreensão e o Termo de Depósito, o agente competente consignará o fato nos Autos e no Termo, remetendo-os ao autuado por via postal, com aviso de recebimento (AR) ou outro procedimento equivalente, tendo todos os mesmos efeitos do *caput* deste artigo.



**Art. 42.** As irregularidades formais poderão ser supridas ou convalidadas a juízo da autoridade competente, desde que, sem prejuízo à ampla defesa do infrator nem à segurança do procedimento sancionatório.

## CAPÍTULO V

### DA NOTIFICAÇÃO

**Art. 43.** O PROCON expedirá notificação ao infrator, fixando o prazo de 10 (dez) dias, a contar da data de seu recebimento, para apresentar, na forma do art. 44, do Decreto nº 2.181/97, sua impugnação.

§ 1º. A notificação, acompanhada de cópia da inicial do processo administrativo, far-se-á:

- I – pessoalmente ao infrator, seu mandatário ou preposto;
- II – por carta registrada ao infrator, seu mandatário ou preposto, com aviso de recebimento (AR).

§ 2º. Quando o infrator, seu mandatário ou preposto não puder ser notificado pessoalmente ou por via postal, será feita a notificação por edital a ser afixado nas dependências do PROCON, em lugar público, pelo prazo de 10 (dez) dias e publicada, pelo menos uma vez, no Órgão Oficial do Município, com a mesma antecedência.

**Art. 44.** No procedimento administrativo a notificação do fornecedor instaura o contraditório, assegurando-se às partes a ampla defesa.

**Art. 45.** As partes comunicarão ao PROCON as mudanças de endereço ocorridas no curso do processo, reputando-se eficazes as notificações enviadas ao local anteriormente indicado, na ausência de comunicado.

## CAPÍTULO VI

### DA IMPUGNAÇÃO E INSTRUÇÃO DO PROCESSO ADMINISTRATIVO

**Art. 46.** O processo administrativo decorrente de Auto de Infração, de ato de ofício de autoridade competente ou de reclamação, será instruído e julgado por agente competente, na esfera de atribuição do PROCON.



Regimento Interno

**Art. 47.** O infrator poderá impugnar o processo administrativo, no prazo de 10 (dez) dias, contados processualmente de sua notificação, indicando em sua defesa:

- I - a autoridade julgadora a quem é dirigida;
- II - a qualificação do impugnante;
- III - as razões de fato e de direito que fundamentam a impugnação;
- IV - as provas que lhe dão suporte.

**Art. 48.** Quando o reclamado não impugnar a reclamação, no prazo legal, os fatos alegados reputar-se-ão como verdadeiros, sendo o fornecedor declarado revel.

**Art. 49.** Os meios de provas admitidos pelo PROCON são a prova documental e pericial.

**Art. 50.** Admitidas pelo agente competente as razões de provas apresentadas pelo fornecedor, e desde que a legislação vigente afaste sua responsabilidade, o procedimento será arquivado na categoria de improcedente e não constará no Cadastro de Defesa do Consumidor.

**Art. 51.** Decorrido o prazo da impugnação, o PROCON determinará as diligências cabíveis, podendo dispensar as meramente protelatórias ou irrelevantes, sendo-lhe facultado requisitar do infrator, de quaisquer pessoas jurídicas e físicas, órgãos ou entidades públicas, as necessárias informações, esclarecimentos ou documentos, a serem apresentados no prazo estabelecido.

## CAPÍTULO VII

### DO JULGAMENTO DO PROCESSO ADMINISTRATIVO

**Art. 52.** O julgamento será proferido pelo Coordenador do PROCON ou por agente por ele designado, após o encerramento da instrução.

**Art. 53.** A decisão administrativa conterá relatório dos fatos, respectivo enquadramento legal e, se condenatória, a natureza e graduação da pena.

**§ 1º.** A autoridade administrativa competente, antes de julgar o feito, apreciará a defesa e as provas produzidas pelas partes, não estando vinculada ao relatório de sua Divisão Jurídica.

17



§ 2º. Julgado o processo e fixada a multa, será o infrator notificado para efetuar seu recolhimento no prazo de 10 (dez) dias, a contar processualmente da data em que recebeu a notificação, ou apresentar recurso.

**Art. 54.** 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 do § 1º, do art. 60, da Lei nº 8.078/90.

### CAPÍTULO VIII

#### DA NULIDADE

**Art. 55.** 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.

### CAPÍTULO IX

#### DO RECURSO ADMINISTRATIVO

**Art. 56.** Das decisões da autoridade competente do PROCON, que aplicou a sanção, caberá recurso, sem efeito suspensivo, no prazo de 10 (dez) dias, contados da data da intimação da decisão, dirigido ao Procurador-Geral do Município, que proferirá decisão definitiva.

**Parágrafo único.** No caso de aplicação de multas, o recurso será recebido, com efeito suspensivo pela autoridade superior.

**Art. 57.** Não será conhecido o recurso interposto fora dos prazos e condições estabelecidos neste Regimento e no Decreto nº 2.181/97.

**Art. 58.** Sendo julgada insubsistente a infração, a autoridade julgadora recorrerá à autoridade imediatamente superior, nos termos fixados neste Capítulo, mediante declaração na própria decisão.

**Art. 59.** A decisão é definitiva quando não mais couber recursos, seja de ordem formal ou material.



Regimento Interno

**Art. 60.** Todos os prazos referidos neste Capítulo são preclusivos.

### CAPÍTULO X

#### DA INSCRIÇÃO EM DÍVIDA ATIVA

**Art. 61.** Não sendo recolhido o valor da multa em 30 (trinta) dias, será o débito inscrito em Dívida Ativa, pelo Município de Umuarama, para a competente cobrança judicial.

### CAPÍTULO XI

#### DA EXTINÇÃO DO PROCESSO ADMINISTRATIVO

**Art. 62.** O procedimento administrativo será extinto e registrado:

I – quando improcedente ou insubsistente a reclamação;  
II – na categoria “encerrado”, por desistência manifestada expressamente pelo consumidor, ou pelo seu abandono do processo por mais de 30 (trinta) dias;

III – na categoria “encerrado”, por constatação da Divisão Jurídica, com base nos documentos constantes do processo administrativo.

### TÍTULO IV

#### DO CADASTRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

**Art. 63.** Os cadastros de reclamações fundamentadas contra fornecedores, denominado CADASTRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, são considerados arquivos públicos, sendo suas informações e fontes a todos acessíveis, gratuitamente, vedada a utilização abusiva ou, por qualquer modo, estranho à defesa e orientação dos consumidores, ressalvada a hipótese de publicidade comparativa.

**Art. 64.** O Cadastro de Reclamações contra fornecedores constitui instrumento essencial de defesa e orientação dos consumidores, devendo o PROCON assegurar sua publicidade, confiabilidade, adequação e continuidade, nos termos do art. 44, da Lei nº 8.078/90.

**Art. 65.** Para os fins deste Regimento, considera-se:

I - cadastro: o resultado dos registros feitos pelo PROCON, de todas as reclamações fundamentadas contra fornecedores;



II - reclamação fundamentada: a notícia de lesão ou ameaça a direito de consumidor analisada pelo PROCON, a requerimento ou de ofício, considerada procedente, por decisão definitiva.

**Art. 66.** O PROCON deverá providenciar a divulgação pública e periódica dos cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores.

§ 1º. O cadastro referido no *caput* deste artigo será publicado obrigatoriamente pelo PROCON, no Órgão Oficial do Município, devendo, ainda, ser dada a maior publicidade possível através dos meios de comunicação.

§ 2º. A divulgação do cadastro será realizada anualmente, podendo o PROCON fazê-la em periodicidade mais breve, a juízo de seu Coordenador, sempre que necessário, e conterá informações objetivas, claras e verdadeiras sobre o objeto de reclamação, a identificação do fornecedor e o atendimento ou não da reclamação pelo fornecedor.

§ 3º. O cadastro será atualizado de forma permanente e não poderá conter informações negativas sobre o fornecedor referentes a período superior a 5 (cinco) anos, contados da data da intimação da decisão definitiva.

**Art. 67.** O consumidor ou fornecedor poderá requerer, em 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.

**Parágrafo único.** No caso de acolhimento do pedido, a autoridade competente providenciará, em igual prazo, retificação ou inclusão da informação e a divulgação pública pelos mesmos meios da divulgação original.

**Art. 68.** O cadastro elaborado pelo PROCON será anualmente encaminhado ao PROCON/PR, impreterivelmente até o dia 31 de janeiro de cada ano.

## CAPÍTULO I

### DA CERTIDÃO DE VIOLAÇÃO DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR



Regimento Interno

**Art. 69.** O PROCON expedirá Certidão de Violação dos Direitos do Consumidor - CVDC, com base nos procedimentos administrativos registrados no seu banco de dados.

**Parágrafo único.** A validade da CVDC será de 30 (trinta) dias, contados da data de emissão.

**Art. 70.** A emissão da CVDC será requerida ao PROCON pelo próprio fornecedor ou por seu procurador, devendo atender aos seguintes requisitos:

- I - preenchimento de formulário próprio fornecido pelo PROCON;
- II - apresentação de fotocópias do contrato social inicial e de suas alterações, RG ou CPF, do requerente;
- III - apresentação de fotocópia do CNPJ/MF ou de Alvará de Licença Municipal se for o caso, ou de documento de identificação pessoal (RG ou CPF) no caso de pessoa física.

**Art. 71.** O prazo de liberação da CVDC é de 10 (dez) dias corridos, contados da data em que o requerimento foi protocolizado.

**Art. 72.** A CVDC será expedida, em 2 (duas) vias, em duas modalidades distintas:

- I - negativa, quando não constar nenhum registro de reclamação contra o fornecedor ou na hipótese de registro de reclamação julgada procedente e resolvida;
- II - positiva, quando constar registro de reclamação julgada procedente e não resolvida pelo fornecedor, e as em andamento, com a observação de ainda não possuírem julgamento.

**Art. 73.** Os registros constantes das certidões positivas não poderão ser superiores a 5 (cinco) anos.

## TÍTULO V

### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

**Art. 74.** O PROCON poderá solicitar o concurso de órgãos oficiais do Município, do Estado ou da União, e de entidades de notória especialização técnico-científica, para a consecução de seus objetivos.



**Art. 75.** Caso as reclamações ou os Autos de Infração conexos tenham tramitado em separado perante autoridades administrativas que tenham a mesma competência, será considerada preventa a que conheceu o processo primeiramente.

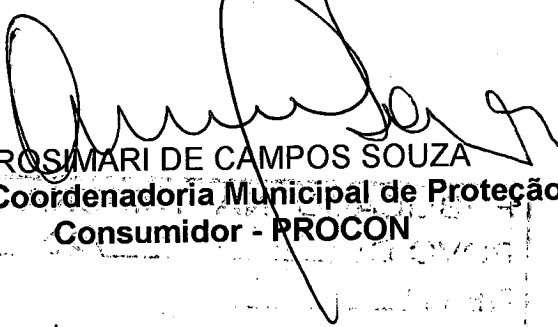
**Art. 76.** Em caso de impedimento à aplicação das disposições deste Regimento, do Decreto Federal nº 2.181/97, e demais normas relacionadas à defesa dos direitos do consumidor, ficam as autoridades competentes autorizadas a solicitar o emprego de força policial.

**Art. 77.** As disposições constantes deste Regimento não revogam as decorrentes de outros atos normativos compatíveis com os princípios gerais de defesa do consumidor.

**Art. 78.** O Procurador-Geral do Município poderá editar Resoluções necessárias ao fiel cumprimento deste Regimento.

Umuarama, 19 de setembro de 2001.

  
**LUIZ CATARIN**  
**Procurador-Geral do Município**

  
**ROSIMARI DE CAMPOS SOUZA**  
**Coordenadora da Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON**

Colaboraram para a elaboração deste Regimento:

**ADRIA SCHWARZ**, Assessora Jurídica da Prefeitura Municipal de Umuarama.

**LUIZ SÉRGIO DE TOLEDO BARROS FILHO**, Chefe da Divisão Jurídica da Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON.

**EDUARDO CARDOSO DA SILVA REIS**, Acadêmico de Direito, Estagiário da Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON.

PUBLICADO NA TRIBUNA DO  
POVO DE 29 / 9 / 20 01  
DE Nº 7984  
UMUARAMA, 29 / 9 / 20 01  
Ellen Paula Neves  
DIVISÃO DE COMUNICAÇÃO