



PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO REAL
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Gabinete da
Prefeita

LEI Nº 475 DE 07 DE AGOSTO DE 2013.

MENTA: Dispõe sobre o Regimento Interno do PROCON - PORTO REAL e Criação de Cargos, nos termos da Lei Municipal nº 446/11 e dá outras providências.

A CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO REAL, Estado do Rio de Janeiro, aprovou e eu Prefeito Municipal sanciono a seguinte lei:

Art. 1º - O Sistema Municipal de Defesa do Consumidor de PORTO REAL será coordenado pelo PROCON PORTO REAL e terá seus objetivos, estrutura organizacional, atribuições e processo administrativo estabelecidos nesta Lei.

CAPÍTULO I
DOS OBJETIVOS

Art. 2º - Constituem objetivos do PROCON PORTO REAL

- I - Assessorar o Prefeito Municipal na formulação da política do Sistema Municipal de Defesa do Consumidor;
- II - Planejar, elaborar, propor, dirigir e executar a política do Sistema Municipal de Defesa do Consumidor;
- III - Receber, analisar, avaliar e encaminhar consultas, denúncias e sugestões apresentadas por consumidores, por entidades representativas e pessoas jurídicas de direito público ou privado;
- IV - Orientar permanentemente os consumidores sobre seus direitos, deveres e garantias;
- V - Fiscalizar as denúncias efetuadas, encaminhando à assistência judiciária e/ou ao Ministério Público, as situações não resolvidas administrativamente;
- VI - Incentivar e apoiar a criação e organização de órgão se associações comunitárias de defesa do consumidor e apoiar as já existentes;
- VII - Desenvolver palestras, campanhas, feiras, debates e outras atividades correlatas;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO REAL
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Gabinete da
Prefeita

VIII - Colocar à disposição dos consumidores mecanismos que possibilitem informar os menores preços dos produtos básicos;

IX - Manter cadastro atualizado das reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, divulgando-o publicamente pelo menos uma vez por ano (art. 44 da Lei n.º 8.078/90 e arts. 57 a 62 do Decreto n.º 2.181/97);

X - Expedir notificações aos fornecedores para prestarem informações sobre questões de interesses dos consumidores conforme prevê o art. 55, §4º, da Lei n.º 8.078/90;

XI - Fiscalizar e aplicar as sanções administrativas previstas no Código de Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078/90), no Decreto n.º 2.181/97 e nas demais normas legais pertinentes;

XII - Funcionar, no que se refere ao processamento administrativo, como instância de julgamento;

XIII - Solicitar o concurso de órgãos e entidades de notória especialização técnica para a consecução dos seus objetivos;

XIV - Representar ao Ministério Público para fins de adoção de medidas processuais no âmbito de suas atribuições;

XV - Solicitar apoio de órgãos e entidades federais, estaduais e demais órgãos municipais, bem como auxiliar na fiscalização das relações de consumo no âmbito de sua competência;

XVI - Providenciar o ajuizamento de qualquer ação admissível para propiciar a defesa dos interesses ou direitos difusos, coletivos ou individuais homogêneos definidos no art. 82 da Lei n.º 8.078/90;

XVII - Solicitar à Polícia Judiciária a instauração de inquéritos policiais visando a apuração dos delitos contra os consumidores nos termos da Lei.

CAPÍTULO II
DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Art. 3º - O PROCON PORTO REAL fica vinculado à Procuradoria Geral e Advocacia Geral do Município e, em conformidade com a Estrutura Organizacional da Prefeitura, constitui-se na Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor do Município de Porto Real.

Art. 4º - A Estrutura Organizacional do PROCON PORTO REAL será a seguinte:

I - Diretoria do Procon;

II - Subdiretoria do Procon;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO REAL
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Gabinete da
Prefeita

- III - Assessoria Jurídica;
- IV - Setor de Fiscalização;
- V - Setor de Atendimento ao Consumidor.

CAPÍTULO III
DAS COMPETÊNCIAS

Art. 5º - A Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor do Município de Porto Real - PROCON PORTO REAL- será dirigida pelo Diretor do Procon, que será nomeado pelo Prefeito Municipal e auxiliado pelo Subdiretor do Procon.

SEÇÃO I
DO DIRETOR DO PROCON

Art. 6º - Compete ao Diretor do PROCON PORTO REAL:

- I - Assessorar o Prefeito Municipal na formulação da política do Sistema Municipal de Defesa do Consumidor;
- II - Propor, planejar, elaborar e dirigir a política do Sistema Municipal de Defesa do Consumidor;
- III - Acompanhar a execução e o desempenho das atividades do PROCON PORTO REAL, contando com o auxílio do Conselho Municipal de Defesa do Consumidor - CONDECON - para elaboração, revisão e atualização das normas referidas no § 1º, do art. 55, da Lei nº 8.078/90 e para gerir o Fundo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor;
- IV – Atuar junto aos órgãos federais, estaduais e municipais, bem como junto ao PROCON Estadual e outros órgãos de defesa do consumidor, visando estabelecer mecanismos de cooperação e/ou atenção em conjunto;
- V - Providenciar para que as reclamações e/ou pedidos dirigidos ao PROCON PORTO REAL tenham pronta e eficaz resolução;
- VI - Outorgar procuração para as medidas administrativas e judiciais;
- VII - Expedir atos necessários à defesa do consumidor;
- VIII - Expedir ofícios;
- IX - Formalizar convênios ou acordos de cooperação;
- X - Estimular, incentivar e orientar a criação e organização de associações e entidades de defesa do consumidor no Município e apoiar as já existentes;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO REAL
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Gabinete da
Prefeita

- XI - Encaminhar as reclamações não resolvidas administrativamente pelo PROCON PORTO REAL à assistência judiciária ou ao Ministério Público nos casos pertinentes;
- XII - Apresentar ao Chefe do Poder Executivo relatório anual das atividades desenvolvidas pelo PROCON PORTO REAL;
- XIII - Zelar para que seja sempre mantida compatibilizações entre as atividades e funções do PROCON PORTO REAL com as exigências legais de proteção ao consumidor;
- XIV - Buscar intercâmbio jurídico com o PROCON Estadual e o Ministério da Justiça;
- XV - Estudar permanentemente o fluxo das atividades do PROCON PORTO REAL, propondo as devidas alterações em função de novas necessidades de atualização e aumento da eficiência dos serviços prestados;
- XVI - Divulgar, por todos os meios possíveis, a relação dos menores preços praticados no mercado em relação aos produtos básicos;
- XVII - Desempenhar atividades correlatas.

SEÇÃO II
DA SUBDIRETORIA DO PROCON

Art. 7º - Compete ao Subdiretor do PROCON PORTO REAL:

- I – Substituir o Diretor do PROCON PORTO REAL em sua falta;
- II - Promover intercâmbio entre os diversos setores do PROCON PORTO REAL;
- III – Promover a aproximação do PROCON PORTO REAL com os fornecedores, prestadores de serviços, comerciantes e demais setores da sociedade de Porto Real;
- IV – Prestar orientação de cunho geral ao Sistema Municipal de Defesa do Consumidor, suprimindo eventuais faltas e impedimentos dos demais setores do PROCON PORTO REAL.

SEÇÃO III
DO SETOR DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

Art. 8º - Compete ao Chefe do Setor de Atendimento:

- I – Supervisionar os trabalhos pertinentes ao atendimento;
- II - Encaminhar as reclamações para o Setor de Conciliação para providenciar audiência conciliatória;
- III - Encaminhar para o setor de fiscalização os casos que exijam diligências ou ao Órgão Judiciário os casos que assim exigirem;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO REAL
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Gabinete da
Prefeita

- IV- Remeter os assuntos pendentes de solução aos órgãos competentes, dentro de suas respectivas áreas de atuação e jurisdição para subseqüentes providências e medidas pertinentes;
- V - Expedir notificações às partes relativamente às reclamações;
- VI - Comunicar solução da denúncia ao consumidor e determinar arquivamento do processo;
- VII - Emitir certidões negativas;
- VIII- Efetuar estatísticas mensais de atendimento, bem como relatório circunstanciado onde constem denúncias, encaminhamentos e soluções ou pendências;
- IX - Manter cadastro atualizado das reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços;
- X – Exercer outras atividades determinadas pelo Diretor do Procon.

Art.9º - Compete ao Atendente do Setor de Atendimento:

- I - Recepcionar e orientar o consumidor;
- II - Registrar as denúncias em formulário próprio e tomar as medidas para solucioná-las;
- III - Entregar material informativo ao consumidor;
- IV- Expedir notificações aos fornecedores para prestarem ao PROCON PORTO REAL informações sobre questões de interesse do consumidor (art. 55, § 4º, da Lei nº 8.078/90);
- V - Intimar o reclamante e o reclamado para as audiências de conciliação a serem realizadas pelo PROCON PORTO REAL;
- VI - Elaborar e/ou distribuir material informativo sobre os direitos, deveres e garantias do consumidor.

SEÇÃO IV
DO SETOR DE FISCALIZAÇÃO

Art. 10º - Compete ao Chefe do Setor de Fiscalização:

- I - Fiscalizar as relações de consumo;
- II - Expedir notificação;
- III - Efetuar diligências especiais no atendimento de reclamações formuladas pelos consumidores, notadamente aquelas que necessitam de verificação *in loco* para a comprovação da possível prática infrativa;
- IV - Fiscalizar, de forma preventiva, a veiculação da publicidade enganosa ou abusiva;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO REAL
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Gabinete da
Prefeita

- V - Participar de operações de fiscalização;
 - VI - Aplicar as sanções administrativas pertinentes, quando for o caso;
 - VII - Proceder com decoro no exercício da função, visando preservar a imagem do PROCON PORTO REAL;
 - VIII - Receber amostra de produtos apreendidos ou recolhidos por suspeita de estarem em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos competentes;
 - IX - Encaminhar amostras para análises e pareceres dos órgãos competentes;
 - X - Receber resultados e pareceres das análises, instruir os processos e devolvê-los ao setor interessado;
 - XI - Orientar e realizar coletas de amostra de produtos suspeitos, conforme as normas fiscalizatórias;
 - XII - Vistoriar a realização do serviço objeto da reclamação, emitindo parecer e visando instruir o processo em tramitação;
 - XIII - Exercer qualquer outra atividade prevista em leis e regulamentos pertinentes;
 - XIV - Participar de plantões de fiscalização.
- Parágrafo único - Os agentes responderão pelos atos que praticarem quando investidos da ação fiscalizadora.

SEÇÃO V
DA ASSESSORIA JURÍDICA

Art. 11 - As atividades relativas à assessoria jurídica do PROCON PORTO REAL, serão desenvolvidas por assessor jurídico, cargo em comissão de simbologia CC1, bacharel em Direito, com registro definitivo na Ordem dos Advogados do Brasil, cujas tarefas compreendem:

- I - Prestar assistência jurídica ao Sistema Municipal de Defesa do Consumidor, velando pela compatibilidade entre a legislação em vigor e as atividades desenvolvidas pelo PROCON PORTO REAL;
- II - Elaborar minutas, contratos, convênios e demais documentos de interesse do Sistema Municipal de Defesa do Consumidor;
- III - Instaurar procedimento administrativo em face de qualquer notícia de lesão ou ameaça de lesão a direito do consumidor;
- IV - Promover reuniões de conciliação entre consumidor e fornecedor ou delegar o encargo ao Serviço de Atendimento ao Consumidor e/ou Serviço de Fiscalização;
- V - Emitir pareceres/relatórios nos processos administrativos, observando as regras fixadas no Decreto nº 2.181/97;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO REAL
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Gabinete da
Prefeita

- VI – Analisar o Processo de Fiscalização gerado pelo Auto de Infração do PROCON PORTO REAL;
- VII - Instruir de forma técnica e legal todos os atos do PROCON PORTO REAL;
- VIII - Analisar fatos, fundamentos e elementos documentais do procedimento administrativo;
- IX - Aplicar as penalidades quando previstas em legislação específica;
- X - Expedir notificação aos fornecedores e consumidores ou delegar tal encargo ao Serviço de Atendimento ao Consumidor e/ou Serviço de Fiscalização;
- XI - Tomar a termo o acordo celebrado entre consumidor e fornecedor em audiência conciliatória;
- XII - Promover junto a Polícia Judiciária a instauração de inquérito policial para apreciação de delito contra os consumidores nos termos da Lei;
- XIII - Acompanhar as reclamações enviadas à Assistência Judiciária do Município e ao Ministério Público, sempre que possível;
- XIV - Prolatar a decisão em primeira instância no processo originário do Auto de Infração;
- XV - Desempenhar outras atividades relacionadas com a Assessoria Jurídica do PROCON PORTO REAL.

SEÇÃO VI
DOS CARGOS QUE INTEGRAM O PROCON

Art. 12 – Ficam criados os cargos em comissão listados abaixo, integrantes da estrutura da Procuradoria-Geral e Advocacia-Geral do município e lotados na Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON, cujas atribuições são afetadas exclusivamente aos assuntos do PROCON, segue:

- 01 (um) cargo em comissão de Subdiretor do Procon – simbologia CC2;
- 01 (um) cargo em comissão de Assessor Jurídico do Procon – simbologia CC1;
- 01 (um) cargo em comissão de Chefe do Setor de Fiscalização do Procon – simbologia CC2;
- 01 (um) cargo em comissão de Chefe do Setor de Atendimento ao Consumidor – simbologia CC2;
- 01 (um) cargo em comissão de Atendente ao Setor de Atendimento ao Consumidor – simbologia CC3.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO REAL
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Gabinete da
Prefeita

CAPÍTULO II
SEÇÃO I
DO PROCESSO ADMINISTRATIVO

Art. 13 – O processo administrativo, a imposição de sanções, cálculo, fixação de valores e aplicação das multas previstas no Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90) e no Decreto Federal nº 2.181/97, como sanção pela prática de infrações às normas de proteção e defesa do consumidor, no âmbito da competência do PROCON PORTO REAL, serão regulados pelo presente capítulo.

Art. 14- O processo orientar-se-á pelos critérios da celeridade, economia processual, buscando sempre que possível a conciliação em prol do consumidor.

DA COMPETÊNCIA

Art. 15 -O PROCON Municipal de Porto Real tem competência para conciliar, processar e julgar as relações de consumo, quando o consumidor residir em Porto Real ou quando efetivar a compra na cidade de Porto Real.

DA CONSULTA

Art. 16 -A consulta do consumidor realizar-se-á de forma oral através da Ficha de Atendimento (FA) no órgão de atendimento da seguinte forma:

I - o atendente entrará em contato com o fornecedor, momento em que relatará sucintamente os fatos com o objetivo de atender a pretensão do consumidor;

Parágrafo Único - Caso não seja efetivada a conciliação instaurar-se-á processo administrativo preliminar.

Art. 17 -Considera-se consulta simples, o registro de pedido que objetive uma informação ou orientação a respeito de assuntos de interesse do consumidor:

§ 1º O atendimento prestado no caso do caput deste artigo constará do banco de dados;

§ 2º Mediante análise técnica, e a seu critério, os casos apresentados a título de consulta poderão ser convertidos em reclamações, de ofício, ou a pedido do



PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO REAL
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Gabinete da
Prefeita

consumidor, ou, ainda, conduzir à emissão de Carta de Informações Preliminares - CIP, posteriormente à orientação a ele fornecida.

DA CARTA DE INFORMAÇÃO PRELIMINAR

Art. 18 -A Carta de Informação Preliminar (CIP), deverá conter de forma simples:

- I - o nome, a qualificação e o endereço das partes;
- II - os fatos e fundamentos, de forma sucinta;
- III - o objeto e a devida restituição.

Art. 19 -O fornecedor poderá no prazo de 10 (dez) dias, a contar do recebimento da Carta de Informação Preliminar (CIP), oferecer sua resposta:

- I - prestar as informações demandadas e acolher na íntegra o pedido do consumidor;
- II - prestar as informações demandadas e apresentar proposta diversa de acordo;
- III - negar atendimento à pretensão do consumidor, apresentando sucintamente os motivos pelos quais não adere ao acordo, e, por conseguinte da oportunidade de instauração do procedimento administrativo, momento em que apresentará os fundamentos de fato e de direito.

§ 1º Nas hipóteses dos incisos I e II, caberá ao fornecedor fazer prova, do efetivo atendimento ao pedido do consumidor ou, ainda, do aceite deste à proposta alternativa por ele formulada, sem o que, proceder-se-á à análise do caso na forma do parágrafo seguinte.

§ 2º Na hipótese do inciso III, será dado um dos seguintes encaminhamentos:

- I - abertura de reclamação, em sede administrativa;
- II - orientação aos consumidores a ingressarem no judiciário para o resguardo de seus direitos.

§ 3º Quanto às hipóteses dos incisos I e II, a Carta de Informação Preliminar (CIP), será arquivada após a demonstração do acordo cumprido, pelo período de 05 (cinco) anos a contar da data do seu arquivamento.

DA RECLAMAÇÃO

Art. 20 -Considera-se reclamação o registro que, apresenta notícia de lesão ou ameaça a direito do consumidor, nas relações de consumo.

Art. 21 -A reclamação de consumo poderá ser instaurada:



PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO REAL
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Gabinete da
Prefeita

I - pela Chefia de Atendimento no caso de ausência de proposta de acordo na Carta de Informação Preliminar;

II - de ofício, por iniciativa da própria autoridade competente;

III - pelo consumidor, oralmente, reduzida a termo, ficando seu processamento sujeito à apresentação, pelo consumidor, dos documentos apontados como necessários pela equipe técnica de atendimento, sob pena de arquivamento do pedido.

Parágrafo Único - O PROCON, poderá, a seu critério, operacionalizar outros meios de abertura de reclamações, tais como e-mail, acesso via Internet mediante senha personalizada por fornecedor, ou outras modalidades de comunicação que venham a ser criadas ou implementadas para tal fim.

Art. 22 -As consultas e reclamações de consumo deverão conter:

I - identificação completa do consumidor;

II - identificação do fornecedor;

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

IV - dispositivos legais infringidos;

V - assinatura da autoridade competente.

§ 1º Nos casos em que se fizer necessária a entrega de documentos pelo consumidor, visando à instauração de procedimento próprio, sendo vedado o recebimento de originais, salvo expressa autorização da chefia de atendimento.

§ 2º Eventuais desentranhamentos de documentos originais deverão ser solicitados pelo interessado, devendo ser substituído por cópias.

§ 3º Nos casos de entrega de produtos que subsidiem as reclamações, deverá ser observada orientações específicas no caso dessa natureza.

§ 4º O consumidor poderá ser representado por procurador, mediante competente instrumento de mandato, que deverá ser apresentado no ato da formulação da consulta ou reclamação.

Art. 23 -A Diretoria do Procon, nos casos de conduta reiterada de fornecedor em recusar conciliação ou atendimento às demandas dos consumidores, entre outros, para resguardo dos direitos e interesses dos consumidores, poderá determinar o encaminhamento ao departamento de fiscalização a fim de instaurar auto de infração e a devida fixação da multa.

DA RECLAMAÇÃO COLETIVA



PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO REAL
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Gabinete da
Prefeita

Art. 24 - Sendo constatada a repetição de demandas individuais análogas, ainda que em seu estágio preliminar, que versem sobre um mesmo objeto, relativamente a um mesmo fornecedor, indicando a possibilidade de existência de dano coletivo, determinando a reunião dos feitos individuais em uma única Reclamação Coletiva, que terá no pólo ativo o PROCON, da qual o fornecedor demandado será Notificado.

§ 1º Em tais casos, os consumidores cujas demandas individuais tenham sido reunidas, bem como os demais que venham a apresentar demandas análogas, posteriormente, e enquanto estiver em trâmite a Reclamação Coletiva, passarão a figurar nela como beneficiários, apensando-se suas demandas individuais aos autos da Reclamação Coletiva, para que seus casos possam ser individualmente avaliados e respondidos pelo fornecedor demandado.

§ 2º Cada uma das demandas individuais reunidas, para fins de composição do banco de dados do PROCON, bem como do Cadastro de Reclamações Fundamentadas de que trata o art. 44, da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, terá mantido seu caráter individual.

§ 3º Uma vez adotado tal procedimento, o Diretor do Procon poderá determinar, a suspensão da emissão de Cartas de Informações Preliminares, bem como da abertura de novas reclamações individuais passíveis de inserção na Reclamação Coletiva.

§ 4º Na Reclamação Coletiva, o fornecedor será instado a manifestar-se conclusivamente:

- I - com relação a cada uma das demandas individuais nela reunidas, no sentido de dar-lhes atendimento, ou não;
- II - de forma coletiva, quanto à conduta objeto da Reclamação.

DA NOTIFICAÇÃO

Art. 25 - A notificação expedida ao fornecedor, acompanhada de cópia da Reclamação, far-se-á:

- I - por correspondência, com aviso de recebimento;
- II - pessoalmente, pelo fiscal, quando frustrada pelo correio;
- III - por edital, quando não localizado pelo fiscal.

Parágrafo Único - Quando o fornecedor, não puder ser notificado, por via postal ou pessoalmente, será feita a notificação por edital, a ser afixado nas dependências do órgão respectivo, em lugar público, pelo prazo de 10 dias, ou divulgado, pelo menos uma vez, na imprensa oficial ou em jornal de circulação local.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO REAL
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Gabinete da
Prefeita

Art. 26 -A notificação conterà cópia da Reclamação, dia e hora para comparecimento a audiência de conciliação.

Parágrafo Único - O fornecedor deve apresentar resposta escrita, acompanhada de documentos na própria audiência de conciliação, sob a advertência de que, não comparecendo este, considerar-se-ão verdadeiros as alegações iniciais, e será proferido julgamento de plano, sujeitando-o às sanções cabíveis, por desobediência, a teor do § 4º, do art. 55, da Lei nº 8.078/90.

Art. 27 -A audiência de conciliação será desnecessária quando o fornecedor reiteradamente comparece à audiência sem apresentar propostas, com o intuito de apenas procrastinar o feito.

DAS INTIMAÇÕES

Art. 28 -As intimações serão feitas na forma prevista para notificação, ou por qualquer outro meio idôneo de comunicação, como pela forma eletrônica.

§ 1º Dos atos praticados na audiência, considerar-se-ão desde logo cientes as partes;
§ 2º As partes comunicarão ao juízo as mudanças de endereço ocorridas no curso do processo, reputando-se eficazes as intimações enviadas ao local anteriormente indicado, na ausência de comunicação.

Art. 29 - As intimações serão feitas às partes, aos seus representantes legais ou a seus advogados.

DOS PRAZOS

Art. 30 -Os atos processuais realizar-se-ão no prazo prescritos por esta lei, quando está for omissa, determinar-se-á os prazos, tendo em conta a complexidade da causa.

Art. 31 -Não havendo determinação quanto a determinado ato, nem assinação, o prazo será de 05 (cinco) dias para a prática do ato processual a cargo da parte.

Art. 32 -Os prazos começam a correr da data do recebimento das notificações, quanto às intimações a partir da ciência no órgão oficial, excluindo-se da contagem o dia do começo e incluindo-se do vencimento.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO REAL
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Gabinete da
Prefeita

DA AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

Art. 33 - Aberta à conciliação, o conciliador esclarecerá ao fornecedor as vantagens da conciliação.

§ 1º As partes comparecerão pessoalmente à audiência, podendo fazer-se representar por preposto com poderes para transigir;

§ 2º Não obtendo a conciliação, oferecerá o fornecedor a resposta, na própria audiência, resposta por escrito, acompanhada de documentos.

Art. 34 - Encerrada a audiência de conciliação, quando houver, será reduzida a termo:

I - Termo de Encerramento, quando as partes, sem justificativa, não comparecerem, dando vez ao encerramento da reclamação.

II - Termo de Comparecimento, quando estiver ausente apenas uma das partes, ou quando, ambas presentes, não houver acordo.

III - Termo de Acordo, com natureza de título executivo extrajudicial, passível de homologação pelo Poder Judiciário, quando ocorrer composição entre as partes.

Parágrafo Único - Havendo indícios de infração às normas de defesa do consumidor, a reclamação poderá ser apreciada não apenas pela Assessoria Jurídica, mas também pela Chefia de Fiscalização, que poderá, inclusive, fazer-se representar na audiência, para que, em sendo o caso, tome desde logo as medidas cabíveis a cada caso.

DA REVELIA

Art. 35 - Não comparecendo o demandado à sessão de conciliação, reputar-se-ão verdadeiros os fatos alegados na Reclamação, salvo se o contrário resultar da convicção deste órgão.

NÃO COMPARECIMENTO DO CONSUMIDOR

Art. 36 - O não comparecimento do consumidor à audiência conciliatória para a qual tenha sido previamente notificado acarretará o arquivamento no prazo de 30 (trinta) dias.

Parágrafo Único - Caso o consumidor informe que formalizou acordo prévio, a audiência será cancelada, ou se o consumidor justificar a sua ausência, tal audiência poderá ser redesignada.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO REAL
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Gabinete da
Prefeita

DAS PROVAS

Art. 37 -Decorrido o prazo da impugnação, o órgão julgador determinará as diligências cabíveis, podendo dispensar as meramente protelatórias ou irrelevantes, sendo-lhe facultado requisitar as necessárias informações, esclarecimento ou documentos, a serem apresentados no prazo estabelecido.

DECISÃO ADMINISTRATIVA

Art. 38 -A decisão administrativa conterà relatório dos fatos, o respectivo enquadramento legal e, à seguinte classificação:

- I - Reclamação Fundamentada Atendida;
- II - Reclamação Fundamentação Não Atendida
- III - Reclamação Encerrada;
- IV - Reclamação Não Fundamentada;
- V - Consulta Fornecida.

§ 1º A decisão administrativa que classificar a reclamação como fundamentada, atendida ou não, será inserida no cadastro de publicação contra fornecedores de produtos e serviços a teor do art. 44, da Lei. Nº 8.078/90.

§ 2º No caso de dois ou mais pedidos cumulativos, ou, na hipótese de caracterização de responsabilidade de mais de um fornecedor pelos eventos de que trate o caso, um mesmo procedimento poderá reunir todas as partes envolvidas, gerando, por conseguinte, mais de um registro no cadastro de que trata o art. 44, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 39 -Será encerrado o procedimento administrativo quando se verificar:

- I - a desistência do consumidor;
- II - quando o consumidor não promover os atos e diligências que lhe competir abandonando a causa por mais de 30 (trinta) dias;
- II - o não comparecimento do consumidor à audiência conciliatória para a qual tenha sido previamente notificado, desde que não haja notícia nos autos de que essa ausência seja decorrente de composição prévia entre as partes, em contato direto, sem intermediação do PROCON;
- III - ausência de elementos formais que autorizem sua continuidade;
- IV - incorreção nos dados de abertura do procedimento;
- V - abertura de casos em duplicidade;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO REAL
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Gabinete da
Prefeita

VI - registro de caso cuja natureza não permita acolhimento do pedido pelo órgão, segundo orientação da Diretoria do Procon.

DO RECURSO ADMINISTRATIVO

Art. 40 -O Assessor Jurídico do Procon proferirá decisão final, determinando, nos casos em que se esteja diante de reclamações fundamentadas, atendidas ou não, sua devida inscrição no cadastro de que trata o art. 44, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

§ 1º É de 10 (dez) dias o prazo aberto às partes para interposição de recurso, sem efeito suspensivo, contados da data da intimação da decisão.

§ 2º O recurso de que trata o parágrafo anterior, deverá ser endereçado ao Diretor do Procon .

§ 3º A contar da data da intimação da decisão proferida quanto ao recurso, será concedido às partes o prazo de 10 (dez) dias para vistas dos autos e, findo esse prazo, estes serão arquivados.

Art. 41 -Não será conhecido o recurso interposto fora do prazo.

SEÇÃO II
DAS PENALIDADES

Art. 42 – A pena de multa será graduada de acordo coma natureza da infração, a vantagem auferida e o porte econômico do fornecedor.

Art. 43– Quanto à natureza da infração serão classificados de acordo com o anexo I deste Decreto, estabelecidos os seguintes critérios:

I – Leve: aquelas constantes do grupo I do anexo, aplicadas com o percentual de 50% (cinquenta por cento);

II – Média: aquelas constantes do grupo II do anexo, aplicadas com o percentual de 100% (cem por cento);

III – Graves: aquelas constantes do grupo III do anexo, aplicadas com o percentual de 200% (duzentos por cento);

IV – Gravíssimas: aquelas constantes do grupo IV do anexo, aplicadas com o percentual de 300% (trezentos por cento).



PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO REAL
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Gabinete da
Prefeita

Art. 44– Para se obter a vantagem auferida será aplicada a alíquota correspondente, da seguinte forma:

- I – Ausência de vantagem, alíquota 0 (zero);
- II – Vantagem individual, aplicação da alíquota de 1%(um por cento);
- III – Vantagem coletiva, aplicação da alíquota de 2%(dois por cento);
- IV – Vantagem difusa, aplicação da alíquota de 3% (três por cento).

Art. 45 – Com relação à vantagem auferida, serão consideradas quatro situações:

- I – Ausência de vantagem;
- II – Vantagem individual;
- III – Vantagem coletiva;
- IV – Vantagem difusa.

§1º. Considera-se ausência de vantagem, quando a prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor não gerar proveito econômico, ou que possa ser traduzido economicamente, nem dano de ordem moral, de forma direta, indireta ou potencial.

§2º. Considera-se vantagem individual, quando a prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor gerar, de forma direta, indireta ou potencial, proveito econômico, ou que possa ser traduzido economicamente, ou dano de ordem moral, em relação à pessoa natural ou jurídica individualmente considerada.

§3º. Considera-se a vantagem de caráter coletivo, quando a prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor gerar, de forma direta, indireta ou potencial, proveito econômico, ou que possa ser traduzido economicamente, ou dano de ordem moral, ofendendo direitos ou interesses coletivos, assim entendidos os transindividuais de natureza indivisível, de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com o infrator por relação jurídica.

§4º. Considera-se a vantagem de caráter difuso, quando a prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor gerar, de forma direta, indireta ou potencial, proveito econômico, ou que possa ser traduzido economicamente, ou dano de ordem moral, ofendendo direitos ou interesses difusos, assim entendidos os transindividuais de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstância de fato.

Art. 46 – O porte econômico do infrator será auferido por meio do Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica, apurado através da Secretaria da Receita Federal e aplicado no cálculo da multa, estabelecido e acrescido dos seguintes percentuais:

- I – Micro-empendedor individual – 25% (vinte e cinco por cento);



PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO REAL
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Gabinete da
Prefeita

- II – Micro empresa – 50% (cinquenta por cento);
- III – Empresa de pequeno porte – 200% (duzentos por cento);
- IV – Empresa de médio porte – 600% (seiscentos por cento);
- V – Empresa de grande porte – 1.000% (mil por cento).

§1º. Havendo dificuldade de se obter a documentação citada no *caput* deste artigo, poderá o julgador requerer ao fornecedor documentação idônea que comprove o porte econômico da empresa, no prazo de 10 (dez) dias.

§2º. A recusa à prestação das informações ou o desrespeito às determinações e convocações do PROCON PORTO REAL, nos termos do parágrafo anterior, caracterizam desobediência, na forma do art.330, do Código Penal.

Art. 47 – Consideram-se circunstâncias atenuantes:

- I – A ação do infrator não ter sido fundamental para a consecução do fato;
- II – Ser o infrator primário;
- III – Ter o infrator adotado as providências pertinentes para minimizar ou de imediato reparar os efeitos do ato lesivo.

Parágrafo único - Considera-se infrator primário aquele que não tiver sido punido por prática infrativa nos ditames da legislação consumerista, nos últimos 05 (cinco) anos, através de processo administrativo com decisão final irrecorrível.

Art. 48 – Consideram-se circunstâncias agravantes:

- I – Ser o infrator reincidente;
- II – Ter o infrator, comprovadamente, cometido a prática infrativa para obter vantagens indevidas;
- III – Trazer a prática infrativa conseqüências danosas à saúde ou à segurança do consumidor;
- IV – Deixar o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar suas conseqüências;
- V – Ter o infrator agido com dolo;
- VI – Ocasionar a prática lesiva dano coletivo ou de caráter repetitivo;
- VII – Ter a prática infrativa ocorrido em detrimento de menor de 18 (dezoito) ou maior de 60 (sessenta) anos de idade ou de pessoas portadoras de deficiência física, mental ou sensorial, interditadas ou não;
- VIII – Dissimular-se a natureza ilícita do dano ou atividade;
- IX – Ser a conduta infrativa praticada aproveitando-se o infrator de grave crise econômica ou da condição cultural, social ou econômica da vítima ou ainda, por ocasião de calamidade.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO REAL
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Gabinete da
Prefeita

Parágrafo único - Considera-se reincidência a repetição de prática infrativa, de qualquer natureza, às normas de defesa do consumidor, punida por decisão administrativa irrecurável.

Art. 49 – A pena de multa será aferida em duas etapas:

I – Primeiramente proceder-se-á a fixação da pena-base;

II – Posteriormente, sobre ela serão aplicadas as circunstâncias agravantes e atenuantes, de modo a determinar o valor final da penalidade.

Parágrafo único: A pena fixada não poderá ser inferior a R\$ 300,00 (trezentos reais) nem superior a R\$ 300.000,00 (trezentos mil reais).

Art. 50 – A pena-base será obtida através do seguinte cálculo:

I – Aplica-se o menor valor da multa administrativa admitida no parágrafo único do artigo anterior, acrescido do percentual correspondente a natureza da infração estabelecida no art. 20 desta Lei;

II – Ao resultado obtido no inciso anterior, aplica-se a alíquota correspondente à vantagem auferida de que trata o art. 21, acrescido do percentual referente ao porte econômico do infrator, estabelecido no art. 23 desta Lei.

Art. 51 – A ocorrência de cada uma das circunstâncias agravantes, previstas no art. 25 desta Lei, implica no aumento de 1/3 (um terço) sobre a pena-base aferida.

Art. 52 - A ocorrência de cada uma das circunstâncias atenuantes, previstas no art. 24 desta Lei, implica na redução de 1/3 (um terço) sobre a pena-base aferida.

§1º. No concurso de práticas infrativas, a pena de multa será aplicada para cada uma das infrações.

§2º. Os valores obtidos com os cálculos das multas serão apresentados sempre em moeda corrente.

§3º. No concurso de circunstâncias agravantes e atenuantes, aplica-se primeiro as agravantes e depois as atenuantes.

SEÇÃO III
DA DESTINAÇÃO DOS RECURSOS

Art. 53 – Os valores arrecadados pela cobrança das multas aplicadas, as quais estão previstas nesta Lei, serão destinados ao Fundo Municipal de Proteção e Defesa do



PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO REAL
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Gabinete da
Prefeita

Consumidor, criado pela Lei Municipal nº 446/2011 e utilizados para financiamento de projetos relacionados aos objetivos da Política Municipal das Relações de Consumo, com a defesa dos direitos básicos do consumidor e com a modernização administrativa do PROCON PORTO REAL, nos termos da Lei.

SEÇÃO IV
DA INSCRIÇÃO EM DÍVIDA ATIVA

Art. 54 – Não sendo recolhido o valor da multa aplicada em 30 (trinta) dias da ciência do autuado sobre a decisão administrativa definitiva, será o débito inscrito em dívida ativa no Município de PORTO REAL, para subsequente cobrança executiva.

Parágrafo único - Após o prazo do recolhimento previsto no *caput* a multa será acrescida de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês e atualização monetária.

Art. 55 – A Secretaria Municipal de Fazenda será responsável pela inscrição, em dívida ativa do município, dos débitos referidos no artigo anterior.

§1º. O PROCON DE PORTO REAL encaminhará periodicamente à Secretaria Municipal de Fazenda as informações necessárias ao cumprimento do previsto no *caput*, devendo os valores pagos ser repassados pela Secretaria de Fazenda ao Fundo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor.

§2º. Transcorrido o período de 01 (um) ano sem que tenha havido o pagamento, a Secretaria Municipal de Fazenda promoverá a distribuição da execução judicial do débito.

Art. 56– A Procuradoria Geral do Município será responsável pelo acompanhamento dos processos de execução judicial dos débitos referidos no artigo anterior, além de responder pela defesa judicial do município em ações que visem à anulação da cobrança de tais multas.

Parágrafo único - Os valores oriundos de tais débitos deverão ser repassados ao Fundo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor.

SEÇÃO V
DO PROCEDIMENTO PARA RECOLHIMENTO DE
MULTAS



PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO REAL
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Gabinete da
Prefeita

Art. 57 – As multas aplicadas com base na presente Lei serão recolhidas nos bancos conveniados como Município de PORTO REAL, através de guia de recolhimento própria e depositados em conta corrente do Fundo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor.

SEÇÃO VI
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 58 - O item II do Anexo III da Lei municipal nº 187, de 29 de outubro de 2003, fica alterado com a inclusão dos cargos mencionados no art. 12 desta lei.

Art. 59 – Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Porto Real, 03 de Julho de 2013

Maria Aparecida da Rocha Silva
Prefeita Municipal



PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO REAL
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Gabinete da
Prefeita

ANEXO A LEI Nº 475 DE 07 DE AGOSTO DE 2013

ESTABELECE A CLASSIFICAÇÃO DAS INFRAÇÕES AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

A) INFRAÇÕES ENQUADRADAS NO GRUPO I

1. Ofertar produtos ou serviços sem assegurar informações corretas, claras, preciosas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, condições de pagamento, juros, encargos, custo efetivo total, garantia e origem sobre outros dados relevantes.
2. Deixar de fornecer prévia e adequadamente ao consumidor, nas vendas a prazo, informações obrigatórias sobre as condições do crédito ou financiamento.
3. Omitir, nas ofertas ou vendas eletrônicas, por telefone ou reembolso postal, o nome e endereço do fabricante ou do importador na embalagem, publicidade e em todos os impressos utilizados na transação comercial.
4. Promover publicidade de produto ou serviço de forma que o consumidor não a identifique como tal, de forma fácil e imediata.
5. Prática infrativa não enquadrada em outro grupo.

B) INFRAÇÕES ENQUADRADAS NO GRUPO II

1. Deixar de sanar os vícios do produto ou serviço, de qualidade ou quantidade, que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária.
2. Deixar de cumprir a oferta, publicitária ou não, suficientemente precisa, ou obrigação estipulada em contrato.
3. Redigir instrumento de contrato que regula relações de consumo de modo a dificultar a compreensão do seu sentido e alcance.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO REAL
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Gabinete da
Prefeita

4. Impedir, dificultar ou negar a desistência contratual e devolução dos valores recebidos, no prazo legal de arrependimento, quando a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial.
5. Deixar de entregar, quando concedida garantia contratual, termo de garantia ou equivalente em forma padronizada, esclarecendo, de maneira adequada, em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor.
6. Deixar de fornecer manual de instrução, de instalação e uso de produto em linguagem didática e com ilustração.
7. Deixar de redigir contrato de adesão em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, de modo a facilitar a sua compreensão pelo consumidor.
8. Deixar de redigir com destaque cláusulas contratuais que impliquem na limitação de direito do consumidor, impedindo sua imediata e fácil compreensão.
9. Ofertar produtos ou serviços sem assegurar informação correta, clara, precisa, ostensiva e em língua portuguesa sobre seus respectivos prazos de validade e sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

C) INFRAÇÕES ENQUADRADAS NO GRUPO III

1. Deixar de reparar os danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos ou serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.
2. Colocar no mercado de consumo produtos ou serviços em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – CONMETRO.
3. Colocar no mercado de consumo produtos ou serviços inadequados ao fim que se destinam ou que lhe diminuam o valor.
4. Colocar no mercado de consumo produtos ou serviços em desacordo com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, da rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza.
5. Deixar de empregar componentes de reposição originais, adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo se existir autorização em contrário do consumidor.
6. Deixar as concessionárias ou permissionárias de fornecer serviços públicos adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO REAL
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Gabinete da
Prefeita

7. Deixar de assegurar a oferta de componentes e peça

s de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto.

8. Impedir ou dificultar o acesso gratuito do consumidor às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre suas respectivas fontes.

9. Manter cadastro de consumidores sem serem objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, ou contendo informações negativas referentes a período superior a cinco anos.

10. Inserir ou manter registros, em desacordo com a legislação, nos cadastros ou banco de dados de consumidores.

11. Inserir ou causar a inserção de informações negativas não verdadeiras ou imprecisas em cadastro de consumidores.

12. Deixar de comunicar por escrito ao consumidor a abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais de consumo, quando não solicitada por ele.

13. Deixar de retificar, quando exigidos pelo consumidor, os dados e cadastros nos casos de inexatidão ou comunicara alteração aos eventuais destinatários no prazo legal.

14. Fornecer quaisquer informações que possam impedir ou dificultar acesso ao crédito junto aos fornecedores após consumada a prescrição relativa à cobrança dos débitos do consumidor.

15. Deixar o fornecedor de manter em seu poder, na publicidade de seus produtos ou serviços, para informação dos legítimos interessados, os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem; ou deixar de prestar essas informações ao órgão de defesa do consumidor quando notificado para tanto.

16. Promover publicidade enganosa ou abusiva.

17. Realizar prática abusiva.

18. Deixar de entregar orçamento prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços.

19. Deixar de restituir quantia recebida em excesso nos casos de produtos ou serviços sujeitos a regime de controle ou tabelamento de preços.

20. Submeter, na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente a ridículo ou qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

21. Deixar de restituir ao consumidor quantia indevidamente cobrada pelo valor igual ao dobro do excesso.

22. Inserir no instrumento de contrato cláusula abusiva.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO REAL
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Gabinete da
Prefeita

23. Exigir multa de mora superior ao limite legal.
24. Deixar de assegurar ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros.
25. Inserir no instrumento de contrato cláusula que estabeleça a perda total das prestações pagas em benefício do credor que, em razão do inadimplemento, pleitear a resolução do contrato e a retomada do produto alienado.
26. Deixar de prestar informações sobre questões de interesse do consumidor descumprindo notificação do órgão de defesa do consumidor.

D) INFRAÇÕES ENQUADRADAS NO GRUPO IV

1. Exposição à venda de produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, ou perigosos.
2. Colocar ou ser responsável pela colocação no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança.
3. Deixar de informar, de maneira ostensiva e adequada, a respeito da nocividade ou periculosidade de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança, ou deixar de adotar outras medidas cabíveis em cada caso concreto.
4. Deixar de comunicar à autoridade competente a nocividade ou periculosidade do produto ou serviço, quando do lançamento dos mesmos no mercado de consumo, ou quando da verificação posterior da existência de risco.
5. Deixar de comunicar aos consumidores, por meio de anúncios publicitários veiculados na imprensa, rádio e televisão, a nocividade ou periculosidade do produto ou serviço, quando do lançamento dos mesmos no mercado de consumo, ou quando da verificação posterior da existência de risco.
6. Expor à venda produtos com validade vencida.

Maria Aparecida da Rocha Silva

Prefeita Municipal