

INSTRUÇÃO DE SERVIÇO PROCON-ES Nº 01/2019.

Dispõe sobre a Norma de Procedimento - SDC 01.2019, que regula os serviços de atendimento do PROCON/ES.

O DIRETOR DO DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS MUNICIPAL DO CONSUMIDOR - PROCON/LINHARES, no uso de suas atribuições legais, conferidas pelo artigo inciso XV, do §1º, do art. 253-A da lei 3.290 de 24 de abril de 2013 e do art. 4º do Decreto 2.181 de 20 de março de 1997, visando garantir a organização e estruturação dos procedimentos internos de atendimento aos consumidores, solução de conflitos de consumo, fiscalização e de julgamento administrativo de práticas infrativas às normas de defesa do consumidor pelo PROCON/ES, este Diretor resolve expedir a seguinte Instrução de Serviço:

Art. 1º - Fica aprovada a Norma de Procedimento SDC 01.2019 constante no Anexo I, parte integrante desta Instrução de Serviço, que disciplina o julgamento dos processos administrativos de práticas infrativas às normas de defesa do consumidor e os procedimentos e atividades deste departamento inerentes aos serviços de atendimento a consumidores, de gestão de conflitos de consumo e de fiscalização.

Art. 2º - Esta instrução de serviço entra em vigor na data de sua publicação.

Linhares-ES, 03 de maio de 2019.


GERALDO BENEDITO ROZA
Diretor

DMPDC - LINHARES-ES
Geraldo Benedito Roza
Mat.: 1891
Diretor

INSTRUÇÃO DE SERVIÇO Nº 01/2019 - ANEXO I

1. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS:

1.1. O Departamento de Políticas Municipal do Consumidor, PROCON, é órgão integrante da administração pública, vinculado à Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social.

1.2. O PROCON funciona como centro multiportas de prevenção e solução de conflitos, por compreender a aplicação de métodos alternativos de gestão de controvérsias no âmbito das relações de consumo, com ações preventivas e repressivas, tais como atendimento ao consumidor e intermediação à solução de conflitos, até a aplicação de sanções, sem prejuízo do emprego de outros métodos e técnicas permitidas em lei.

2. DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO:

2.1. NORMAS GERAIS DE ATENDIMENTO:

2.1.1. Serão atendidos no PROCON deste município os consumidores destinatários finais de produtos e serviços, pessoas físicas ou jurídicas, classificados no artigo 2º da Lei 8.078 de 1990, residentes no Estado do Espírito Santo, que tiverem estabelecido relação jurídica de consumo com fornecedores, pessoas jurídicas ou físicas nacionais ou estrangeiras, públicas ou privadas, conceituadas no artigo 3º na referida Lei.

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

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

2.1.4. As partes comparecerão pessoalmente ou poderão ser representadas por outrem, desde que, devidamente constituído através de instrumento procuratório original ou cópia autenticada, sendo facultativo o acompanhamento por advogado.

2.1.5. O consumidor menor de 18 (dezoito) anos poderá ser autor de reclamação, se devidamente representado ou assistido, nos termos da legislação civil.

2.1.6. O atendimento ao público do PROCON poderá ser realizado da seguinte forma:



2.1.7. Por atendimento presencial na sua sede ou nas suas unidades de atendimento, inclusive nas suas unidades móveis;

2.1.8. Por atendimento eletrônico, a partir de plataformas eletrônicas a serem disponibilizadas pelo PROCON;

2.1.9. Por correspondência, a partir do protocolo de cartas e petições impressas ou de mensagens enviadas por correios eletrônicos;

2.1.10. Por telefone.

2.2. DO ATENDIMENTO PRESENCIAL NO PROCON:

2.2.1. O Atendimento presencial do PROCON/ES atenderá as seguintes finalidades, dentre outras:

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

II - efetuar cálculos de dívidas e obrigações contratuais;

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

IV - expedir Carta de Informação Preliminar ao fornecedor reclamado;

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

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

2.2.2. O PROCON realizará atendimentos presenciais de consumidores em sua sede e em suas unidades de atendimento extensivas ou móveis por ordem de chegada, observadas as normas de atendimento preferencial.

2.3. DO ATENDIMENTO ELETRÔNICO:

2.3.1. O PROCON poderá realizar atendimento a consumidores através de plataforma eletrônica específica, a ser disponibilizada, por meio da qual poderá receber e responder a questionamentos, e formalizar o registro de reclamações.

2.3.2. O consumidor deverá se cadastrar, informando seus dados pessoais e da empresa reclamada, relatando sua dúvida ou reclamação, sendo responsável pelas informações ali prestadas.

2.3.3. O responsável pelo atendimento eletrônico do PROCON analisará as consultas e reclamações e as responderá por ordem de recebimento, em tempo razoável.



2.4. DO ATENDIMENTO POR CORRESPONDÊNCIA:

2.4.1. A carta ou petição impressa e a mensagem enviada por correio eletrônico, protocoladas no setor respectivo do PROCON, deverá conter:

I- Qualificação das partes;

II- conteúdo da reclamação, consulta ou denúncia;

III- pedidos;

IV- toda documentação pessoal, bem como àquelas pertinentes ao caso.

2.4.2. O agente integrante do setor de atendimento e/ou recepção do PROCON recepcionará a reclamação, consulta ou denúncia e a encaminhará imediatamente ao diretor deste órgão que avaliará o processamento de forma adequada.

2.5. DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO:

2.5.1. O Serviço de Atendimento Telefônico se realiza por contatos ao telefone fixo deste órgão e possui a finalidade de prestar informações e consultas sobre os direitos do consumidor, além de receber denúncias de eventuais infrações contra as normas que regem as relações de consumo.

2.5.2. As denúncias recebidas pelo Atendimento Telefônico serão encaminhadas para análise no setor competente e providências administrativas cabíveis.

2.5.3. O Serviço de Atendimento Telefônico do PROCON obedecerá ao seguinte horário de atendimento:

I - de segunda à sexta-feira, das 09h00 às 17h00.

2.6. DAS REDES SOCIAIS UTILIZADAS PELO PROCON

2.6.1. As redes sociais utilizadas pelo PROCON possuem o único escopo de orientar e conscientizar os cidadãos sobre temas atuais do direito consumerista.

3. DA CARTA DE INFORMAÇÃO PRELIMINAR (CIP):

3.1. EXPEDIÇÃO DA CARTA DE INFORMAÇÃO PRELIMINAR:

3.1.1. 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 8.078/90 e no § 3º do artigo 33 do Decreto 2.181 de 1997.

3.1.2. A Carta de Informação Preliminar (CIP) é ato escrito, formalizada e expedida pelo PROCON 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 8.078/90, 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.

3.1.3. Quando a Carta de Informação Preliminar tiver sua expedição provocada por representante legal do consumidor, deverá ser instruída com o devido Instrumento de mandato e cópia simples dos documentos pessoais de identificação do outorgante e outorgado.

3.1.4. O PROCON solicitará ao consumidor cópia dos documentos pessoais, do comprovante de endereço em seu nome, da procuração, quando representado, e dos demais documentos necessários à comprovação das suas alegações.

3.1.5. As pessoas jurídicas consumidoras somente poderão provocar a expedição de Carta de Informação Preliminar por meio do atendimento presencial no PROCON.

3.1.6. Os consumidores de que trata o item anterior deverão ser representados nos termos do contrato social ou por instrumento de mandato.

3.1.7. O representante legal da Pessoa Jurídica deverá apresentar os seus documentos pessoais, o documento de representação, o contrato social ou estatuto, os documentos pessoais de um dos seus sócios, diretores ou administradores, os documentos pessoais de quem lhe tenha outorgado poderes de representação, no caso de procuração, e inscrição no CNPJ.

3.1.8. Após expedição da Carta de Informação Preliminar, o consumidor receberá sua declaração de expedição de "CIP", onde constarão todas as informações necessárias sobre o atendimento realizado, bem como data e hora de retorno para acesso à resposta porventura enviada pelo fornecedor emissário.

3.1.9. A Carta de Informação 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.

3.2. DO RECEBIMENTO DA CARTA DE INFORMAÇÃO PRELIMINAR PELO FORNECEDOR:



3.2.1. As notificações da Carta de Informação Preliminar serão encaminhadas às empresas reclamadas das formas seguintes:

I - eletronicamente, quando a empresa reclamada for cadastrada no sistema eletrônico do PROCON;

II - pessoalmente, a expensas do consumidor, mediante protocolo de recebimento, contendo, obrigatoriamente, a assinatura, a data e identificação do recebedor;

III - carta registrada com Aviso de Recebimento (AR), a expensas do PROCON.

3.2.2. Qualquer empresa fornecedora de produtos ou serviços poderá solicitar, gratuitamente, seu cadastramento para receber eletronicamente a Carta de Informação Preliminar expedida pelo PROCON.

3.2.3. 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 à Carta de Informação Preliminar, e pela estrita observância ao envio de arquivos somente em formato PDF.

3.2.4. 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.

3.2.5. No ato da abertura da Carta de Informação Preliminar, verificada a necessidade de envio de documentos adicionais à empresa reclamada, o PROCON solicitará ao consumidor as devidas cópias para digitalização no sistema.

3.3. DAS RESPOSTAS À CARTA DE INFORMAÇÃO PRELIMINAR:

3.3.1. A empresa reclamada terá o prazo de 10 (dez) dias corridos para envio de resposta escrita à Carta de Informação Preliminar, contados da data de seu recebimento, devendo direcioná-la ao endereço do consumidor, com cópia para o PROCON.

3.3.2. A empresa reclamada deverá enviar resposta à Carta de Informação Preliminar ao PROCON nas formas seguintes:

I - pessoalmente, mediante protocolo;

II - eletronicamente, se cadastrada no respectivo sistema do PROCON ou por mensagem enviada para o endereço eletrônico específico divulgado oficialmente pelo PROCON, exclusivamente em arquivos de formato PDF;



III - carta registrada com aviso de recebimento;

IV - telegrama.

3.3.3. A resposta à Carta de Informação Preliminar deverá ser enviada, individualmente, referenciando a respectiva CIP expedida por provocação do consumidor.

3.3.4. A empresa reclamada deverá inserir, obrigatoriamente, nas respostas à Carta de Informação Preliminar, o nome do consumidor reclamante e seu CPF, e o número da CIP recebida a que se refere sua resposta.

3.3.5. A Carta de Informação Preliminar poderá ser convertida em reclamação administrativa do consumidor, devidamente autuada na forma do artigo 33, III do Decreto 2.181 de 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 provas de prática infrativa às normas de defesa do consumidor.

3.3.6. A conversão da Carta de Informação Preliminar em reclamação administrativa por manifestação de interesse do consumidor será efetuada presencialmente ou por contato eletrônico deste, ocasião em que o consumidor deverá apresentar os documentos necessários à devida instrução do procedimento.

3.3.7. Decorrido o prazo descrito na declaração de expedição de CIP do consumidor, sem que haja a sua conversão em reclamação administrativa, esta será arquivada pelo sistema do PROCON, salvo se constatada a partir do atendimento realizado ocorrência de prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor, quando poderão ser adotados os demais procedimentos estabelecidos no artigo 33 do Decreto 2.181 de 1997.

3.3.8. 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.

3.3.9. A recusa à prestação das informações ou o desrespeito às determinações e convocações do PROCON 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 8.078 de 1990 e 33, §2º do Decreto 2.181 de 1997.

3.3.10. Os procedimentos decorrentes da expedição de Carta de Informação Preliminar serão autuados e protocolados em ordem



cronológica e direta, devendo todas as suas folhas serem enumeradas e rubricadas.

3.4. DO CANCELAMENTO DA CARTA DE INFORMAÇÃO PRELIMINAR:

3.4.1. O Cancelamento da Carta de Informação Preliminar dar-se-á:

I - por solicitação pessoal do consumidor, na forma presencial, a partir do envio de mensagem ao endereço eletrônico específico do PROCON oficialmente divulgado, por meio de sistema eletrônico de acompanhamento da CIP disponível para acesso do consumidor, ou ainda por carta;

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

3.4.2. O PROCON 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.

4. DA AUDIENCIA DE AUTOCOMPOSIÇÃO:

4.1. A depender das particularidades do caso, no processo administrativo instaurado a partir da reclamação registrada pelo consumidor, o PROCON/ES poderá promover a solução do conflito entre o reclamante e o fornecedor reclamado mediante o uso dos métodos e técnicas adequados às particularidades do caso concreto.

4.2. A escolha do método de autocomposição adequado será promovida pelo agente do PROCON, após análise das particularidades do conflito.

4.3. Após a realização do diagnóstico do conflito, o agente do PROCON deverá identificar e aplicar um dos métodos e técnicas de autocomposição abaixo elencados:

I - Negociação assistida - quando constatar que o consumidor reclamante, em decorrência de sua vulnerabilidade ou hipossuficiência, carece da intervenção parcial do agente do PROCON, que atuará na promoção e defesa dos seus interesses.

II - Conciliação - quando constatar que a situação permite a atuação imparcial do agente do PROCON, que presidirá a autocomposição mediante o emprego de técnicas de conciliação e de encaminhamento de propostas de acordo, e que o conflito está inserido no contexto de uma relação circunstancial, assim



entendida como aquela que é desprovida de perspectivas futuras de manutenção de vínculos entre as partes.

III - Mediação - quando constatar que a situação permite a atuação imparcial do agente do PROCON, que presidirá a autocomposição mediante o emprego de técnicas de mediação, visando o restabelecimento do diálogo e da relação entre consumidor e fornecedor, e que o conflito está inserido no contexto de uma relação continuada, assim entendida como aquela que se caracteriza pela existência de perspectivas futuras de manutenção de vínculos entre as partes.

4.4. Para audiência de autocomposição, as partes serão notificadas a comparecer na data e hora designada.

4.5. Aberta a audiência, o agente competente do PROCON esclarecerá às partes sobre as vantagens do método de autocomposição por ele considerado mais adequado, mostrando-lhes os riscos e as consequências de um eventual acordo ou impasse.

4.6. Encerrada a audiência, será emitido o Termo de Audiência, com a redação e assinatura do acordo ou da declaração do impasse, com a entrega de uma via para cada uma das partes, e a juntada de outra aos autos.

4.7. Na hipótese de realização de termo de acordo, o processo será arquivado, de modo que, ao consumidor caberá a responsabilidade de informar o não cumprimento e solicitar o desarquivamento, caso queira.

4.8. Mesmo que tenha sido celebrado acordo, resolvendo a demanda individual do consumidor, se a prática corresponder a uma infração às normas de direito do consumidor poderá ser instaurado processo administrativo para apuração e autuação.

4.9. Nas hipóteses de não comparecimento do fornecedor em audiência e de inexistência de justificativa prévia, ou se ausente consumidor 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.

4.10. - A audiência de autocomposição não é um procedimento obrigatório no processo administrativo instaurado no PROCON.

5. DO CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS:

5.1. 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.

5.2. O cadastro de reclamações contra fornecedores constitui instrumento essencial de defesa e orientação dos consumidores, devendo o PROCON assegurar sua publicidade, confiabilidade e continuidade, nos termos do artigo 44 da Lei Federal nº. 8.078/90.

5.3. Para fins deste procedimento, 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 do consumidor analisada pelo PROCON, 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.

5.4. O PROCON deverá providenciar a divulgação pública e periódica dos cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores, nos termos do art. 59 do Decreto Federal nº 2.181/97.

5.5. O referido cadastro será publicado obrigatoriamente pelo PROCON no órgão de imprensa oficial do Estado, devendo ser dada a maior publicidade possível através dos meios de comunicação.

5.6. A divulgação do cadastro será realizada anualmente, podendo o PROCON 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.

5.7. 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.

5.8. A classificação da reclamação como fundamentada, atendida ou não atendida, poderá ser realizada pela pessoa empossada no cargo de conciliador ou por qualquer outro servidor do PROCON indicado pelo diretor do Departamento de Políticas Municipal do Consumidor - PROCON Linhares.

5.9. 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.

5.10. 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.

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

5.12. Os cadastros específicos do PROCON serão, sempre que possível, consolidados em cadastros gerais, abrangendo também os dados e registros dos cadastros dos Procons Municipais do Espírito Santo.

6. DA FISCALIZAÇÃO:

6.1. A fiscalização será efetuada por Agentes de Fiscalização, devidamente credenciados mediante apresentação de documento funcional com foto, vinculados ao PROCON em atuação na seção de Fiscalização.

6.2. A cédula de identificação fiscal (CIF) é o documento de uso obrigatório nas atividades de fiscalização, como determina o art. 10 do Decreto 2.181/97, documento pessoal e intransferível de validade indeterminada, vigendo pelo tempo que o Agente de Fiscalização permanecer no cargo.

6.3. A ausência da cédula de identificação fiscal no ato da atividade fiscalizatória não torna o ato nulo, desde que identificados com coletes próprios, além de documento de identificação com fotografia.

6.4. Sem exclusão da responsabilidade pessoal, os fiscais de que trata o artigo anterior responderão pelos atos que praticarem com culpa ou dolo, quando investidos da ação fiscalizadora.

6.5. Os Autos de Infração, de Constatação, 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 ou impugná-la no prazo de dez dias;
- f) a identificação do agente atuante, 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 determinação para apresentação de documentos fiscais que sirvam à demonstração da receita mensal bruta, apurada, de preferência, com base nos últimos doze meses anteriores ao da instauração do processo;
- i) 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 atuante, 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 2.181 de 1997.

III - 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) a narrativa completa e detalhada de todo o ato fiscalizatório, verificado pelo próprio Agente de Fiscalização, e das informações prestadas pelo autuado;



d) a descrição da prática da autuada e a constatação se a referida prática atende ou não os ditames das normas que regulam as relações de consumo;

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.

6.6. Os Autos de Infração, de Constatação e Apreensão e Termo de Depósito serão lavrados pelo agente que houver verificado a prática infrativa, preferencialmente no local onde foi comprovada a irregularidade.

6.7. Os Autos de Infração, de Apreensão e Termo de Depósito, e de Constatação serão lavrados em impresso próprio, composto de 03 (três) vias, numeradas.

6.8. Quando necessário, para a comprovação da infração, os autos poderão ser acompanhados de laudo pericial.

6.9. A assinatura nos Autos de Infração, de Constatação e de Apreensão e Termo de Depósito, 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.

6.10. Em caso de recusa do autuado em assinar os Autos de Infração, de Constatação e de Apreensão ou Termo de Depósito, o agente competente consignará o fato no auto, remetendo-o ao autuado por via postal, com aviso de recebimento ou outro procedimento equivalente, produzindo os mesmos efeitos do item anterior.

6.11. 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.

6.12. Depois de realizada a lavratura do documento *in loco*, o setor de fiscalização deverá realizar o seu registro no sistema existente, catalogar e anexar às provas colhidas no ato fiscalizatório.

6.13. Estando acostados todos os documentos, o setor de fiscalização encaminhará ao setor responsável pela autuação do processo e saneamento.

6.14. O setor de Fiscalização do PROCON também será responsável pela lavratura de Auto de Infração, quando verificada prática infrativa continuada de desrespeito às normas de defesa do



consumidor por parte de um mesmo fornecedor. Neste caso, após despacho conclusivo da assessoria Jurídica, o processo será remetido para análise no setor de Fiscalização, podendo ocorrer a lavratura de Auto de Infração que, nesta hipótese, será encaminhado ao fornecedor autuado preferencialmente pelos Correios com aviso de recebimento.

6.15. O setor de Fiscalização poderá lavrar Auto de Infração, em ato posterior, nos casos em que for verificada prática infrativa continuada por parte de filiais de uma mesma Instituição. Nessa hipótese, a fiscalização registrará as ocorrências verificadas *in loco* em Autos de Constatação distintos, respectivos a cada diligência ou ato fiscalizatório, e a Lavratura do Auto de Infração serão realizadas após a análise detida de todos os documentos emitidos, sob o aspecto coletivo, consolidado e reiterado da infração.

7. DA AUTORIZAÇÃO PARA DESCARTE DAS MERCADORIAS APREENDIDAS E TERMO DE LIBERAÇÃO DO DEPOSITÁRIO FIEL

7.1. As mercadorias impróprias ou inadequadas ao uso ou consumo, apreendidas em ação fiscalizatória pelo PROCON, ficarão sob responsabilidade de depositário fiel nomeado no ato, através da lavratura do Auto de Apreensão e Termo de Depósito.

7.2. O pedido de descarte das mercadorias apreendidas deverá ser formalizado ao PROCON por carta impressa ou mensagem enviada por correio eletrônico.

7.3. Recebida a solicitação, o diretor do órgão expedirá ofício autorizando o descarte dos produtos, bem como Termo de Liberação da condição de depositário fiel, entregues após comprovação documental do descarte.

7.4. O descarte das mercadorias só poderá ser feito após a autorização do chefe de Fiscalização ou diretor do PROCON, e desde que realizado em local adequado, atendendo as normas ambientais e sanitárias.

7.5. Após o descarte, o depositário fiel assinará todas as vias do Ofício e do Termo de Liberação, sendo-lhe entregue uma cópia, e sendo destinadas as demais aos autos do processo administrativo.

7.6. A solicitação e autorização de descarte e de liberação de depositário final não representam a conclusão do procedimento administrativo, que continuará tramitando perante o PROCON para apuração das infrações aferidas e aplicação das penalidades administrativas cabíveis, nos termos da Lei Federal nº 8.078/90 e Decreto Federal nº 2.181/97.



8. DO PROCESSO ADMINISTRATIVO:

8.1. O processo administrativo, de que trata o artigo 33 do Decreto Federal nº 2.181/97 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 constituído da infração, devidamente comprovado;

III - a assinatura do agente competente.

8.2. O processo administrativo instaurar-se-á no PROCON nas seguintes ocasiões:

I - apresentação de reclamação ou denúncia pelo consumidor;

II- ausência de resposta de CIP pelo fornecedor, ou resposta não satisfatória;

III- ato de ofício do agente administrativo competente;

IV - auto de infração, constatação ou apreensão lavrado por agente de fiscalização;

V - denúncia formalmente encaminhada por outro órgão integrante do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

9. DO JULGAMENTO DO PROCESSO ADMINISTRATIVO:

9.1. 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 à assessoria Jurídica para apreciação e análise dos fatos e direitos violados.

9.2. A prática infrativa continuada, assim entendida como aquela na qual o Fornecedor incide por duas vezes ou mais em ilícitos da mesma natureza, no mesmo ano calendário e em face de mais de um reclamante, atribui caráter transindividual às reclamações, que serão apuradas em uma só autuação como conduta lesiva à coletividade.

9.3. As práticas infrativas continuadas correspondem às práticas infrativas previstas no Decreto 2.181 de 1997 com efeitos de lesão a interesses e direitos transindividuais de consumidores, e serão assim tratadas e julgadas administrativamente para análise e adoção das medidas punitivas previstas no artigo 18 do referido Decreto e no artigo 56 da Lei Federal nº 8.078 de 11 de



setembro de 1990, com a adoção das atenuantes e agravantes cabíveis de acordo com a natureza da prática.

9.4. Ao verificar indícios de autoria e materialidade de prática infrativa continuada, o PROCON reunirá as respectivas reclamações num único processo administrativo para análise e julgamento da postura e conduta de lesão coletiva por parte do Fornecedor reclamado.

9.5. O ato de reunião de reclamações contra o mesmo fornecedor com base nos mesmos fundamentos de fato e direito para análise de prática infrativa continuada será realizado pela assessoria jurídica, independente do teor da classificação das reclamações no Cadastro de Reclamações Fundamentadas.

9.6. A constatação da prática infrativa continuada será levada a efeito através de parecer lavrado pela assessoria Jurídica, quando deverá ser identificado o fundamento legal comum às reclamações reunidas em face do mesmo fornecedor, a partir da identidade das infrações reiteradas.

9.7. Verificada a situação descrita no item anterior, cabe à assessoria Jurídica, de ofício, a instauração do processo de responsabilização por prática infrativa continuada.

9.8. O processo administrativo decorrente de Auto de Infração, de ato de ofício de agente competente, de reclamação de caráter individual ou de prática infrativa reiterada será instruído e julgado pela comissão administrativa competente, na forma definida em Lei municipal.

9.9. Se verificados os indícios de autoria e materialidade de prática infrativa, a partir de reclamação de caráter individual, ou de prática infrativa continuada, os autos deverão ser encaminhados a assessoria jurídica para edição de parecer e, posteriormente ao Diretor do PROCON que, em caso acolha o parecer, emitirá decisão administrativa nos termos do artigo 46 do Decreto Federal nº 2.181/97 e determinará a notificação do fornecedor para impugnar o processo administrativo por meio de defesa, no prazo de 10 (dez) dias a contar do seu recebimento, na forma dos artigos 42 e 44 do Decreto Federal nº 2.181/1997.

9.10. A notificação ao fornecedor conterá cópia de todos os documentos pertinentes à demanda, com exceção aos documentos pessoais dos consumidores, multa arbitrada e informações acerca das formas de pagamento.

9.11. Após parecer emitido pela Assessoria Jurídica, em caso de não acolhimento, o Diretor do PROCON poderá determinar o arquivamento mediante decisão motivada.



9.12. Apresentada a impugnação, o Diretor do PROCON, encaminhará os autos para a Comissão de Julgamento para apreciação da defesa. De forma que, levando-se em consideração todos os atos e provas produzidas nos autos julgará e proferirá decisão administrativa, nos termos dos artigos 46 do Decreto Federal 2.2181/97.

9.13. A defesa intempestiva será recebida pelo setor de atendimento ou Protocolo, juntada aos autos e encaminhada ao Diretor do Órgão que proferirá decisão administrativa de indeferimento, mantendo a penalidade e encaminhando os autos para o setor competente providenciar a inscrição do valor na dívida ativa do município.

9.14. A empresa reclamada ou autuada deverá inserir nas defesas e respostas aos processos administrativos do PROCON 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, no Decreto Federal nº 2.181/97 e, subsidiariamente, no Código de Processo Civil.

9.15. A empresa reclamada ou autuada deverá apresentar, juntamente com a sua peça impugnativa, todos os documentos exigidos e descritos na notificação expedida pelo PROCON, sem prejuízo dos demais requisitos previstos na Lei Federal nº 8.078/90, Decreto Federal nº 2.181/97 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 últimos doze meses anteriores ao da instauração do processo.

9.16. O PROCON 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 55º, § 4º da Lei 8.078 de 1990, do artigo 33, § 2º do Decreto 2.181 de 1997, e 330 do Código Penal.

9.17. Em decorrência da aferição e comprovação de prática infrativa nos autos do processo, o Diretor do PROCON emitirá Decisão Administrativa Punitiva, na forma do artigo 46 do Decreto 2.181 de 1997, contendo relatório dos fatos, o respectivo enquadramento legal, a natureza, descrição e graduação da pena, em conformidade com os artigos 56 da Lei 8.078 de 1990 e 18 do Decreto 2.181 de 1997.



9.18. O Diretor do Órgão apreciará a defesa e as provas produzidas pelas partes envolvidas, não estando vinculada a relatório do setor de Assessoria Jurídica e/ou Fiscalização.

9.19. Recebida a defesa, o Diretor do PROCON encaminhará os autos à Comissão de Julgamento pertinente, para apreciação de mérito, nos termos do regimento interno daquela.

9.20. A fixação dos valores das multas nas infrações ao Código de Defesa do Consumidor dentro dos limites legais (art. 57 parágrafo único da Lei nº 8.078, de 11.09.90), será feito de acordo com a gravidade da infração, vantagem auferida e condição econômica do fornecedor na forma prevista pelo presente ato normativo.

9.20.1. Para efeito do disposto no item "9.20", usar-se-á o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo-Especial (IPCA-E), para atualização dos valores em URML - Unidade de Referência do Município de Linhares no exercício corrente.

9.21. Para efeito da gravidade da infração, as infrações serão classificadas de acordo com sua natureza e potencial ofensivo em quatro grupos (I, II, III e IV) pelo critério constante do Anexo Único.

9.22. Com relação à vantagem auferida, serão consideradas quatro situações:

- I - ausência de vantagem;
- II - vantagem de caráter individual;
- III - vantagem de caráter coletivo;
- IV - vantagem de caráter difuso.

9.23. A condição econômica do infrator será aferida por meio de sua receita mensal média.

9.23.1. A receita média será calculada considerando-se o faturamento bruto constante da "Demonstração do Resultado do Exercício" relativo ao período imediatamente anterior à infração, podendo ser a mesma estimada ou arbitrada na falta ou inaceitabilidade das informações prestadas pelo infrator.

9.24. A dosimetria da pena de multa será feita em duas etapas: primeiramente proceder-se-á a fixação da pena-base correspondente à média aritmética entre os limites mínimo e máximo previstos para a situação em concreto, levando-se em conta, dentre outros, o grau de culpabilidade, a intensidade do dolo, os antecedentes, a conduta, os motivos, as conseqüências e a extensão da infração; em seguida, efetuar-se-á a adição e/ou



subtração dos montantes referentes às circunstâncias agravantes e atenuantes.

9.24.1. A pena aplicada, após a consideração das circunstâncias atenuantes e agravantes, não poderá ultrapassar os limites mínimo e máximo previsto para cada situação.

9.24.2. A base de cálculo para o cômputo das circunstâncias agravantes e atenuantes será sempre a pena-base fixada.

9.24.3. Em função da natureza da infração, vantagem auferida e condição econômica do infrator, determinar-se-ão a pena base e os limites mínimo e máximo para a pena a ser cominada, que serão calculados em valor monetário atual, para cada situação, por meio das fórmulas abaixo:

$$P_{\min} = Fn \left[1250 - \frac{1249}{\left(\frac{r}{Fn} + 1\right)} \right]$$

$$P_{\max} = 3 P_{\min}$$

$$P_b = \frac{P_{\max} + P_{\min}}{2} = 2 P_{\min}$$

$$P_{\max} = 3 P_{\min}$$

$$P_b = (P_{\max} + P_{\min}) / 2 = 2 P_{\min}$$

P_b = pena base (em R\$);

P_{max} = pena máxima (em R\$);

P_{min} = pena mínima (em R\$);

fn = fator de natureza da infração;

fv = fator de vantagem auferida; e

r = receita mensal média (em R\$).

9.24.4. O valor do fator de natureza da infração (fn) será em função do grupo em que estiver classificada a infração:

Fn	Grupo
140	I
280	II
420	III
560	IV

9.24.5. O valor do fator de vantagem auferida (fv) será:

Fv	Vantagem Auferida
104.000.000	Ausência de Vantagem
62.400.000	Vantagem Individual
37.440.000	Vantagem Coletiva
22.464.000	Vantagem Difusa

9.24.6. O valor do fator de classificação do fornecedor será:

Fa	Classificação do Fornecedor
0,56	Grande Empresa
0,35	Pequeno Porte
0,09	Microempresa

9.25. As circunstâncias agravantes e atenuantes estabelecidas no Código de Proteção e Defesa do Consumidor e no Decreto nº 2.181, de 20.03.97, implicam em aumento de pena de um sexto à metade ou em diminuição de pena de um sexto à metade.

9.25.1. O percentual de aumento ou diminuição da multa será de:

I- 16,66% (dezesseis virgula sessenta e seis por cento) para um fator atenuante ou agravante;

II- 30% (trinta por cento) para dois fatores atenuantes ou agravantes;

III- 50 % (cinquenta por cento) para mais que dois fatores atenuantes ou agravantes.

9.25.2. Constatando-se fatores agravantes e atenuantes num mesmo processo, concomitantemente, primeiramente aplicar-se-á os percentuais relativo aos fatores atenuantes e posteriormente os percentuais relativo aos fatores agravantes.

9.26. No concurso de práticas infrativas, a pena de multa será aplicada para cada uma das infrações, podendo, a critério da Comissão, desde que não agrave a situação do autuado, ser aplicada a multa correspondente à infração de maior gravidade com acréscimo de um terço.

9.27. Os cálculos serão feitos em moeda corrente na forma da Lei.

9.28. Será considerada reincidência, para efeito de agravamento da pena de multa, a repetição de prática infrativa, de qualquer natureza, às normas do Código de Proteção e Defesa do



Consumidor, punida com decisão administrativa irrecorrível, desde que entre a data desta e a prática da nova conduta não tenha decorrido tempo superior a cinco anos. (Vide item 9.2)

9.29. A pena de multa poderá ser reduzida ou aumentada se no decorrer do processo for comprovada a existência de circunstâncias atenuantes e agravantes estabelecidas no Código de Defesa do Consumidor e no Decreto Federal nº 2.181/97. (Vide item 9.25.1)

9.30. A prática infrativa continuada, no que tange a aplicação de multa, está sujeita a uma pena única, com o aumento de dez por cento para cada reclamação ou repetição da falta, não podendo o valor total exceder o limite previsto pelo parágrafo único do artigo 57 da Lei 8.078 de 1990, respeitados os princípios administrativos da razoabilidade e proporcionalidade.

9.31. O atendimento integral à reclamação dos consumidores nos procedimentos de atendimentos anteriores à instauração do processo administrativo ou na audiência de autocomposição configura a circunstância atenuante estabelecida no artigo 25, III do Decreto Federal nº 2.181/1997.

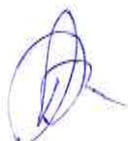
9.32. Quando aplicadas as penas estabelecidas nos incisos II a XI do artigo 56 da Lei 8.078 de 1990 e nos incisos II a XI do artigo 18 do Decreto 2.181 de 1997, serão os fornecedores infratores e demais instituições responsáveis pelo seu cumprimento, quando for o caso, notificados e compelidos a cumpri-las sob pena de desobediência, nos termos do artigo 33, § 2º do Decreto 2.181 de 1997 e do artigo 330 do Código Penal.

9.33. Quando aplicada a pena de contrapropaganda, nos termos do artigo 60 da Lei 8.078 de 1990, será o fornecedor infrator notificado a divulgar e veicular, às suas expensas, a peça publicitária imposta pelo PROCON na mesma forma, frequência, dimensão, veículo, local, espaço e horário em que divulgou a peça publicitária enganosa ou abusiva objeto de julgamento administrativo, sob pena de desobediência nos termos do artigo 33, § 2º do Decreto 2.181 de 1997 e do artigo 330 do Código Penal.

9.34. As penalidades previstas nos artigos 56 da Lei 8.078 de 1990 e 18 do Decreto 2.181 de 1997 poderão ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

10. DA NULIDADE NO PROCESSO ADMINISTRATIVO:

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



10.2. 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.

11. DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS À DECISÃO PUNITIVA:

11.1. Da decisão punitiva emitida pelo Diretor do PROCON, caberá recurso, sem efeito suspensivo, no prazo de 10 (dez) dias, contados da data da notificação da decisão, dirigido a Comissão de 1ª instância, que proferirá decisão de mérito, conforme Regimento Interno daquela Comissão.

11.2. Julgado o Processo pela Comissão de 1ª Instância, com decisão que mantenha a autuação e aplicação de multa, caberá recurso dirigido a Comissão de 2ª Instância.

11.3. No caso de aplicação de multa, o recurso será recebido com efeito suspensivo pelo presidente de referido colegiado.

11.4. A Decisão de Segunda Instância poderá arquivar o procedimento administrativo ou manter a pena aplicada pelo Diretor do PROCON.

11.5. Nos casos de manutenção da pena de multa aplicada pela comissão, o fornecedor infrator será notificado formalmente sobre a decisão definitiva de segunda instância e sobre o valor da multa arbitrada definitivamente, devendo seu recolhimento ocorrer no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da data da notificação desta decisão.

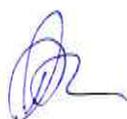
11.6. A decisão é definitiva quando não mais couber recurso, seja de ordem formal ou material.

12. DA INSCRIÇÃO EM DÍVIDA ATIVA E EXECUÇÃO FISCAL:

12.1. Depois do trânsito em julgado das decisões e recursos administrativos e, não havendo comprovação do recolhimento de multa cominada na decisão, o Diretor do PROCON encaminhará os autos do processo administrativo ao diretor do departamento administrativo fiscal do município para que providencie a inscrição dos dados do fornecedor infrator em Dívida Ativa.

13. DA CONVERSÃO DE PENA DE MULTA EM ASSINATURA DE TERMO DE COMPROMISSO:

13.1. O PROCON poderá celebrar com fornecedores de produtos e serviços termo de ajustamento de conduta às exigências legais vigentes, conforme artigo 5º, § 6º, da Lei Federal nº 7.347 de 1985, artigo 6º do Decreto Federal nº 2.181 de 1997.



13.2. Considerando as disposições normativas e, valendo-se da discricionarieidade dada à autoridade administrativa para aplicação das sanções de forma cumulada ou não, o PROCON, através da conjugação dos critérios obrigatórios elencados nos itens posteriores, oportunizará a determinados Fornecedores autuados a possibilidade de firmar Termo de Ajustamento de Conduta em substituição à penalidade de multa.

13.3. Os critérios a serem atendidos para celebração do Termo de Ajustamento de Conduta mencionado no item anterior são:

I - Ser o processo decorrente de autuação pelo setor de Fiscalização;

II - Ser o infrator primário, nos termos do artigo 25, II do Decreto nº 2.181 de 1997;

III - Ser fornecedor infrator classificado como Micro empreendedor ou Empresa de Pequeno Porte nos termos da Lei Complementar nº 139 de 2011;

IV - Existência de parecer emitido pela Fiscalização nos autos do processo administrativo atestando a pequena quantidade de produtos impróprios ou inadequados ao uso ou consumo apreendidos em ação fiscalizatória no estabelecimento do infrator.

13.4. O PROCON poderá celebrar Termo de Compromisso e de Ajustamento de Conduta de acordo com os critérios e condições estabelecidas nos itens anteriores sempre que restar compreendido que a apreensão e inutilização das mercadorias impróprias ou irregulares, nos termos do artigo 56, II e III da Lei 8.078 de 1990 e artigo 18, II e III do Decreto 2.181 de 1997, correspondem à penalidade suficiente ao fornecedor infrator, considerando o porte da empresa autuada, e atendendo às finalidades pedagógicas, sociais e punitivas da pena, e em atenção aos princípios da harmonia e da educação da Política Nacional das Relações de Consumo previstos no artigo 4º da Lei 8.078 de 1990.

13.5. Uma vez constatados os critérios e elementos dos itens anteriores, o Diretor do PROCON notificará o Fornecedor para que compareça em dia e hora marcada na sede do PROCON, com vistas à assinatura do Termo de Compromisso em 03 (três) vias.

13.6. A qualquer tempo, o PROCON 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.



13.7. O compromisso de ajustamento conterà, entre outras, cláusulas que estipulem condições sobre:

I - 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 autuação;

II - Obrigação do Fornecedor infrator de intensificar inspeções em seu estabelecimento, na periodicidade estabelecida no Termo, com objetivo de identificar e retirar de circulação quaisquer mercadorias que não estejam de acordo com as normas de defesa do consumidor;

III - Obrigação do Fornecedor infrator de comparecer e participar em todos os cursos, palestras e capacitações para Fornecedores realizadas pelos órgãos do Sistema Nacional e Estadual de Defesa do Consumidor, desde que realizados em seu município ou em localidade próxima à sua região.

13.8. 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.



ANEXO ÚNICO

Classificação das Infrações ao Código de Defesa do Consumidor

I) Infrações enquadradas no grupo I:

1. Ofertar produtos ou serviços sem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, condições de pagamento, juros, encargos, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados relevantes (art. 31);
2. Deixar de fornecer prévia e adequadamente ao consumidor, nas vendas a prazo, informações obrigatórias sobre as condições do crédito ou financiamento (art. 52);
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 (art. 33);
4. Promover publicidade de produto ou serviço de forma que o consumidor não a identifique como tal de forma fácil e imediata (art. 36);
5. Prática infrativa não enquadrada em outro grupo.

II) Infrações enquadradas no grupo II:

1. Ofertar produtos ou serviços sem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores (art. 31);
2. Expor à venda produtos com validade vencida (art. 18, §6º, I);
3. 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 diminuem o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária (Arts. 8, 19 e 20);
4. Deixar de cumprir a oferta, publicitária ou não, suficientemente precisa, ou obrigação estipulada em contrato (art. 30 e 48);
5. Redigir instrumento de contrato que regulam relações de consumo de modo a dificultar a compreensão do seu sentido e alcance (art. 46);



6. Impedir, dificultar ou negar a desistência contratual e devolução dos valores recebido, no prazo legal arrependimento, quando a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial (art. 49);

7. 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 o consumidor (art. 50, parágrafo único);

8. Deixar de fornecer manual de instrução, de instalação e uso de produto em linguagem didática e com ilustrações (art. 50, parágrafo único);

9. Deixar de redigir contrato de adesão em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, de modo a facilitar a sua compreensão pelo consumidor (art. 54, § 3º);

10. Deixar de redigir com destaque cláusulas contratuais que impliquem na limitação de direito do consumidor, impedindo sua imediata e fácil compreensão (art. 54, § 4º);

III) 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 (art. 12);

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 (arts. 18, § 6º, II, e 39, VIII);

3. Colocar no mercado de consumo de produtos ou serviços inadequados ao fim que se destinam ou lhe diminuem o valor (arts. 18, § 6º, III, e 20);

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 (art. 19);

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 (art.21);

6. Deixar as concessionárias ou permissionárias de fornecer serviços públicos adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos (art. 22);

7. Deixar de assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto (art. 32);

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 as suas respectivas fontes (art. 43);

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 (art. 43, § 1º);

10. Inserir ou manter registros, em desacordo com a legislação, nos cadastros ou bancos de consumidores (art. 43 e §§ e 39, caput);

11. Inserir ou causar a inserção de informações negativas não verdadeiras ou imprecisas em cadastro de consumidores (art. 43, § 1º);

12. Deixar de comunicar por escrito ao consumidor a abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais de consumo, quando não solicitada por ele (art. 43, § 2º);

13. Deixar de retificar, quando exigidos pelo consumidor, os dados e cadastros nos casos de inexatidão ou comunicar a alteração aos eventuais destinatários no prazo legal (art. 43, § 3º);

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 (art. 43, § 5º);

15. Deixar o fornecedor, na publicidade de seus produtos ou serviços; manter em seu poder para informação dos legítimos interessados, os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem (art. 36, parágrafo único); ou deixar de prestar essas informações ao órgão de defesa do consumidor quando notificado para tanto (art. 55, § 4º);

16. Promover publicidade enganosa ou abusiva (art. 37);



17. Realizar prática abusiva (art. 39);
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 (art. 40);
19. Deixar de restituir quantia recebida em excesso nos casos de produtos ou serviços sujeitos a regime de controle ou tabelamento de preços (art. 40, § 3º);
20. Submeter, na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente a ridículo ou qualquer tipo de constrangimento ou ameaça (art. 42);
21. Deixar de restituir ao consumidor quantia indevidamente cobrada pelo valor igual ao dobro do excesso (art. 42, parágrafo único);
22. Inserir no instrumento de contrato cláusula abusiva (art. 51);
23. Exigir multa de mora superior ao limite legal (art. 52, § 1º);
24. Deixar de assegurar ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros (art. 52, § 2º);
24. 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 (art. 53);
25. Deixar de prestar informações sobre questões de interesse do consumidor descumprindo notificação do órgão de defesa do consumidor (art. 55, § 4º).

IV) 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 (art. 18, § 6º, II);
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 (art. 10);
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 (art. 9º);

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 (art. 10, §1º);

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, quando da verificação posterior da existência de risco (art. 10, § 1º e 20).



2

O Edital completo encontra-se disponível na CPL e no site: www.pmdrp.es.gov.br.
Informações: Helder ou João Otávio. Tel. (28) 3559-1102, R.221 e 233.

Dores do Rio Preto, 10/05/2019.
João Otávio da Silva Malaquias
Pregoeiro
Protocolo 484131

Ecoporanga

1º TERMO ADITIVO DE PRORROGAÇÃO DE PRAZO DE VIGÊNCIA DA EXECUÇÃO DA OBRA E ACRESCIMO DE VALOR DO CONTRATO Nº 111/2018 CONTRATADA: CONSTRUTORA DGF EIRELI
CNPJ: 19.213.619/0001-02
Valor Do Acréscimo: R\$ 28.089,93 (vinte e oito mil e oitenta e nove reais e noventa e três centavos).
Vigência de prazo de execução da obra: 150 dias.
Processo: 1079/2019.

ELIAS DAL COL
Prefeito
Protocolo 484303

Guaçu

COMUNICADO
O Município de Guaçu-ES, com sede administrativa a Praça João Acacinho, 01, centro, inscrito no CNPJ sob o nº 27.174.135/0001-20, devidamente representada pela Prefeita Municipal Sra. Vera Lúcia Costa, **torna sem efeito** a publicação realizada Quarta-feira, 08 de Maio de 2019 no Diário Oficial do Estado de Espírito Santo, cujo assunto é "Declarar aptidão para exercer o licenciamento ambiental municipal"

Guaçu-ES, 13 de maio de 2019
Vera Lúcia Costa
Prefeita Municipal
Protocolo 484342

Ibiraçu

TERMO DE RESCISÃO CONTRATUAL

CONTRATO Nº 074/18 oriundo do PP nº 019/18 conforme Processo nº 1991/17. Contratado: **LINK CARD ADM. DE BENEFÍCIOS EIRELI**, CNPJ nº 12.039.966/0001-11. Contratante: Município de Ibraçu. **RESCINDE a partir do dia 09 de maio de 2019** o Contrato nº 074/2018 tendo em vista resultado do Pregão Presencial nº 029/2019. Ibraçu, 09 de abril de 2019.

EDUARDO MAROZZI ZANOTTI
Prefeito Municipal
Protocolo 484123

Resumo de Contrato
Nº. 086/2019

Contratante: Município de Ibraçu.
Contratada: **N. DE OLIVEIRA CORREA - ME**, CNPJ sob nº. 08.783.566/0001-49. Proc. Nº: 2170/19. Dispensado de Licitação, Conforme Artigo 24, II, da Lei

8.666/93 e Alterações. Obj: Contratação de Serviços Artísticos para apresentação de Show Musical da dupla "DÓRIO E GABRIEL" para realização da 7ª Edição da Festa da Cultura e Consciência Negra, Distrito de Guatemala, a pedido da SEMTECLA. Valor Global: R\$ 4.500,00. Vigência: 90 dias.
Ibraçu, 10 de maio de 2019.
EDUARDO MAROZZI ZANOTTI
Prefeito Municipal
Protocolo 484253

ERRATA DE ARP

PUBLICADO NO DIA 02/05/2019
Onde se lê: "ATA Nº 039/2019: ARAMAQ MÁQ. E FERRAM. LTDA ME, CNPJ nº 08.923.018/0001-77, R\$ 11.033,70." Leia-se: "ATA Nº 039/2019: ARAMAQ MÁQ. E FERRAM. LTDA ME, CNPJ nº 08.923.018/0001-77, R\$ 11.822,10."
Ibraçu, 10 de maio de 2019.
EDUARDO MAROZZI ZANOTTI
PREFEITO MUNICIPAL
Protocolo 484124

Ibitirama

EXTRATO DO CONTRATO 096/2019

CONTRATANTE: Prefeitura Municipal de Ibitirama - ES.
CONTRATADA: "PALINI & ALVES LTDA".
OBJETO: Aquisição de equipamentos para o beneficiamento de café e atendimento à logística de distribuição dos produtos (secador de café), em atendimento a Secretaria Municipal de Agricultura, e ao Contrato de Repasse nº 872925/2018 - SEAD/ Caixa,
DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: (715) 121001.1960600302.095, elemento de despesa: 44905200000.
Fonte de Recurso: Contrato de Repasse nº 872925/2018 - SEAD/ Caixa /Próprio..

VALOR DO CONTRATO: R\$: 47.000,00 (Quarenta e sete mil reais).
Ibitirama - ES, 10 de Maio de 2019.
REGINALDO SIMÃO DE SOUZA
Prefeito Municipal
Protocolo 484367

EXTRATO DO CONTRATO 097/2019

CONTRATANTE: Prefeitura Municipal de Ibitirama - ES.
CONTRATADA: "ARTHA EMPREENDIMENTOS COMÉRCIO E LOCAÇÕES EIRELI".
OBJETO: Aquisição de equipamentos para o beneficiamento de café e atendimento à logística de distribuição dos produtos (caminhão com carroceria), em atendimento a Secretaria Municipal de Agricultura, e ao Contrato de Repasse nº 872925/2018 - SEAD/ Caixa,
DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: (715) 121001.1960600302.095, elemento de despesa: 44905200000.

Fonte de Recurso: Contrato de Repasse nº 872925/2018 - SEAD/ Caixa /Próprio.
VALOR DO CONTRATO: R\$ 145.999,00 (cento e quarenta e cinco mil novecentos e noventa e nove reais).
Ibitirama - ES, 10 de Maio de 2019.
REGINALDO SIMÃO DE SOUZA
Prefeito Municipal
Protocolo 484368

Iconha

COMUNICADO

"O Município de Iconha" torna público que obteve da SECRETARIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE DE ICONHA, através do processo n.º 004648/2019, Licença Municipal Ambiental de Regularização - LMAR N.º 003/2019, com validade até 06/05/2023 para atividade de "Cemitério Horizontal" na localidade de Campinho, Município de Iconha/ES.

Protocolo 484154

EXTRATO DO SÉTIMO TERMO ADITIVO AO CONTRATO N.º 010/2015 PREGÃO PRESENCIAL N.º 005/2015

CONTRATANTE: Prefeitura Municipal de Iconha/ES.
CONTRATADA: TM DO AMARAL - ME.
OBJETO: Prorrogação da Vigência do Contrato n.º 010/2015, proveniente do procedimento licitatório Pregão Presencial n.º 05/2015, que tem por objeto a Contratação de empresa especializada em prestar Serviço de Locação de Impressora/ copiadoras, recarga de cartucho e manutenção preventiva e corretiva, para atender a Secretaria Municipal de Saúde.
DA VIGÊNCIA: O Contrato n.º 10/2015 fica prorrogado, para fins de vigência, até o dia 10/07/2019.
DATA DE ASSINATURA: 10/05/2019.

JOÃO PAGANINI
Prefeito Municipal
Protocolo 484277

Itapemirim

RECURSO TP 023/2019

O MUNICÍPIO DE ITAPEMIRIM - ES, através da CPL torna público, em especial às licitante participantes da licitação em epígrafe cujo objeto é **OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA REALIZAR OBRA DE CONSTRUÇÃO UNIDADE DE SAÚDE DE GRAUNA-ITAPEMIRIM/ES**, que a empresa **JEANSTEEL CONSTRUTORA LTDA** protocolizou recurso quanto à sua Inabilitação na referida TP. A licitante Interessada em apresentar contrarrazões deverá fazê-lo no prazo previsto em lei, no protocolo geral da PMI. O prazo será contado a partir da presente publicação.
Itapemirim-ES, 10/05/2019
DELCEINÉIA R. DA SILVEIRA
Presidente CPL

Protocolo 484248

Iúna

RESUMO DE TERMO DE CESSÃO DE USO DE BENS PÚBLICOS

Nº 02/2018. Partes: Mun. Iúna X Associação dos Produtores de Leite de Iúna e Região. Objeto: cessão de uso dos bens públicos descritos no Anexo Único constantes no Processo nº 3341/2018. A vigência da Cessão de Uso será de dois anos a partir da data de sua assinatura.

WELITON VIRGILIO PEREIRA
PREFEITO
Protocolo 484176

Linhares

PREFEITURA DE LINHARES SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

O Diretor do Departamento de Políticas Municipais do Consumidor - PROCON no uso de suas atribuições legais, conferidas pelo inciso XV, do §1º, do art. 253-A da Lei 3.290, de 24/04/2013, e do art. 4º do Decreto nº 2.181, de 20/03/1997, visando garantir a organização e estruturação dos procedimentos internos de atendimento aos consumidores, solução de conflitos de consumo, fiscalização e de julgamento administrativo de práticas infrativas às normas de defesa do consumidor pelo PROCON/ES, este Diretor resolve expedir a seguinte instrução de Serviço: Aprovando a Norma de Procedimento SDC 01.2019 constante do Anexo I, disponibilizado no site da Prefeitura Municipal de Linhares.

Linhares, 03/05/2019.
GERALDO BENEDITO ROZA
Diretor
Protocolo 484340

Nova Venécia

CONTRATO Nº 089/2019- Credenciamento nº 002/2018 Processo Originário nº 499309/2018 - Protocolo nº 514469/2019.

Contratante: MUNICÍPIO DE NOVA VENÉCIA-ES.
Contratado: IRENE NETA DE OLIVEIRA PIANISSOLA.

Objeto: O objeto deste Contrato consiste na apresentação, exposição e doação de 300 livros de sua autoria à Biblioteca Municipal, a Escritora IRENE NETA DE OLIVEIRA PIANISSOLA, a ser realizada no dia 23 de abril de 2019, durante a o lançamento do seu livro, destacando o "Dia do Livro". A apresentação, exposição e doação dos livros da escritora será realizada na Biblioteca Municipal Dr. Eduardo Durão Cunha.

Prazo de Vigência: 23/04/2019 a 31/05/2019.
Valor Total: R\$ 4.500,00.
Data Assinatura: 18/04/2019.
Protocolo 484229