

## Portaria Procon nº 26, de 08.11.1999.

Dispõe sobre o procedimento aplicável às reclamações dos consumidores e sua divulgação através do banco de dados e cadastro de reclamações fundamentadas.

A Diretora Executiva da Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON, no uso de suas atribuições que lhe confere o art. 14, VI, da Lei Estadual nº 9.192, de 23 de novembro de 1.995, o art.12, II, da Lei Estadual nº 10.177 de 30 de dezembro de 1.998 e com fulcro no art. 55 da Lei Federal nº 8.078 de 11 de setembro de 1.990, resolve expedir a seguinte **PORTARIA**:

Art. 1º A presente Portaria dispõe sobre o procedimento operacional de registro, análise e encaminhamento das consultas preliminares e reclamações, assim como sua divulgação pela Fundação Procon.

Art. 2º As consultas e reclamações dos consumidores poderão ser apresentadas oralmente nos postos de atendimento pessoal, por escrito através de carta, telegrama e fac-símile e por telefone na central de atendimento, ou ainda outro meio de comunicação criado para o fim específico de atendimento.

§ 1º As consultas e reclamações deverão conter a identificação completa do consumidor, identificação do fornecedor, histórico dos fatos, pedido ou resultado esperado.

§ 2º Nos casos de entrega de documentos pelo consumidor para instrução de consulta ou reclamação é vedado o recebimento de originais, salvo expressa autorização da Supervisão de Atendimento.

§ 3º Nos casos de entrega de produtos que subsidiem as reclamações deverá ser observado Orientação Técnica que estabelecerá os procedimentos específicos a serem adotados.

§ 4º O consumidor poderá se fazer representar por procurador, podendo ser anexado instrumento de mandato até a realização de audiência conciliatória.

Art. 3º A Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor, nos casos de iminência de prescrição, falência, conduta reiterada do fornecedor em recusar a conciliação, medidas judiciais de urgência, entre outras, para resguardo dos interesses e direitos dos consumidores, poderá encerrar o atendimento, orientando o consumidor a recorrer ao Poder Judiciário.

Parágrafo único. A providência de que trata o caput não prejudica a adoção de outras medidas, e será adotada mediante Orientação Técnica, com comunicação à Diretoria Executiva.

Art. 4º Considera-se consulta, o registro de informação preliminar que, observados os requisitos do artigo 2º, objetiva uma orientação ou informação a respeito de assuntos que envolvam interesse do consumidor.

§ 1º A consulta se dará através de um instrumento próprio, denominado Carta de Informação Preliminar (CIP), quando cabível.

§ 2º A guarda da Carta de Informação Preliminar (CIP) será feita pelo período de 2 (dois) anos, a contar da data de sua expedição.

Art. 5º Considera-se reclamação o registro que, observados os requisitos do art. 2º, apresenta notícia de lesão ou ameaça ao direito do consumidor nas relações de consumo, nas áreas de alimentos, saúde, habitação, produtos, serviços e assuntos financeiros, nos termos da Lei Estadual 10.177, de 30 de dezembro de 1998.

Parágrafo único. O pedido do consumidor, sem prejuízo dos acordos a serem realizados, após promovido o registro de atendimento como reclamação não mais pode ser modificado.

Art. 6º Objetivando composição das partes, será expedido Termo de Notificação nos termos do art. 34, inciso I do Regulamento Geral da Fundação Procon, publicado no Diário Oficial do Estado em 06.09.1997, para comparecimento em audiência conciliatória, perante o corpo técnico competente.

§ 1º Na audiência de conciliação deverão ser apresentados os fundamentos de fato e de direito que o fornecedor considerar necessários para descaracterizar a reclamação, nos termos da legislação em vigor.

§ 2º A conciliação das partes, resultará na expedição de Termo de Acordo,

título executivo extrajudicial, que poderá ser homologado pelo Juizado Especial Cível.

Art. 7º Encerrada a audiência será lavrado o respectivo Termo, sendo denominado Termo de Encerramento quando as partes, sem justificativa, não comparecerem. Neste caso será a reclamação encerrada.

§ 1º Nos casos em que uma das partes estiver ausente ou quando não houver acordo será lavrado Termo de Comparecimento.

§ 2º Havendo indícios de infração às normas de defesa do consumidor a reclamação será enviada à Diretoria de Fiscalização da Fundação Procon, para as devidas providências.

§ 3º É dever de ofício comunicar às autoridades competentes que possam ter interesse sobre o assunto.

§ 4º Será observado o prazo de 120 dias, entre o registro da reclamação e sua conclusão, podendo ser prorrogável face à complexidade da questão, desde que informado ao consumidor nos termos do art. 33 da Lei Estadual nº 10.177, de 30 de dezembro de 1998.

Art. 8º Finda a instrução, as reclamações terão manifestação técnica conclusiva no âmbito da Fundação Procon, que obedecerá codificação final em reclamação fundamentada atendida, reclamação fundamentada não atendida, reclamação encerrada e reclamação improcedente.

§ 1º Para caracterização da reclamação fundamentada será analisada a notícia ou ameaça de lesão, não sendo exigida sua efetiva comprovação, bastando nexos de causalidade e verossimilhança nas circunstâncias apresentadas.

§ 2º Considera-se reclamação fundamentada atendida aquela que acolhe o pedido, aceito pelo órgão e nos limites das disposições legais aplicáveis, pela resolução do caráter coletivo e difuso da questão de consumo apresentada e pela satisfação do consumidor.

§ 3º Nos casos de dois ou mais pedidos cumulativos, para fins de registro no cadastro de reclamações fundamentadas, os procedimentos poderão ser desmembrados.

Art. 9º Será encerrado o procedimento administrativo quando se verificar a ausência de elementos formais que autorizem a continuidade da reclamação, entre outras, a constatação de incorreção dos dados na abertura da reclamação, abertura em duplicidade, assim como, nos casos de não acolhimento do pedido pelo órgão, nos termos desta Portaria.

Parágrafo único. A improcedência da reclamação será verificada quando não cumprido os requisitos do artigo anterior, assim como ocorrência de alegações falsas.

Art. 10 O Diretor de Atendimento e Orientação ao Consumidor, nos termos do artigo 8º, proferirá decisão final, determinando, nos casos de reclamação fundamentada atendida ou não atendida, a devida inscrição no cadastro de que trata o artigo 44 da Lei Federal nº 8078, de 11 de setembro de 1990.

§ 1º A parte que se sentir afetada pela decisão administrativa terá prazo de 15 dias contados da publicação do ato, nos termos do parágrafo único do artigo 35 da Lei nº 10.177, de 30 de dezembro de 1.998, para apresentar recurso.

§ 2º O recurso tempestivo será recebido com efeito suspensivo e processado nos termos da Lei 10.177, de 30 de dezembro de 1.998.

Art. 11 Considera-se arquivo de consumo o registro geral dos atendimentos realizados pela Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor, devendo ser promovido seu acesso mediante consulta telefônica ou outro meio especialmente criado para esse fim.

§ 1º O arquivo de consumo não se confunde com o cadastro de reclamações fundamentadas, embora esse integre seus registros.

§ 2º O acesso aos arquivos de consumo compreenderá a informação sobre apontamentos e registros objetivos do banco de dados, sem a realização de juízo de valor subjetivo sobre os fornecedores.

Art. 12 Os consumidores, fornecedores e legítimos interessados, poderão requerer por escrito cópias das consultas e reclamações, nos termos das normas e portarias em vigor.

Art. 13 Nos casos em que houver pedido de cópias para o ajuizamento de

ação judicial que tenha mesmo objeto da reclamação e ela ainda não tiver sido encerrada, para fins do procedimento administrativo em trâmite especialmente na Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor, se em termos, proceder-se-á ao seu encerramento.

Art. 14 O pedido de vistas, nos termos da legislação vigente, somente será dado se em termos o procedimento, ou quando de sua finalização ou conclusão da reclamação, resguardando o interesse do consumidor assim como a celeridade do procedimento administrativo, nos termos do art. 35 da Lei 10.177, de 30 de dezembro de 1.998.

Art. 15 As intimações referentes a esta Portaria serão publicadas no Diário Oficial do Estado.

Art. 16 Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação.

Maria Inês Fornazaro  
Diretora Executiva