



Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciências da Informação e Documentação

JANAYLA REBECA DA COSTA DE ALMEIDA

**RESOLUÇÃO Nº 304/2017 - PROCON CÂMARA
BURITIS - MINAS GERAIS: Operacionalidade das sanções
administrativas**

Buritis - MG

Abril / 2019

FICHA CATALÓGRAFICA

ALMEIDA, Janayla Rebeca da Costa.

Resolução nº 301/2017 – PROCON Câmara Buritis - Minas Gerais: Operacionalidade das sanções administrativas/Janayla Rebeca da Costa de Almeida, Buritis-MG: Universidade de Brasília, Orientador: Prof. Olinda Maria Gomes Lesses. 2019. 59 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (Monografia) – Especialização em Gestão Pública Municipal – Cidade-Estado, Universidade de Brasília, 2019.

Bibliografia.

1. Direito do Consumidor. 2. Penalidades. 3. Procon.

Universidade de Brasília – UnB

Reitora:

Prof^a. Dr^a. Márcia Abrahão Moura

Vice-Reitor:

Prof. Dr. Enrique Huelva

Decana de Pós-Graduação:

Prof^a. Dr^a. Helena Eri Shimizu

**Diretor da Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão
Pública:**

Prof. Dr. Eduardo Tadeu Vieira

Chefe do Departamento de Administração:

Prof. Dr. José Márcio Carvalho

Coordenadora do curso de Especialização em Gestão Pública Municipal

Prof^a. Dr^a. Fátima de Souza Freire

Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciências da Informação e Documentação

**RESOLUÇÃO Nº 304/2017 - PROCON CÂMARA
BURITIS - MINAS GERAIS: Operacionalidade das sanções
administrativas**

Projeto apresentado ao Departamento de Administração como requisito parcial à obtenção do título de Especialista (*lato sensu*) em Gestão Pública Municipal.

Professora Orientadora: Professora, Maria Olinda Gomes Lesses

Buritis - MG

Abril / 2019

JANAYLA REBECA DA COSTA DE ALMEIDA

**RESOLUÇÃO Nº 304/2017 - PROCON CÂMARA BURITIS, MINAS GERAIS:
Lacunas na operacionalidade das sanções administrativas**

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de Conclusão do Curso de especialização em Gestão Pública Municipal da Universidade de Brasília da aluna

Janayla Rebeca da Costa de Almeida

Titulação, Maria Olinda Gomes Lesses

Professor-Orientador

Mestre, Roque Magno de Oliveira

Professor-Examinador

Buritís - MG, 27 de abril de 2019

RESUMO

O presente trabalho tem por objeto estudar os direitos do consumidor, explorando a aplicabilidade do PROCON, órgão responsável pelo atendimento ao consumidor (pessoa física ou jurídica).

O PROCON é um órgão do poder executivo municipal ou estadual destinado a proteção e defesa dos direitos e defesa dos consumidores, cumprindo as funções de acompanhamento e fiscalização das relações de consumo ocorridas entre fornecedores e consumidores.

Dessa forma atua como instância de instrução e julgamento no âmbito de sua competência da legislação complementar a partir de regular procedimentos administrativos, o PROCON tem poderes legais para convocar o fornecedor a comparecer em audiência com data e hora agendadas, tanto para tentar conciliar (realizar acordo), ou se for o caso, prosseguimento do processo administrativo.

Tais penalidades também devem ser adotadas por decisões fundamentadas que levem em consideração não as penas que dispõe a lei, mais também aos fundamentos e doutrinas de orientações e decisões dos tribunais; fiscalizar e intervir no mercado quando ocorrente lesão ao consumidor e a ato de extrema relevância na medida que previne a ocorrência de novos danos ao consumidores.

O programa Estadual de Proteção ao Consumidor de Minas Gerais foi criado em 1980, ainda assim não são todos os municípios do estado que contam com os préstimos de um PROCON municipal.

O PROCON municipal é um projeto que atua na defesa do consumidor, desafogando dessa forma o judiciário, agilizando o atendimento e buscando resolver. Delimitaremos ao estudo do PROCON CÂMARA de Buritis – Minas Gerais, criado recentemente pela Resolução nº 304/2017 em 08 de março de 2017, apesar de não totalmente aparelhado para o exercício do seu mister.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CDC – Código de Defesa do Consumidor

SENACON – Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

PROCON – Programa de Proteção e Defesa do consumidor

SNDC – Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	8
1.1	Formulação do problema	9
1.2	Objetivo Geral.....	12
1.3	Objetivos Específicos.....	12
1.4	Justificativa	13
1.5	Métodos e Técnicas de Pesquisa:	13
1.6	Estrutura e Organização da Monografia.....	13
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	15
2.1	Direito do Consumidor	14
2.1.1	Membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor	15
2.1.2	SENACON	18
2.1.3	PROCON.....	19
3.2	Sanções Administrativas.....	19
2.3	Resolução 304/2017	22
2.3.1	Operacionalidade do PROCON de Buritis.....	24
3	MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA.....	28
3.1	Tipo e descrição geral da pesquisa.....	29
3.2	Caracterização da organização, setor ou área	29
3.3	População e amostra	29
3.4	Caracterização dos instrumentos de pesquisa.....	30
3.5	Procedimentos de coleta e de análise de dados	30
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO	31
5	CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	32
	REFERÊNCIAS	34
	ANEXOS.....	36
	Anexo A – Resolução nº 304/2017 - Serviço de orientação e defesa do Consumidor – PROCON CÂMARA BURITIS-MINAS GERAIS	36
	Anexo B – Decreto nº 38.927, de 13 de março de 2018 - Instituto de Defesa do Consumidor do Distrito Federal – IDC / PROCON	39

1 INTRODUÇÃO

Temática que surgiu nos anos cinquenta após a segunda guerra mundial, os direitos do consumidor passaram a ser protegidos tendo em vista o surgimento do grande número de contratos, com o objetivo de harmonizar as relações de consumo.

No Brasil, os direitos do consumidor são regidos pelo Código de Defesa do Consumidor instituído pela Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990.

O PROCON é um órgão destinado à orientação e defesa dos direitos do consumidor, fiscalizando as relações de consumo.

Nesse mister, o órgão auxilia o poder judiciário na medida em que busca solucionar as questões de relação de consumo entre consumidores e fornecedores, de forma consensual e extrajudicial.

Nesse ínterim, adveio a Resolução n.º 304/2017 que entrou em vigor em 08 de março de 2017, de iniciativa do Poder Legislativo Municipal, que criou e regulamentou a orientação e defesa do consumidor do PROCON Câmara de Buritis – MG.

A iniciativa veio em boa hora, uma vez que há muito a comunidade local reclamava pela criação do PROCON em vista da grande demanda surgida.

Contextualizando, o Município de Buritis/MG é pequeno, com poucos recursos, distante dos grandes centros, a população em sua maioria é desprovida da instrução necessária, dos recursos básicos e, por essa razão, o PROCON Câmara Buritis-MG se constitui num protagonista e essencial à defesa dos interesses dos consumidores locais.

Atualmente, são inúmeros os atendimentos realizados por referido órgão, sendo alto o índice de resolução dos casos surgidos, sendo louvável a iniciativa para a sua criação.

Porém, o órgão poderia ser mais atuante caso tivesse regulamentação em sua completude das suas atribuições, o que ora não se verifica.

Isso porque, a resolução que o criou não trouxe regras como, por exemplo, do processo administrativo para aplicação de sanção quando do descumprimento de

direitos dos consumidores, ou mesmo, quais são as regras para o procedimento de fiscalização.

Conforme o Art. 4º da Resolução n.º 304/2017, apesar de instituído o PROCON Câmara de Buritis – MG, à Mesa Diretora da Câmara Municipal foi atribuída a missão de regulamentar a resolução e estabelecer o regimento interno do PROCON, o que até o momento, mais de dois anos de criação órgão, não foi implementado.

Como cediço, o regimento interno é o diploma legal que tem o condão de trazer todas as disposições regrando toda a forma de atuar do PROCON, todas as nuances, inclusive o procedimento sancionatório visando coibir infrações aos direitos dos consumidores.

Sabe-se que em várias oportunidades as demandas são resolvidas com uma simples notificação, quando o fornecedor de plano já atende ao pleito do consumidor, em outras oportunidades, uma audiência de conciliação no PROCON terá o seu lugar e será suficiente, porém, sempre existirão situações que exigirão um atuar mais enérgico do órgão.

Reservadas para tais casos, a fiscalização e, em última análise, a aplicação de sanções, serão as ferramentas das quais poderá o órgão se utilizar como seu maior demonstrativo de operatividade para fazer valer os direitos dos consumidores.

Infelizmente, o PROCON Câmara de Buritis/MG apesar de criado, não pode atuar com o máximo das prerrogativas que lhe seriam inerentes ante a inexistência de regramento adequado e, sobre essa problemática, foi que se dedicou esse trabalho.

1.1 Formulação do problema

Consumidor é definido como toda pessoa física ou jurídica que adquire como destinatário final, bens de consumo (produtos ou serviços) do fornecedor (fabricante de produtos e/ou prestador de serviços).

O Código de Defesa do Consumidor, foi instituído pela Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990, durante o mandato do então presidente Fernando Collor, com a finalidade de regulamentar as relações de consumo entre consumidor e fornecedor.

Nesse sentido, o Código de Defesa do Consumidor dispõe em seus artigos 56, 57 e 58, sobre os procedimentos administrativos para garantir os direitos do consumidor:

Art. 55. A União, os Estados e o Distrito Federal, em caráter concorrente e nas suas respectivas áreas de atuação administrativa, baixarão normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços.

§ 1º A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios fiscalizarão e controlarão a produção, industrialização, distribuição, a publicidade de produtos e serviços e o mercado de consumo, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem-estar do consumidor, baixando as normas que se fizerem necessárias.

§ 2º (Vetado).

§ 3º Os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais com atribuições para fiscalizar e controlar o mercado de consumo manterão comissões permanentes para elaboração, revisão e atualização das normas referidas no § 1º, sendo obrigatória a participação dos consumidores e fornecedores.

§ 4º Os órgãos oficiais poderão expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial.

Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:

I - multa;

II - apreensão do produto;

III - inutilização do produto;

IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;

V - proibição de fabricação do produto;

VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;

VII - suspensão temporária de atividade;

VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;

IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;

X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;

XI - intervenção administrativa;

XII - imposição de contrapropaganda.

Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

Art. 57. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos.

Parágrafo único. A multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (Ufir), ou índice equivalente que venha a substituí-lo.

Consoante tais diretrizes tem-se que os entes federativos possuem competência concorrente para legislar sobre a Defesa do Consumidor, podendo baixar normas de fiscalização e controle para tanto, nos limites e no âmbito de suas competências.

Apesar de o Código de Defesa do Consumidor traçar em linhas gerais os tipos de sanções e a gradação em que serão aplicadas, (Artigos 56 e 57), relega a sua aplicação às normas e diretrizes que serão fixadas por cada ente.

Nesse âmbito de competência é reconhecido o PROCON (Programa de Proteção do Direito do Consumidor), como órgão responsável pela mediação de conflitos entre consumidores e fornecedores.

Conforme já mencionado alhures, o PROCON de Buritis é regulamentado pela Resolução Nº 304/2017, de iniciativa do Poder Legislativo local que, contudo não regulamentou até o momento sobre o procedimento para aplicação de sanções administrativas, muito menos, em caso de aplicação de sanção de caráter pecuniário, sobre o fundo (do consumidor) a ser revertido, limitando dessa forma a aplicação desses procedimentos administrativos.

A Resolução nº 304/2017 é limitada, não trouxe regramento específico no sentido, o órgão oficial expede as notificações aos fornecedores para que, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, conforme previsto no artigo 55 do Código de Defesa do Consumidor, mas não tem competência para aplicar sanções administrativas previstas no artigo 56 do Código de Defesa do Consumidor em caso de descumprimento, uma vez que a resolução não dedica nenhum artigo regulamentando a aplicação de sanções administrativas.

Além do mais, ainda que fosse aplicada alguma sanção, inexistem critérios para a aplicação, muito menos a previsão abstrata para recurso em caso de eventual irresignação.

Dessa forma o PROCON Câmara Buritis – MG fica restrito a solucionar os problemas entre fornecedores e consumidores de forma limitada e a depender a boa vontade do fornecedor já que, em caso de resistência, inexistente forma de compeli-lo ao atendimento da demanda apresentada, não ficando as infrações sujeitas a sanções administrativas.

É sabido que medidas tais como multas, apreensão e inutilização do produto, além de interdição de atividade, *de per si*, possuem conteúdo pedagógico e penalizador a fim de demonstrar ao fornecedor renitente que ele deve obediência à lei.

Infelizmente, o PROCON Câmara Buritis-MG é limitado, posto que não possui tal rol de atribuições, culminando a que, infelizmente, um órgão que poderia ser mais

efetivo, tem a sua missão esvaziada ante a ausência de normas que poderiam torná-lo pleno e, portanto, com o condão de ajudar ainda mais a parcela de cidadãos a qual se destina.

1.2 Objetivo Geral

Demonstrar as lacunas existentes na atuação do PROCON Câmara do município de Buritis/MG, notadamente pela ausência de adequação regulamentação.

Aliado a isso, no tocante aos direitos dos consumidores, a resolução do PROCON Câmara, única norma existente, não viabiliza a aplicação de sanções administrativas em caso de infrações e/ou não atendimento das orientações traçadas e isso, por não ser exaustiva e, portanto, não trazendo arcabouço legal visando normatizar nuances tais como parâmetros para aplicação sanções, prazos para defesa e recurso, muito menos a quem serão direcionadas eventuais irrisignações ante a inexistência, inclusive, de órgão recursal, muito menos inexistente regulamentação de fundo municipal para o qual serão destinadas sanções de natureza pecuniária.

1.3 Objetivos Específicos

Revisar conceitos como Código de Defesa do Consumidor e Procon, o Sistema de Defesa do Consumidor e seus aspectos históricos e atuais.

Pesquisar doutrinas, resolução e leis existentes acerca dos temas, enfocando a questão da defesa do Direito do Consumidor, no âmbito municipal do município de Buritis – MG.

Delinear os aspectos do Código de Defesa do Consumidor e a questão dos procedimentos administrativos e suas circunstâncias.

1.4 Justificativa

A realização do presente trabalho com a problemática por ele trazida, surge no contexto adequado, em que se verifica a necessidade de mudanças, atinentes ao PROCON DE Buritis – MG (Resolução nº 304/2017), visando melhor aparelhá-lo.

Ora, se de um lado a Resolução criou o PROCON e até concedeu limitada aplicação das normas relativas às relações de consumo, de outro impossibilita que as infrações das normas de defesa do consumidor sejam efetivadas, uma vez que não regula o procedimento sancionatório e seus demais reflexos.

Assim, a realização do trabalho é fundamental para justamente expor a ausência da regulamentação de sanções administrativas e fundo municipal na Resolução nº 304/2017, evidenciando assim, ser útil na tentativa de encontrar uma harmonização e soluções à ausência de tais dispositivos.

Num país cujas leis ficam relegadas à sorte de “colarem ou não” como diz a gíria jurídica e, tendo em vista que esse “colar” (ou não) está relacionado à implementação das referidas leis, é importante que o atual movimento, a atual conjuntura, ou seja, o reconhecimento de direitos a essa parcela da população (consumidores), encontre condições favoráveis a serem implementadas.

1.5 Métodos e Técnicas de Pesquisa:

O presente artigo foi elaborado pelo método dedutivo de pesquisa. Dessa forma o trabalho dói realizado com base em pesquisas bibliográficas (doutrinas, artigos, pesquisas em sites da internet), e fichamento.

1.6 Estrutura e Organização da Monografia

O presente trabalho faz o estudo dos seguintes temas: Direito do Consumidor, Membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, SENACON, Sanções

Administrativas, PROCON, e especificamente a Resolução 304/2017 – PROCON Câmara Buritis-Minas Gerais e sua operacionalidade.

Em primeiro momento apresentamos o conceito de Direito do Consumidor, a atuação de todos os órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) que fundamenta-se nas premissas básicas: cooperação, solidariedade e sinergia. As sanções administrativas aplicadas pelos artigos 55, 56, 57, 58 e 59 do Código de Defesa do Consumidor.

Dando ênfase ao tema PROCON como órgão dos poderes Executivo, Legislativo, municipal, estadual ou federal, o qual, é por excelência destinado à proteção e defesa dos direitos e interesses dos consumidores.

E, delimitando a pesquisa do presente trabalho, a resolução nº 304/2017, que rege o PROCON Câmara do município de Buritis/MG.

A Câmara Municipal de Buritis, Estado de Minas Gerais, por seus membros, aprovou a resolução nº 304/2017, que foi promulgada pelo presidente da Câmara em 08 de março de 2017.

Importante ressaltar em acréscimo que o Código de Defesa do Consumidor apesar de dispor abstratamente sobre as sanções administrativas em seus artigos 55 ao 59, infelizmente a Resolução nº 304/2017, não dispôs no seu texto sobre a regulamentação para sanções administrativas e não houve edição posterior de normas com o tal desiderato, problemática essa apresentada no referido trabalho.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Direito do Consumidor

Ramo do Direito que estuda as relações jurídicas entre fornecedores e consumidores, assegurando aos consumidores proteção contra fraudes no mercado de consumo, garantindo dessa forma transparência e segurança para os usuários dos bens e serviços e harmonizando as relações consumo por meio da intervenção jurisdicional.

Ora, sabe-se que na primeira metade do século XX a sociedade se organizou em face de um novo fenômeno de associativismo, o consumo, caracterizado pela crescente oferta de novos produtos e serviços incentivados pelo marketing cada vez mais agressivo. (FINKLSTEIN, 2010, P. 3).

O Código de Defesa do Consumidor é a denominação da lei que inclui, em um único diploma, várias disciplinas jurídicas (civil, penal, administrativo, processo civil, dentre outras). BRAGA (2014).

Nesse sentido Grinover (2001, p. 26) conceitua o CDC:

No que diz respeito ao interesse social, o CDC visa resgatar a imensa coletividade de consumidores da marginalização não apenas em face do poder econômico, mas também dotá-la de instrumentos adequados para o acesso à Justiça. Assim, embora destinatária final de tudo o que é produzido em termos de bens e serviços, a comunidade de consumidores é sabidamente frágil em face da outra personagem das relações de consumo, motivo do CDC pretender estabelecer o necessário equilíbrio de forças, tratando, muitas vezes, desigualmente consumidores e fornecedores por serem claramente desiguais.

Outra definição apropriada é de Stoco (1996, p. 411):

Relação de consumo, para o Código de Defesa do Consumidor, é toda relação jurídica contratual que envolva a compra e venda de produtos, mercadorias ou bens móveis e imóveis, consumíveis ou inconsumíveis, fungíveis ou infungíveis, adquiridos por consumidor final, ou a prestação de serviços sem caráter trabalhista.

O Código de defesa do Consumidor foi elaborado por especialistas juristas em Direito do Consumidor, e discutida em dois Congressos internacionais realizados em São Paulo-SP e no Rio de Janeiro, por juristas estrangeiros que apresentaram sugestões para o Código de Defesa do Consumidor Brasileiro.

Importante ressaltar que sua origem remonta à Constituição Federal, a qual estabeleceu a defesa do consumidor como direito e garantia fundamental do cidadão, prevista no seu artigo 170, inciso V.

A lei 8.078/1990 estabeleceu as bases normativas para relação de consumo entre fornecedores e consumidores, abrangendo relações de compra de produtos e contratação de serviços, buscando proteger os consumidores dos eventuais prejuízos que possam surgir com a aquisição de produtos e serviços.

Para Cláudia Lima Marques (2009):

O que efetivará a responsabilidade civil no direito do consumidor serão os deveres anexos decorrentes dessa relação. Os fornecedores têm o dever de garantir a qualidade do produto e sua segurança, ou seja, a responsabilidade civil não é imputada somente àquele que mantém uma relação contratual direta com o consumidor, mas a todos aqueles que participaram da cadeia produtiva.

Os consumidores tomam ciência através do CDC, através de comprovação do não cumprimento do CDC, podendo acionar órgãos de defesa, como o PROCON, mencionado anteriormente.

2.1.1 Membros do sistema nacional de Defesa do Consumidor

O Código de Defesa do Consumidor viabiliza a proteção do consumidor, constando regras e princípios relativos a práticas comerciais, contratos de consumo, publicidades, tratamento de informações, formas de cobranças de dívidas, desconsideração da pessoa jurídica, sanções administrativas e penais, além da exigência de qualidade para produtos e serviços; transparência e informações; respeito à vida, saúde e segurança do consumidor; atendimento à confiança e boa-fé; dentre outros pontos a seguir examinados, todos eles dirigidos e impostos ao

fornecedor deixando claro que a matéria tratada nesta Lei tem como característica a multidisciplinaridade.

Bessa leciona no mesmo sentido (p. 32, 2014):

“A proteção do consumidor é feita a partir da intervenção de vários atores e disciplinas como o Direito, o *Marketing*, a Medicina, a Psicologia, a Contabilidade, etc., cada qual em sua especialidade. Desta forma, a revisão de um cálculo apresentado pelo fornecedor ao consumidor com valor excessivo merece, normalmente, a contribuição de um contador. No mesmo sentido, a avaliação da ocorrência de uma intoxicação alimentar experimentada por consumidor demandará, via de regra, a intervenção de um profissional da área médica”.

No âmbito da Administração Pública, cada órgão possui atribuições legais específicas, devendo sempre defender os consumidores dentro de suas competências e especialidades.

Observa-se que o CDC, não dispõe apenas de artigos à proibição de certas condutas, mas também determina que a proteção e defesa do consumidor seja exercida de modo uniforme para garantir segurança e eficiência dos resultados aos cidadãos.

O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC é regulamentado pelo Decreto Presidencial nº 2.181, de 20 de março de 1997, integrando órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municípios, incluindo também entidades civis de defesa do consumidor sem que haja, entre eles, hierarquia ou subordinação (art. 105, CDC). O CDC estabeleceu um órgão responsável pela sua coordenação, qual seja, a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon).

Segundo Roscoe Bessa; José Faiad (2014, p.31-32):

O CDC foi organizado para viabilizar a proteção do consumidor sob as mais variadas perspectivas e situações nas quais este sujeito se envolve quando busca adquirir produtos ou serviços no mercado. Constam desta Lei regras e princípios relativos a práticas comerciais, contratos de consumo, publicidades, tratamento de informações, formas de cobranças de dívidas, desconsideração da pessoa jurídica, sanções administrativas e penais, além da exigência de qualidade para

produtos e serviços; transparência e informações; respeito à vida, saúde e segurança do consumidor; atendimento à confiança e boa-fé; dentre outros pontos a seguir examinados, todos eles dirigidos e impostos ao fornecedor deixando claro que a matéria tratada nesta Lei tem como característica a multidisciplinaridade.

Ainda de acordo com os autores supramencionados:

O mesmo ocorre no âmbito da Administração Pública: cada órgão ou repartição tem diferentes e específicas atribuições legais e deverá defender os consumidores dentro de suas competências e especialidades. Como exemplo, a identificação dos pesos e medidas específicas de produtos pode ser aferida pelo Instituto Nacional de Metrologia – Inmetro, que é uma autarquia federal. Outro exemplo é atividade dos órgãos de vigilância sanitária, estaduais ou municipais, apontar e identificar situações específicas nas quais esteja um fornecedor mantendo produtos ou o próprio estabelecimento comercial em más condições de higiene e conservação.

[...]

O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC está regulamentado pelo Decreto Presidencial nº 2.181, de 20 de março de 1997, integrando órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municípios, incluindo ainda entidades civis de defesa do consumidor sem que haja, entre eles, hierarquia ou subordinação (art. 105, CDC). Todavia, como todo conjunto de estruturas interligadas, cuidou o CDC de estabelecer um órgão responsável pela sua coordenação, o que se faz através da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon). A tarefa de coordenar significa organizar determinado trabalho para que bons resultados sejam alcançados.

[...]

A atuação conjunta de todos os órgãos integrantes do SNDC fundamenta-se em três premissas básicas: cooperação (que significa operar junto), na qual os órgãos integrados se somam na promoção da defesa do consumidor; solidariedade, para que as atividades coletivas não sejam exercidas isoladamente, mas em grau de auxílio mútuo; e sinergia, para que haja intercâmbio de experiências, ensinamentos, informações e forças. (Rossoe Bessa; José Faiad, 2014, p.32).

Nesse íterim a atuação de todos os órgãos integrantes do SNDC é fundamentada pela cooperação (os órgãos integrados se somam na promoção da defesa do

consumido)r; pela solidariedade (as atividades coletivas não devem ser exercidas isoladamente); e pela sinergia (voltada pelo intercâmbio de experiências, ensinamentos, informações e forças).

O SNDC aproxima vários órgãos especializados na proteção dos consumidores, dentre os quais cumpre destacar:

2.1.2 SENACON

Ao SENACON ficou a tarefa de coordenar significa organizar determinado trabalho para que bons resultados sejam alcançados.

Segundo Rossoe Bessa; José Faiad (2014, p.30):

A Secretaria Nacional do Consumidor, criada pelo Decreto nº 7.738, de 28 de maio de 2012, integra o Ministério da Justiça e tem suas atribuições estabelecidas no art. 106 do Código de Defesa do Consumidor e no art. 3º do Decreto nº 2.181/97. A atuação da Senacon concentra-se no planejamento, elaboração, coordenação e execução da Política Nacional das Relações de Consumo, com os objetivos de: (i) garantir a proteção e exercício dos direitos dos consumidores; (ii) promover a harmonização nas relações de consumo; (iii) incentivar a integração e a atuação conjunta dos membros do SNDC; e (iv) participar de organismos, fóruns, comissões ou comitês nacionais e internacionais que tratem da proteção e defesa do consumidor ou de assuntos de interesse dos consumidores, dentre outros". Segundo Rossoe (2014, p.30) "Além do planejamento, elaboração, coordenação e execução da Política Nacional das Relações de Consumo, a Senacon também atua na análise de questões que tenham repercussão nacional e interesse geral, na promoção e coordenação de diálogos setoriais com fornecedores, na cooperação técnica com órgãos e agências reguladoras, na advocacia normativa de impacto para os consumidores, na prevenção e repressão de práticas aos direitos dos consumidores.

A Secretaria Nacional do Consumidor, conforme informado, pertence à estrutura organizacional do Ministério da Justiça (Poder Executivo Federal), tendo a incumbência, em última análise, da promoção e execução da Política Nacional das Relações de Consumo, acrescentando ainda os referidos autores que:

Dentre as principais ações da Senacon, destacam-se a integração dos órgãos de defesa do consumidor ao Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – Sindec, as atividades da Escola Nacional de Defesa do Consumidor, as ações voltadas à proteção da Saúde e Segurança do Consumidor, a proteção ao consumidor no âmbito da

regulação, do pós-venda de produtos e serviços, da sociedade da informação, do consumo sustentável e na implementação do Plano Nacional de Consumo e Cidadania, Plandec, que será tratado mais à diante, dentre outros temas. (Rossoe Bessa; José Faiad, 2014, p.30)

2.1.3 PROCON

Órgão do Poder Executivo (municipal ou estadual) que objetiva à proteção e defesa dos direitos e interesses dos consumidores. Mantém contato direto com os cidadãos, devendo realizar o atendimento aos consumidores, fiscalizando também as relações de consumo no âmbito de sua competência.

Segundo Rossoe Bessa; José Faiad (2014, p.34)

“A criação de um Procon demanda previsão legal (leis/decretos estaduais ou municipais) na qual serão estabelecidas suas atribuições tomando-se como referência o artigo 4º, do Decreto nº 2.181/97. Cumpre ao Procon dar atendimento aos consumidores, o que deve acontecer preferencialmente de modo pessoal/presencial. Nada impede que o Procon disponibilize telefone, endereço eletrônico na rede mundial de computadores (*internet*) ou por correspondência. O atendimento pessoal, por sua vez, é muito importante e permite um contato direto com o consumidor, as provas de sua reclamação, além de oportunizar uma orientação mais efetiva. O atendimento de consumidores no Procon dispensa a presença de advogados”.

Portanto, o órgão PROCON pode ser definido como autoridade de instrução e julgamento, na esfera da legislação complementar, com base em regular procedimento administrativo. O processo administrativo com base no procedimento do PROCON é estabelecido por atos com base em lei com o principal objetivo de amparar uma decisão motivada que decida pelo acolhimento ou não de reclamação fundamentada por consumidor.

2.2 Sanções Administrativas

As Sanções Administrativas representam uma das características da atuação dos órgãos administrativos de proteção e defesa do consumidor, que vem ganhando

importância com um Sistema Nacional de Defesa do Consumidor cada vez mais consolidado e ajustado.

Tais sanções representam todas as repreensões impostas pela Administração Pública àquele fornecedor que se comportou de forma contrária a disciplinada no Código de Proteção e Defesa do Consumidor. Portanto, é uma forma de compensar as consequências danosas do ato ilícito e também para desestimular a repetição de tal comportamento por parte de todos os fornecedores.

Dessa forma a multa imposta pela Administração a um fornecedor que descumpriu o Código de Defesa do Consumidor possui amparo no poder de polícia.

Nesse contexto Bolzan (2014, p. 499), ensina que:

A defesa administrativa do consumidor é realizada pela Administração Pública com fundamento no poder de polícia que, em última análise, visa regulamentar as relações de sujeição geral, como ocorre na obrigatoriedade de todos os fornecedores, sem exceção, respeitarem as regras previstas no CDC, sem a necessidade da existência de um vínculo específico que seria aquele existente entre a Administração e o servidor público ou com uma empresa contratada pelo Poder Público fruto do poder disciplinar.

Assim, Um dos atributos do poder de polícia é a autoexecutoriedade, que legitima atuação direta da Administração na imposição de suas medidas de polícia, independentemente de autorização judicial. Tal atributo não desobriga o Poder Público de conferir ao fornecedor os direitos ao contraditório e à ampla defesa, contudo não precisa aguardar uma autorização judicial para impor as sanções administrativas.

Segundo Bolzan, por mais que a sanção administrativa seja exigível diretamente, quando tiver natureza pecuniária dependerá de auxílio do Judiciário para ser executada.

Conforme já pontuado, o Código de Defesa do Consumidor, de forma genérica, dispõe sobre as sanções administrativas, nos artigos 55, 56, 57, 58 e 59, *in verbis*:

Art. 55. A União, os Estados e o Distrito Federal, em caráter concorrente e nas suas respectivas áreas de atuação administrativa, baixarão normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços.

§ 1º A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios fiscalizarão e controlarão a produção, industrialização, distribuição, a publicidade de produtos e serviços e o mercado de consumo, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem-estar do consumidor, baixando as normas que se fizerem necessárias.

§ 2º (Vetado).

§ 3º Os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais com atribuições para fiscalizar e controlar o mercado de consumo manterão comissões permanentes para elaboração, revisão e atualização das normas referidas no § 1º, sendo obrigatória a participação dos consumidores e fornecedores.

§ 4º Os órgãos oficiais poderão expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial.

Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:

I - multa;

II - apreensão do produto;

III - inutilização do produto;

IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;

V - proibição de fabricação do produto;

VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;

VII - suspensão temporária de atividade;

VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;

IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;

X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;

XI - intervenção administrativa;

XII - imposição de contrapropaganda.

Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

Art. 57. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos.

Parágrafo único. A multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (Ufir), ou índice equivalente que venha a substituí-lo.

Art. 58. As penas de apreensão, de inutilização de produtos, de proibição de fabricação de produtos, de suspensão do fornecimento de produto ou serviço, de cassação do registro do produto e revogação da concessão ou permissão de uso serão aplicadas pela administração, mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando forem constatados vícios de quantidade ou de qualidade por inadequação ou insegurança do produto ou serviço.

Art. 59. As penas de cassação de alvará de licença, de interdição e de suspensão temporária da atividade, bem como a de intervenção administrativa, serão aplicadas mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando o fornecedor reincidir na prática das infrações de maior gravidade previstas neste código e na legislação de consumo.

§ 1º A pena de cassação da concessão será aplicada à concessionária de serviço público, quando violar obrigação legal ou contratual.

§ 2º A pena de intervenção administrativa será aplicada sempre que as circunstâncias de fato desaconselharem a cassação de licença, a interdição ou suspensão da atividade.

§ 3º Pendendo ação judicial na qual se discuta a imposição de penalidade administrativa, não haverá reincidência até o trânsito em julgado da sentença.

Art. 60. A imposição de contrapropaganda será cominada quando o fornecedor incorrer na prática de publicidade enganosa ou abusiva, nos termos do art. 36 e seus parágrafos, sempre às expensas do infrator.

§ 1º A contrapropaganda será divulgada pelo responsável da mesma forma, freqüência e dimensão e, preferencialmente no mesmo veículo, local, espaço e horário, de forma capaz de desfazer o malefício da publicidade enganosa ou abusiva.

§ 2º (Vetado)

§ 3º (Vetado).

Relembramos que a atuação dos Procons é independente da atuação do Poder Judiciário, das Delegacias, do Ministério Público, das Defensorias e de qualquer outro Órgão ou Entidade, integrante ou não do SNDC, ou mesmo do resultado ou andamento de processos que tramitem nestes órgãos, conforme dispõe o artigo 56 do CDC.

Tais sanções são as disponíveis no nosso ordenamento jurídico, sendo de obrigatória observância para todos os entes federativos (quando da elaboração de lei) e órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (para aplicação), devendo cada ente, no âmbito de sua competência e território, por meio de legislação, regulamentar a sua aplicação em suas cercanias.

2.3 Resolução 304/2017

O Programa de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON é um órgão de importante responsabilidade na mediação de conflitos que possam existir entre fornecedores e consumidores.

Em 08 de março de 2007, foi aprovada pela Câmara Municipal de Buritis, Estado de Minas Gerais, a resolução nº 304/2017, que promulgada pelo seu presidente, criou o PROCON Câmara Buritis – MG.

O inteiro teor da referida decisão é o seguinte:

Art. 1 Fica criado o Serviço de Orientação e Defesa do Consumidor - Procon Câmara - no âmbito da Secretaria da Câmara Municipal de Buritis - MG, para fins de aplicações das normas relativas às relações de consumo, especialmente as estabelecidas nos arts. 4, II, "a"; 5, I; 6, II, da Lei Federal n 8.078, de 11 de setembro de 1990, e no Decreto Federal n 2.181, de 20 de março de 1997.

Art. 2 O PROCON Câmara integra o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC, previsto no art. 105 da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, e no art. 2 do Decreto 2.182, de março de 1997, bem como o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor - SEDC - previsto no art. 23 da Lei Complementar n 61, de 12 de julho de 2001.

Art. 3 Constituem objetivos permanentes do Procon Câmara:

I - assessorar tecnicamente a Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara Municipal de Buritis no planejamento, na elaboração, na proposição, e na execução da proteção e defesa do consumidor;

II - receber, analisar, avaliar e apurar consultas e denúncias apresentadas por entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado ou por consumidores individuais;

III - dar atendimento e orientação permanente aos consumidores sobre seus direitos e garantias, processando regularmente as reclamações fundamentadas;

IV - informar, conscientizar e motivar o consumidor, por intermédio dos diferentes meios de comunicação;

V - fiscalizar as relações de consumo e, em caso de irregularidade, emitir Auto de Constatação a ser encaminhado ao Ministério Público para providências;

VI - funcionar, no processo administrativo, como instância de conciliação, no âmbito de suas competência, de acordo com as regras fixadas pela Lei Federal n 8.078, de 11 de setembro de 1990, e pela legislação complementar;

VII - expedir notificações aos fornecedores para prestarem informações sobre reclamações apresentadas pelos consumidores, conforme prevê o art. 55 da Lei Federal n 8.078, de 11 de setembro de 1990;

VIII - orientar o consumidor a recorrer ao Poder Judiciário nos casos não resolvidos administrativamente;

IX - representar ao Ministério Público os casos tipificados como infração penal prevista na Lei Federal n 8.078, de 11 de setembro de 1990, bem como os que tratem de interesses ou direitos difusos, coletivos ou individuais homogêneos;

X - incentivar e apoiar a criação e organização de órgãos e entidades de defesa do consumidor;

XI - efetuar e disponibilizar aos consumidores pesquisa de preços de produtos e serviços;

XII - elaborar e divulgar anualmente cadastro de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, de que trata o art. 44 da Lei Federal n. 8.078, de 11 de setembro de 1990, e remeter cópia ao órgão estadual ou federal incumbido das coordenações políticas dos respectivos sistemas de defesa do consumidor;

XIII - celebrar convênios e termos de ajustamento de conduta, na forma do § 6º do art. 5º da Lei Federal nº 7.347, de 24 de julho de 1985;

XIV - desenvolver programa relacionados com o tema 'Educação para o consumo', nos termos do disposto no art. 4º, IV, da Lei Federal n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, bem como estudos e pesquisas na área de defesa do consumidor;

XV - exercer as demais atividades previstas pela legislação relativa à defesa do consumidor e desenvolver outras compatíveis com suas finalidades.

Parágrafo único A competência, as atribuições e a atuação do Procon Câmara abrangem todo o Município de Buritis-MG.

Art. 4º A Mesa da Câmara Municipal regulamentará o disposto nesta Resolução e estabelecerá o regimento interno do Procon.

Art. 5º Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Conforme já dito, demonstra-se pela transcrição completa da Resolução que, malgrado a criação do PROCON, referido ato legislativo não dotou o órgão da sua operacionalidade plena, não trazendo o regramento quanto ao processo sancionatório e demais reflexos daí advindos.

2.3.1 Operacionalidade do PROCON de Buritis-MG

Analisando os direitos e disposições previstas no Código de Defesa do Consumidor e relacionando-o com a Resolução estudada, observamos que algumas lacunas estão abertas, na referida resolução.

Vê-se a premente necessidade a que seja devidamente regulamentada, visando trazer todo o regramento para o procedimento sancionatório, isso, visando regulamentar as sanções, para que essas possam ser efetivamente aplicadas.

Dessa forma, também se faz necessária a previsão legal para criação de um fundo municipal, regulamentando quais serão as verbas, quais serão as finalidades dessas verbas, se podem ser destinadas a propagandas volante para divulgar campanhas do PROCON, aquisição de veículos, contratação de funcionários, equipamentos, entre outras finalidades.

Conforme informações colhidas pessoalmente e em entrevista direta naquele órgão, atualmente o PROCON Câmara conta com apenas uma advogada, uma secretária, não possui fiscal e também não possui recursos próprios.

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor o PROCON tem autonomia para aplicar sanções administrativas, contudo apesar de ter uma resolução instituindo o PROCON Buritis- MG, demonstra-se que o mesmo não foi totalmente operacionalizado, visto que a resolução não traz nenhuma previsão de como aplicar

a sanção, não traz nenhuma norma, inclusive não existe fixação de prazos para defesa e recurso, não existindo sequer instituída uma comissão ou turma recursal, constituída na forma da Lei de representantes de consumidores, fornecedores e do PROCON, a quem competirá a análise da correta aplicação de eventuais sanções.

Dessa forma apesar do CDC prever abstratamente que o PROCON poderá ter um amplo rol de atribuições, cada ente local tem que ter um regimento próprio que, inexistindo, poderá redundar em indevida limitação desse arrouço de atribuições.

A bem da verdade, a Resolução que criou o PROCON Câmara Burity-MG prevê inclusive que deverá ser elaborado o Regimento Interno respectivo, o qual até o presente momento não foi criado, o que inviabiliza a total operacionalização do referido órgão de defesa do consumidor.

Para traçar um paralelo, doravante será focado o Decreto n.º 38.927, de 13 de Março de 2018, do Poder Executivo do Distrito Federal, o quando instituiu o Regimento Interno do Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON – do Distrito Federal.

O PROCON/DF possui a natureza jurídica de entidade autárquica da administração pública, estando vinculado à Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal. Convém destacar que tal PROCON, em virtude desse Regimento Interno, tornou-se plenamente operacional, possuindo, a teor do referido Decreto, autonomia administrativa e financeira.

O Regimento Interno do PROCON – DF traça as seguintes diretrizes, *in verbis*:

Art. 2º Compete ao Instituto proceder à implementação e à execução das normas de defesa do consumidor, devendo:

I - propor normas e executar ações de defesa do consumidor, na forma da lei;

II - receber, analisar, avaliar, apurar e encaminhar as reclamações, sugestões ou proposições apresentadas pelas entidades representativas da população e pelos consumidores individuais ou coletivos;

III - informar, conscientizar e motivar o consumidor, por meio de programas específicos;

IV - funcionar, no procedimento administrativo, como instância de instrução e julgamento, no âmbito de sua competência e de sua admissibilidade, bem como dos recursos, observando as regras fixadas em lei;

V - elaborar, atualizar e divulgar, semestralmente, no âmbito de sua competência, o Cadastro de Reclamações Fundamentadas, atendidas e não atendidas, e demais informações complementares sobre fornecedores de produtos e serviços;

VI - coibir fraudes e abusos contra o consumidor, prestando-lhe orientação permanente sobre seus direitos e garantias;

- VII - autuar os responsáveis por condutas que violem as normas protetivas das relações de consumo e aplicar-lhes sanções administrativas, na forma da legislação pertinente à proteção e à defesa do consumidor;
- VIII - fiscalizar preços, abastecimento, qualidade, quantidade, origem, características, composição, garantia, prazos de validade e segurança dos produtos e serviços, sem prejuízo das prerrogativas de outros órgãos de fiscalização, inspeção e auditoria;
- IX - estimular, por intermédio dos meios de comunicação de massa ou do contato direto com a população e associações, a defesa do consumidor;
- X - elaborar e implementar programas especiais de defesa e de proteção do consumidor;
- XI - acompanhar os aperfeiçoamentos legais e institucionais afetos à defesa e à proteção do consumidor;
- XII - informar o consumidor sobre os aperfeiçoamentos legais e institucionais afetos à defesa e à proteção às relações de consumo;
- XIII - estabelecer parceria com instituições de ensino e de pesquisa para mútua colaboração na averiguação da qualidade de produtos;
- XIV - empreender gestões junto às entidades privadas, visando à colaboração na execução de programas referentes à defesa e proteção do consumidor;
- XV - alertar as autoridades competentes e a comunidade sobre os atos lesivos que estejam sendo cometidos contra o consumidor em geral;
- XVI - firmar convênios com entidades públicas e/ou privadas para prover a capacitação técnica do Instituto; e
- XVII - atender ao público, de forma presencial, eletrônica ou por via telefônica, com presteza e urbanidade, assegurando a todos igualdade de tratamento, velando pela rápida solução dos litígios e tentando, a qualquer tempo, conciliar as partes.

Art. 25. À Secretaria Executiva do CAFDDC, unidade orgânica de direção, diretamente subordinada ao Diretor Geral, compete:

- I - auxiliar o CA/FDDC na execução das ações necessárias ao cumprimento das competências descritas na Lei Complementar nº 50, de 23 de dezembro de 1997, e nos atos regulamentares correlatos;
- II - auxiliar a elaboração de projetos do IDC-PROCON/DF a serem apresentados ao CA/FDDC;
- III - executar os projetos e programas do IDC-PROCON/DF aprovados pelo CA/FDDC;
- IV - auxiliar o Presidente do CA/FDDC na gestão dos recursos do FDDC;
- V - controlar, acompanhar, inspecionar e classificar a receita oriunda das multas aplicadas pelo IDC-PROCON/DF;
- VI - proceder ao levantamento dos alvarás judiciais expedidos em favor do FDDC;
- VII - controlar, acompanhar e alterar a situação dos créditos em favor do FDDC inscritos em dívida ativa;
- VIII - classificar e promover o arquivamento da documentação relativa ao CA/FDDC;
- IX - executar os contratos e convênios firmados com recursos do FDDC;
- X - encaminhar para inscrição na dívida ativa os processos administrativos cujos débitos não foram pagos dentro do prazo fixado;
- XI - atender ao público, esclarecendo dúvidas e prestando informações acerca dos processos administrativos em curso no âmbito deste setor.

Art. 26. Ao Diretor Geral do Instituto de Defesa do Consumidor do Distrito Federal - IDC/PROCON compete:

- I - prestar assessoramento direto ao Governador do Distrito Federal e propor diretrizes para as políticas relativas à área de competência do Instituto;
- II - dirigir as atividades do Instituto expedindo orientações e normas;

- III - exercer a articulação política, na sua área de atuação, do Distrito Federal com a sociedade civil, outros órgãos governamentais ou privados;
- IV - aprovar programas e projetos para realização das atividades do Instituto de acordo com o planejamento estratégico e competências estabelecidas;
- V - aprovar e encaminhar a proposta orçamentária anual do Instituto;
- VI - solicitar a contratação de pessoal ou serviço técnico especializado, na forma da legislação vigente;
- VII - praticar os atos de gestão relativos a recursos humanos, administração patrimonial e financeira, tendo em vista a racionalização, qualidade e produtividade do órgão;
- VIII - delegar competências, dentro dos limites da legislação, especificando a autoridade e os limites dessa delegação;
- IX - praticar os demais atos necessários à consecução das finalidades do Instituto;
- X - promover a integração entre as unidades orgânicas do Instituto;
- XI - propor políticas, programas, normas e medidas necessárias à implementação das políticas do Instituto;
- XII - expedir atos administrativos referentes às atividades do Instituto;
- XIII - aprovar a normatização de execução das ações de defesa do consumidor, com base na legislação vigente;
- XIV - propor a celebração de convênios com entidades públicas ou privadas, visando à capacitação técnica do Instituto;
- XV - aprovar a implantação de programas especiais de defesa e proteção do consumidor;
- XVI - zelar pelo cumprimento da legislação de proteção às relações de consumo, bem como expedir instruções e demais atos administrativos, com o intuito de disciplinar e manter em perfeito funcionamento os serviços do Instituto;
- XVII - alertar as autoridades competentes e a comunidade sobre os atos lesivos que estejam sendo cometidos contra o consumidor em geral;
- XVIII - acompanhar os aperfeiçoamentos legais e institucionais afetos à defesa e proteção do consumidor;
- XIX - informar o consumidor sobre os aperfeiçoamentos legais e institucionais afetos à defesa e à proteção às relações de consumo;
- XX - designar e dispensar substitutos para os afastamentos legais, na forma da legislação vigente;
- XXI - decidir sobre a realização de concursos públicos, quando se fizer necessário, e encaminhar proposta;
- XXII - encaminhar proposta de nomeação de servidores efetivos, observando a conveniência e a oportunidade dos serviços, bem como a disponibilidade orçamentária;
- XXIII - propor a designação e a substituição dos ocupantes de funções dos cargos comissionados, observando os percentuais previstos no art. 37, inciso V, da Constituição Federal e do art. 5º, parágrafo 2º, da Lei Complementar Distrital 840, de 23.12.2011;
- XXIV - aprovar os projetos básicos do Instituto;
- XXV - exercer a função de instância recursal das decisões proferidas pelo Diretor Jurídico, prolatando decisão definitiva em grau de recurso no processo contencioso administrativo, aplicando eventuais penalidades, na forma da lei;
- XXVI - instaurar e designar os membros de comissão especial para condução de sindicâncias ou processos administrativos disciplinares, nos termos dos artigos 229 a 234 da Lei Complementar Distrital 840, de 23.12.2011;
- XXVII - dar posse aos servidores do Instituto; e
- XXVIII - delegar, quando necessário, suas funções administrativas.

Conforme os dispositivos ora destacados, extraídos de um rol muito maior e exaustivo de previsões, depreende-se que o PROCON-DF se encontra devidamente aparelhado para o exercício pleno da sua função precípua que é a defesa dos direitos e interesses dos consumidores.

Diametralmente oposta é a Resolução que criou o PROCON Câmara Buritis/MG, a qual trouxe em seu bojo apenas cinco artigos, os quais se mostram incapazes de regulamentar toda uma atuação de um PROCON, a qual deve se dar de forma plena.

3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

O método científico segue passos para obtenção de conhecimentos, quais sejam: a problemática; a fundamentação teórica; os instrumentos; as coletas e organização dos dados para dessa forma concluir o estudo.

3.1 Tipo e descrição geral da pesquisa

A pesquisa realizada no presente trabalho utilizou o método descritivo, seu estudo detalhado tornou-se possível por meio de análise e interpretação dos mesmos.

Já a abordagem empregada foi à pesquisa quantitativa, a qual expressa informações para alcançar a análise dos dados e, assim, chegar a uma conclusão. Os dados são secundários e originaram-se de documentos.

3.2 Caracterização da organização, setor ou área

As informações necessárias foram coletadas junto ao PROCON Câmara, do município de Buritis/MG. As coletas também se deram através de pesquisas por meio de Internet, principalmente no sitio da Câmara Municipal de buritis.

3.3 População e amostra

O presente trabalho foi realizado pelo método dedutivo de estudo, qual seja, pesquisas bibliográficas.

Tendo como objeto principal estudar o Serviço de Orientação e Defesa do Consumidor - PROCON CÂMARA, instituído pela Resolução nº 304/2017, que tem por finalidade a aplicação das normas relativas às relações de consumo.

Conforme o parágrafo único do artigo 3º da Resolução 304/2017, o PROCON abrange todo o município de Buritis-MG.

3.4 Caracterização dos instrumentos de pesquisa

O principal instrumento de pesquisa utilizado na realização do presente trabalho, sendo o objeto de estudo, foi a Resolução nº 304/2017, que criou o serviço de orientação e defesa do consumidor – PROCON CÂMARA no município de Buritis – MG, conforme anexo “A” do presente artigo.

3.5 Procedimentos de coleta e de análise de dados

O método de pesquisa utilizado para a elaboração do presente artigo foi o dedutivo.

Segundo TORRES (2005):

“O método dedutivo, de acordo com a aceção clássica, é o método que parte do geral e, a seguir e, a seguir, desce ao particular. Parte de princípios reconhecidos como verdadeiros e indiscutíveis e possibilita chegar a conclusões de maneira puramente formal, isto é, em virtude unicamente de sua lógica. É o método proposto pelos racionalistas (Descartes, Spinoza, Leibniz), segundo os quais só a razão é capaz de levar ao conhecimento verdadeiro, que decorre de princípios a priori evidentes e irrecusáveis. O protótipo do raciocínio dedutivo é o silogismo, que consiste numa construção lógica que, a partir de duas premissas chamadas premissas, retira uma terceira, nelas logicamente implicadas, denominada conclusão”.

Nesse sentido o trabalho foi realizado através da pesquisa bibliográfica (doutrinas, artigos, pesquisas na internet), e fichamento.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O presente trabalho teve por objeto estudar os direitos do consumidor, enfatizando a aplicabilidade do PROCON Câmara Buritis – MG.

O Código de Defesa do Consumidor, instituído pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, visa à proteção aos direitos do consumidor, nas esferas civis, administrativas e penais.

Entidade vinculada à Secretaria Estadual da Justiça e da Defesa da Cidadania, o PROCON funciona como órgão auxiliador do Poder Judiciário, para previamente (administrativamente) tentar solucionar conflitos entre consumidor e fornecedor.

O PROCON Câmara Buritis – MG foi instituído recentemente pela Resolução nº 304/2017. O papel institucional do PROCON Câmara visa à orientação e defesa do consumidor, conforme disposto no seu art. 3º.

A realização do presente trabalho com a problemática por ele trazida, surge no contexto adequado, em que se verificam mudanças, atinentes ao PROCON DE Buritis – MG (Resolução nº Resolução nº 304/2017).

Ora, se de um lado a Resolução concede aplicação das normas relativas às relações de consumo, de outro impossibilita que as infrações das normas de defesa do consumidor previstas no artigo 26 do Código de Defesa do Consumidor, sejam aplicadas, uma vez que não regula tais normas, nesse sentido o PROCON Câmara não é operacional na aplicações das sanções administrativas.

5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Por meio do presente trabalho científico, foi possível focar o Direito do Consumidor como ramo do Direito que há muito vem sendo buscado pelo Estado Democrático de Direito Brasileiro.

Oriundo da necessidade de disciplinar um rol amplo de demandas consumeristas, foi criado o Microssistema denominado Código de Defesa do Consumidor que, reproduzindo a norma constitucional, atribuiu competência concorrente aos entes federativos para dispor sobre a defesa do consumidor.

Foi possível verificar a existência do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, os órgãos que o integram e a sua relevância para a implementação da Política Nacional de Defesa do Consumidor.

Além do mais, viu-se que o Código de Defesa do Consumidor estatuiu as sanções de forma abstrata, relegando aos entes locais e regionais a elaboração de leis específicas para implementá-las tornando assim plenamente operacionais as respectivas unidades do PROCON.

Por meio de paralelo efetuado entre o PROCON-DF (plenamente atuante) e o PROCON Câmara Buritis-MG, foi possível constatar que, a ausência de dispositivos legais específicos, notadamente do Regimento Interno, o órgão de defesa do consumidor de Buritis-MG fica inviabilizado de exercer o procedimento sancionatório, fica refém da boa vontade do fornecedor em resolver a demanda, sem a qual, não reúne ele meios próprios, administrativos e repressivo, visando coibir infrações aos direitos dos consumidores.

Jamais se olvida da importância da iniciativa na criação do referido PROCON, o qual tem atendido e resolvido diversas demandas no âmbito municipal, sendo louvável a constatação de que possui elevado índice de resolução de demandas, ainda mais se tratando de cidade do interior, com poucos recursos, distante dos grandes centros e que, por isso, constitui-se em relevante instituição para o atendimento de seus necessitados consumidores.

Entrementes, restou devidamente justificada a elaboração do presente trabalho científico, pelo qual se indicou a necessidade de operacionalização plena do

PROCON Câmara de Buritis-MG, cuja plenitude de atuação somente melhorará os índices de resolução de demandas, atendendo da melhor forma possível todos os consumidores atendidos em sua área de atribuições.

Por essa razão, impende alertar as autoridades locais para a premente necessidade de elaboração de regramento próprio, notadamente do Regimento Interno do PROCON Câmara Buritis – MG, o que ora se recomenda.

REFERÊNCIAS

BOLZAN, Fabrício. **Direito do Consumidor Sistematizado**. Brasília/DF: Saraiva, 2014.

BRAGA NETTO, Felipe Peixoto. **Manual de direito do consumidor**. 9ª ed. Salvador/BA: Juspodivm, 2014.

BRASIL. Resolução Nº 304/2017. **Serviço e orientação e defesa do consumidor**. Buritiz, MG, mar. 2017. Disponível em < <https://www.buritiz.mg.leg.br>.> Acesso: em 12 nov. 2018.

BRASIL. **Código de Direito do Consumidor**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078compilado.htm > Acesso em: 12 nov. 2018.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do anteprojeto**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1995.

FINKELSTEIN, Maria Eugênia, SACCO, Fernando. **Manual de Direito do Consumidor**. São Paulo: Elsevier, 2010.

GRINOVER, Ada Pellegrini. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do anteprojeto**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2001.

GRINOVER, Ada Pellegrini. **Código Brasileiro de defesa do Consumidor comentado pelos autores do Anteprojeto**: São Paulo: Forense, 2004.

ROSCOE BESSA, Leonardo; JOSÉ FAIAD, Moura. **Manual de Direito do Consumidor**. Brasília/DF: Escola Nacional de Defesa do Consumidor, 2014.

MARQUES, Cláudia Lima. **Manual do Direito do Consumidor**. São Paulo: Editora Revistas dos Tribunais, 2 ed revista, atualizada e ampliada, 2009.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013.

Senado Federal. **Código de Defesa do Consumidor e normas correlatas.** Brasília/DF: Edição do Senado federal, 2017.

STOCO, Rui. Juizado Especial e a defesa do consumidor. Repertório IOB de Jurisprudência: civil, processual penal e comercial, n. 23, p. 413, 1. quinz., dez. 1996.

TORRES, Juliano. **Método dedutivo vs. Método indutivo.** Disponível em: <<http://precodosistema.blogspot.cpm/2008/04/mtododedutivo-vs-mtodo-indutivo.htm>> Acesso em 12 nov. 2018.

<http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/e9e167116c644389b53b27b6c894296b/Decreto_38927_13_03_2018.html> Acesso em 10 abril. 2019.

Origem: Wikipédia, a enciclopédia livre. **Fundação Procon.** Disponível em: <https://pt.wikipedia.org/wiki/Funda%C3%A7%C3%A3o_Procon> Acesso em 10 abril. 2019.

ANEXOS

Anexo A – Resolução nº 304/2017 - Serviço de orientação e defesa do Consumidor – PROCON CÂMARA BURITIS-MINAS GERAIS



CÂMARA MUNICIPAL DE BURITIS

ESTADO DE MINAS GERAIS

RESOLUÇÃO Nº 304/2017

Cria o serviço de orientação e defesa do consumidor – PROCON CÂMARA e dá outras providências.

A Câmara Municipal de Buritis, Estado de Minas Gerais, por seus representantes aprovaram e eu, Presidente da Câmara, Promulgo a seguinte **RESOLUÇÃO**:

Art. 1º Fica criado o Serviço de Orientação e Defesa do Consumidor – Procon Câmara – no âmbito da Secretaria da Câmara Municipal de Buritis-MG, para fins de aplicação das normas relativas às relações de consumo, especialmente as estabelecidas nos arts. 4º, II, “a”; 5º, I; 6º, VII, da Lei Federal n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, e no Decreto Federal n.º 2.181, de 20 de março de 1997.

Art. 2º O Procon Câmara integra o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC –, previsto no art. 105 da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, e no art. 2º do Decreto 2.181, de 20 de março de 1997, bem como o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor – SEDC –, previsto no art. 23 da Lei Complementar n.º 61, de 12 de julho de 2001.

Art. 3º Constituem objetivos permanentes do Procon Câmara:

I – assessorar tecnicamente a Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Câmara Municipal de Buritis no planejamento, na elaboração, na proposição, e na execução da proteção e defesa do consumidor;

II – receber, analisar, avaliar e apurar consultas e denúncias apresentadas por entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado ou por consumidores individuais;

III – dar atendimento e orientação permanente aos consumidores sobre seus direitos e garantias, processando regularmente as reclamações fundamentadas;

IV – informar, conscientizar e motivar o consumidor, por intermédio dos diferentes meios de comunicação;

V – fiscalizar as relações de consumo e, em caso de irregularidade, emitir Auto de Constatação a ser encaminhado ao Ministério Público para providências;

Rua Jardim, 30 - Centro - Buritis-MG - CEP 38.660-000
 CNPJ: 20.637.732/0001-02 - Telefone: PABX (38) 3662-1527
 Site: www.buritis.mg.leg.br - E-mail: camaraburitismg@gmail.com



CÂMARA MUNICIPAL DE BURITIS

ESTADO DE MINAS GERAIS

VI – funcionar, no processo administrativo, como instância de conciliação, no âmbito de sua competência, de acordo com as regras fixadas pela Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e pela legislação complementar;

VII – expedir notificações aos fornecedores para prestarem informações sobre reclamações apresentadas pelos consumidores, conforme prevê o art. 55 da Lei Federal n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990;

VIII – orientar o consumidor a recorrer ao Poder Judiciário nos casos não resolvidos administrativamente;

IX – representar ao Ministério Público os casos tipificados como infração penal prevista na Lei Federal n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, bem como os que tratarem de interesses ou direitos difusos, coletivos ou individuais homogêneos;

X – incentivar e apoiar a criação e organização de órgãos e entidades de defesa do consumidor;

XI – efetuar e disponibilizar aos consumidores pesquisa de preços de produtos e serviços;

XII – elaborar e divulgar anualmente cadastro de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, de que trata o art. 44 da Lei Federal n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, e remeter cópia ao órgão estadual ou federal incumbido das coordenações políticas dos respectivos sistemas de defesa do consumidor;

XIII – celebrar convênios e termos de ajustamento de conduta, na forma do § 6º do art. 5º da Lei Federal n.º 7.347, de 24 de julho de 1985;

XIV – desenvolver programas relacionados com o tema “Educação para o Consumo”, nos termos do disposto no art. 4º, IV, da Lei Federal n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, bem como estudos e pesquisas na área de defesa do consumidor;

XV – exercer as demais atividades previstas pela legislação relativa à defesa do consumidor e desenvolver outras compatíveis com suas finalidades.

Parágrafo único A competência, as atribuições e a atuação do Procon Câmara abrangem todo o Município de Buritis-MG.

Rua Jardim, 30 - Centro - Buritis-MG - CEP 38.660-000
 CNPJ: 20.637.732/0001-02 - Telefone: PABX (38) 3662-1527
 Site: www.buritis.mg.leg.br - E-mail: camaraburitismg@gmail.com



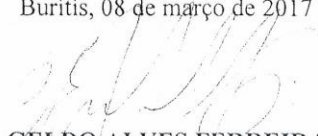
CÂMARA MUNICIPAL DE BURITIS


ESTADO DE MINAS GERAIS

Art. 4º A Mesa da Câmara Municipal regulamentará o disposto nesta Resolução e estabelecerá o regimento interno do Procon.

Art. 5º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Buritis, 08 de março de 2017


GELDO ALVES FERREIRA
Presidente da Câmara Municipal


WÂNIA ARAÚJO DE SOUSA
Primeira Secretária

Referente ao Projeto de Resolução nº 01/2017. Aprovado em 1º votação no dia 20-02-17 por 08 votos favoráveis e nenhum voto contrário. Aprovado em 2º votação no dia 06-03-17 por 07 votos favoráveis e nenhum voto contrário.

Rua Jardim, 30º - Centro - Buritis-MG - CEP 38.660-000
CNPJ: 20.637.732/0001-02 - Telefone: PABX (38) 3662-1527
Site: www.buritis.mg.leg.br - E-mail: camaraburitismg@gmail.com

Anexo B – Decreto nº 38.927, de 13 de março de 2018 - Instituto de Defesa do Consumidor do Distrito Federal – IDC / PROCON

18/04/2019

Decreto 38927 de 13/03/2018



DECRETO Nº 38.927, DE 13 DE MARÇO DE 2018

Aprova o Regimento Interno do Instituto de Defesa do Consumidor do Distrito Federal e dá outras providências.

O GOVERNADOR DO DISTRITO FEDERAL, no uso das atribuições que lhe confere o artigo 100, incisos VII e XXVI, da Lei Orgânica do Distrito Federal, DECRETA:

Art. 1º Fica aprovado o Regimento Interno do Instituto de Defesa do Consumidor do Distrito Federal, que com este se publica.

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

Art. 3º Revogam-se as disposições em contrário, em especial o [Decreto nº 34.668, de 13 de setembro de 2013](#).

Brasília, 13 de março de 2018

130º da República e 58º de Brasília

RODRIGO ROLLEMBERG

ANEXO

REGIMENTO INTERNO DO INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DO DISTRITO FEDERAL - IDC/PROCON-DF

TÍTULO I

DAS COMPETÊNCIAS LEGAIS E DA ESTRUTURA

CAPÍTULO I

DAS COMPETÊNCIAS LEGAIS

Art. 1º O Instituto de Defesa do Consumidor do Distrito Federal - IDC/ PROCON, entidade autárquica de administração superior, sob regime especial, com autonomia administrativa e financeira, vinculado à Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania, tem por finalidade promover a proteção e a defesa do consumidor, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXIII, e 170, inciso V, da Constituição Federal de 1988 e da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 2º Compete ao Instituto proceder à implementação e à execução das normas de defesa do consumidor, devendo:

I - propor normas e executar ações de defesa do consumidor, na forma da lei;

II - receber, analisar, avaliar, apurar e encaminhar as reclamações, sugestões ou proposições apresentadas pelas entidades representativas da população e pelos consumidores individuais ou coletivos;

III - informar, conscientizar e motivar o consumidor, por meio de programas específicos;

IV - funcionar, no procedimento administrativo, como instância de instrução e julgamento, no âmbito de sua competência e de sua admissibilidade, bem como dos recursos, observando as regras fixadas em lei;

V - elaborar, atualizar e divulgar, semestralmente, no âmbito de sua competência, o Cadastro de Reclamações Fundamentadas, atendidas e não atendidas, e demais informações complementares sobre fornecedores de produtos e serviços;

VI - coibir fraudes e abusos contra o consumidor, prestando-lhe orientação permanente sobre seus direitos e garantias;

VII - autuar os responsáveis por condutas que violem as normas protetivas das relações de consumo e aplicar-lhes sanções administrativas, na forma da legislação pertinente à proteção e à defesa do consumidor;

18/04/2019

Decreto 38927 de 13/03/2018

VIII - fiscalizar preços, abastecimento, qualidade, quantidade, origem, características, composição, garantia, prazos de validade e segurança dos produtos e serviços, sem prejuízo das prerrogativas de outros órgãos de fiscalização, inspeção e auditoria;

IX - estimular, por intermédio dos meios de comunicação de massa ou do contato direto com a população e associações, a defesa do consumidor;

X - elaborar e implementar programas especiais de defesa e de proteção do consumidor;

XI - acompanhar os aperfeiçoamentos legais e institucionais afetos à defesa e à proteção do consumidor;

XII - informar o consumidor sobre os aperfeiçoamentos legais e institucionais afetos à defesa e à proteção às relações de consumo;

XIII - estabelecer parceria com instituições de ensino e de pesquisa para mútua colaboração na averiguação da qualidade de produtos;

XIV - empreender gestões junto às entidades privadas, visando à colaboração na execução de programas referentes à defesa e proteção do consumidor;

XV - alertar as autoridades competentes e a comunidade sobre os atos lesivos que estejam sendo cometidos contra o consumidor em geral;

XVI - firmar convênios com entidades públicas e/ou privadas para prover a capacitação técnica do Instituto; e

XVII - atender ao público, de forma presencial, eletrônica ou por via telefônica, com presteza e urbanidade, assegurando a todos igualdade de tratamento, velando pela rápida solução dos litígios e tentando, a qualquer tempo, conciliar as partes.

CAPÍTULO II DA ESTRUTURA

Art. 3º Para o cumprimento de suas competências legais e a execução de suas atividades, o Instituto de Defesa do Consumidor do Distrito Federal - IDC/ PROCON tem a seguinte estrutura organizacional:

1. Gabinete

1.1 Assessoria de Comunicação Social

1.2 Assessoria Jurídica

1.3 Escola do Consumidor

2. Ouvidoria

3. Diretoria de Administração Geral

3.1 Núcleo de Planejamento, Orçamento e Finanças

3.2 Núcleo de Compras, Patrimônio e Suporte Operacional

3.3 Núcleo de Documentação e Informação

3.4 Núcleo de Informática

4. Diretoria de Fiscalização

4.1 Assessoria

5. Diretoria Jurídica

6. Diretoria de Atendimento ao Consumidor

6.1 Gerência de Atendimento

6.1.1 Núcleo de Atendimento Presencial

18/04/2019

Decreto 38927 de 13/03/2018

6.1.2 Núcleo de Atendimento Telefônico

6.1.3 Núcleo de Acompanhamento e Retorno

6.2 Gerência de Núcleos Regionais

6.2.1 Núcleo de Atendimento de Brasília

6.2.2 Núcleo de Atendimento de Brazlândia

6.2.3 Núcleo de Atendimento de Ceilândia

6.2.4 Núcleo de Atendimento do Gama

6.2.5 Núcleo de Atendimento do Guará

6.2.6 Núcleo de Atendimento de Planaltina

6.2.7 Núcleo de Atendimento de Sobradinho

6.2.8 Núcleo de Atendimento de Taguatinga

6.2.9 Núcleo de Atendimento do Riacho Fundo

7. Secretaria Executiva do Conselho de Administração do Fundo de Defesa do Direito do Consumidor.

TÍTULO II DAS COMPETÊNCIAS DAS UNIDADES ORGÂNICAS

CAPÍTULO I DO GABINETE

Art. 4º O Gabinete, unidade orgânica de representação política e social será dirigido pelo Diretor Geral do Instituto de Defesa do Consumidor do Distrito Federal - IDC/ PROCON, competindo-lhe o desempenho das atribuições previstas no art. 27 deste Regimento Interno.

Art. 5º À Assessoria do Gabinete, unidade orgânica de assessoramento, diretamente subordinada ao Diretor Geral, compete:

I - assessorar o Gabinete no exercício de suas atribuições;

II - estabelecer relações institucionais com os demais órgãos de defesa do consumidor em nível nacional, incluindo a Secretaria Nacional do Consumidor e o Ministério da Justiça;

III - analisar documentos, expedientes e processos administrativos a serem submetidos ao aval do Gabinete, remetendo-os, quando for o caso, à área de competência, para manifestação;

IV - prover o Gabinete de informações e dados para a formulação da estratégia e melhoria do órgão;

V - elaborar propostas para o Planejamento Estratégico do Instituto e proceder ao seu acompanhamento;

VI - acompanhar ações estratégicas traçadas junto ao Governo do Distrito Federal;

VII - elaborar relatórios de gestão, mensal e anual, com vistas a subsidiar a tomada de decisão pelo Gabinete;

VIII - coordenar o fluxo de informações entre os setores internos do Instituto, assim como entre órgãos externos;

IX - planejar a execução de atividades estratégicas, quando solicitado pelo Gabinete;

X - gerenciar os compromissos diários do Gabinete;

XI - acompanhar o Diretor Geral nas reuniões externas e internas do Instituto, prestando o suporte documental necessário;

18/04/2019

Decreto 38927 de 13/03/2018

XII - atender ao público, de forma presencial, eletrônica ou por via telefônica, com presteza e urbanidade, assegurando a todos igualdade de tratamento; e

XIII - desenvolver outras atividades que lhe forem atribuídas na sua área de atuação.

Art. 6º À Assessoria de Comunicação Social, unidade orgânica de assessoramento, diretamente subordinada ao Gabinete, compete:

I - assessorar o Gabinete na divulgação de atividades institucionais junto à imprensa e na realização de eventos sociais;

II - agendar, elaborar e intermediar, junto à imprensa, as entrevistas do Instituto, quando solicitado pelo Gabinete;

III - preparar e acompanhar os representantes do Instituto em entrevistas, palestras e debates;

IV - catalogar e divulgar as notícias publicadas e veiculadas diariamente referentes aos assuntos afetos ao Instituto;

V - estabelecer relações com os meios de comunicação e seus agentes para tratar de assuntos relativos aos direitos do consumidor;

VI - elaborar e propor matérias para o site institucional, quando solicitado pelo Gabinete;

VII - divulgar, semestralmente, no âmbito de sua competência, o Cadastro de Reclamações Fundamentadas, atendidas e não atendidas;

VIII - atender ao público, de forma presencial, eletrônica ou por via telefônica, com presteza e urbanidade, assegurando a todos igualdade de tratamento; e

IX - exercer outras atividades que lhe forem atribuídas na sua área de atuação.

Art. 7º À Assessoria Jurídica, unidade orgânica de assessoramento, diretamente subordinada ao Gabinete, compete:

I - prestar assessoria jurídica ao Gabinete no desempenho de suas funções;

II - assessorar o Diretor Geral em sua atribuição de instância recursal das decisões proferidas pela Diretoria Jurídica, no processo do contencioso administrativo, decorrente da ação fiscalizadora, ato de ofício e de reclamação formalizada pelo consumidor;

III - instruir os Atos de Ofício instaurados pelo Diretor Geral;

IV - instruir as Requisições apresentadas ao Diretor Geral por outras autoridades;

V - emitir pareceres jurídicos sobre matérias submetidas ao seu exame, afetas ao direito do consumidor, respeitada a atribuição das demais áreas;

VI - sugerir procedimentos nos processos do contencioso administrativo;

VII - atender ao público, esclarecendo dúvidas e prestando informações acerca dos processos administrativos em fase recursal;

VIII - gerenciar o armazenamento e tramitação dos processos administrativos do setor; e

IX - desenvolver outras atividades que lhe forem atribuídas na sua área de atuação.

Art. 8º À Escola do Consumidor, unidade orgânica de gerenciamento, diretamente subordinada ao Gabinete, compete:

I - orientar o consumidor sobre seus direitos e deveres previstos no Código de Defesa do Consumidor e nas legislações pertinentes;

II - conscientizar o fornecedor sobre seus deveres e direitos e informá-los quanto às atualizações legislativas relativas ao Direito do Consumidor;

18/04/2019

Decreto 38927 de 13/03/2018

III - informar e conscientizar o consumidor, por meio de cartilhas, manuais, folhetos, cartazes e demais instrumentos de comunicação de massa, acerca das inovações na legislação consumerista;

IV - manter intercâmbio e convênios com instituições de ensino, órgãos públicos e entidades, visando disseminar o conhecimento sobre o Código do Consumidor a toda sociedade;

V - participar de eventos e ações sociais, com a finalidade de levar conhecimento e orientação sobre o Código de Defesa do Consumidor;

VI - elaborar palestras e seminários de fácil entendimento sobre o Código de Defesa do Consumidor, a serem ministrados em escolas, auditórios e empresas;

VII - levar informação e conhecimento à população sobre os direitos do consumidor;

VIII - atender ao público, de forma presencial, eletrônica ou por via telefônica, com presteza e urbanidade, assegurando a todos igualdade de tratamento; e

IX - desenvolver outras atividades que lhe forem atribuídas na sua área de atuação.

Art. 9º À Ouvidoria, unidade orgânica singular, diretamente subordinada ao Diretor Geral e integrante do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF, compete:

I - facilitar o acesso do cidadão ao serviço de Ouvidoria;

II - atender ao público com cortesia e respeito à questão apresentada, afastando qualquer discriminação ou pré-julgamento;

III - acolher, processar, analisar e encaminhar às diversas Diretorias e ao Gabinete as denúncias, reclamações, elogios ou sugestões que forem recebidas de órgãos do governo, de entidades públicas ou privadas, de servidores e do público em geral;

IV - ordenar, classificar, selecionar e analisar as denúncias ou reclamações recebidas, solicitando e conduzindo a participação das demais áreas envolvidas, quando as denúncias e reclamações puderem envolver desvio de conduta de servidores ou prestadores de serviço;

V - estabelecer e acompanhar o cumprimento dos prazos para atuação das demais áreas do PROCON envolvidas no processo de elucidação dos casos acolhidos pela Ouvidoria;

VI - analisar as sugestões recebidas para a elevação da eficiência do PROCON e a melhoria do atendimento aos consumidores e sugerir ações que visem ao aprimoramento e à racionalização administrativa, inclusive mediante interação permanente e construtiva com as demais unidades operacionais e administrativas;

VII - assegurar e executar o retorno às demandas recebidas pela Ouvidoria, com as informações das providências tomadas pelo PROCON;

VIII - participar de atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do SIGO/DF, com vistas ao aprimoramento do exercício das atividades que lhes são comuns;

IX - acolher, processar, analisar e encaminhar às diversas Diretorias e ao Gabinete as demandas do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, bem como assegurar e executar o retorno aos cidadãos;

X - encaminhar informações relativas à Ouvidoria que sejam de interesse público, a serem disponibilizadas no sítio Institucional pela Assessoria de Comunicação Social;

XI - encaminhar ao Órgão Central, dados consolidados e sistematizados do andamento e do resultado das manifestações recebidas;

XII - elaborar relatório de suas atividades, em periodicidade previamente estabelecida pelo Gabinete, ou sempre que requerido; e

XIII - executar outras atividades que lhe forem conferidas ou delegadas.

CAPÍTULO II DA DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO GERAL

18/04/2019

Decreto 38927 de 13/03/2018

Art. 10. À Diretoria de Administração Geral, unidade orgânica de direção, diretamente subordinada ao Diretor Geral, compete:

I - dirigir, coordenar e controlar a execução setorial das atividades de planejamento, orçamento e finanças, compras, patrimônio e suporte operacional, gestão de pessoas, documentação e informação, informática da Autarquia;

II - coordenar a elaboração da proposta orçamentária da Autarquia;

III - analisar e instruir documentos e processos para assinatura de contratos e convênios;

IV - elaborar minutas de contratos e convênios e termos aditivos;

V - promover a formalização dos contratos e convênios, no âmbito do PROCON, mantendo o controle da numeração destes;

VI - coordenar e supervisionar as atividades relacionadas ao acompanhamento e à prestação de contas dos contratos e convênios;

VII - analisar e decidir as prestações de contas oriundas dos contratos e convênios;

VIII - elaborar relatório do gestor, referente à prestação de contas anual do Instituto;

IX - desenvolver outras atividades que lhe forem atribuídas na sua área de atuação.

Art. 11. Ao Núcleo de Planejamento, Orçamento e Finanças, unidade orgânica de execução, diretamente subordinada à Diretoria de Administração Geral, compete:

I - propor metas e procedimentos a serem adotados em relação a orçamento e finanças;

II - elaborar a proposta orçamentária;

III - registrar e controlar as dotações orçamentárias e os créditos adicionais;

IV - propor alterações do quadro de detalhamento de despesas;

V - preparar as solicitações de recursos de transferência consignadas no orçamento do Distrito Federal;

VI - controlar, por fontes de recursos, as dotações orçamentárias que constituem receitas do Instituto;

VII - controlar, conferir, inspecionar e classificar as despesas do Instituto;

VIII - prestar informações relativas a receitas e despesas do Instituto;

IX - elaborar demonstrativos de saldo orçamentário;

X - acompanhar a receita estimada e os créditos orçamentários e adicionais;

XI - manter a Diretoria de Administração Geral previamente informada sobre a necessidade de créditos adicionais para o cumprimento das metas estabelecidas;

XII - instruir processos para liquidação de despesas;

XIII - emitir notas de lançamento e previsão de pagamento;

XIV - sugerir alterações na adoção de gestão para a redução de custos e/ou elevação da qualidade dos serviços;

XV - propor alterações no quadro de detalhamento de despesas;

XVI - fazer lançamento das dotações orçamentárias e créditos adicionais;

XVII - elaborar autorizações e proceder aos respectivos empenhos;

XVIII - acompanhar e controlar os saldos das notas de empenho;

18/04/2019

Decreto 38927 de 13/03/2018

XIX - laborar demonstrativos de execução orçamentária e financeira para subsidiar a proposta orçamentária com o planejamento;

XX - conciliar as contas contábeis desta Unidade Orçamentária e dos fundos;

XXI - proceder à conciliação contábil de almoxarifado e patrimônio;

XXII - acompanhar a liberação de cotas financeiras, por fonte de recursos;

XXIII - proceder à solicitação de cotas financeiras mensais e eventuais relativas às despesas, por fonte de recursos;

XXIV - realizar o cadastramento dos contratos e convênios celebrados;

XXV - analisar as certidões negativas dos fornecedores, quanto à sua validade e idoneidade;

XXVI - executar outras atividades que lhe forem atribuídas na sua área de atuação.

Art. 12. Ao Núcleo de compras, patrimônio e suporte operacional, unidade orgânica de execução, diretamente subordinado à Diretoria de Administração Geral, compete:

I - elaborar catálogo constando especificação, codificação, classificação e padronização do material de uso comum e específico, para padronização de pedido de material;

II - elaborar a planilha da previsão de material necessário para aquisição;

III - acompanhar o calendário de compras do GDF;

IV - controlar a entrada e saída de material do estoque;

V - distribuir o material conforme pedidos das unidades;

VI - realizar inventário e emitir demonstrativo do material constante em estoque, mensalmente;

VII - manter atualizado cadastro dos bens móveis e imóveis do Instituto;

VIII - acompanhar processo de licitação e elaborar Projetos Básicos do Instituto;

IX - propor à Diretoria de Administração Geral procedimentos com relação à administração, manutenção, limpeza, utilização e conservação dos bens patrimoniais;

X - promover a manutenção e zelar pela conservação dos veículos;

XI - controlar a utilização, deslocamento e consumo de combustível dos veículos, inclusive do PROCON Móvel;

XII - manter registro dos condutores dos veículos;

XIII - registrar acidentes e infrações ocorridas com veículos para fins de apuração;

XIV - propor a ampliação e renovação da frota de veículos;

XV - acompanhar a execução da limpeza, higienização e vigilância das dependências e instalações do instituto;

XVI - executar outras atividades que lhe forem atribuídas na sua área de atuação.

Art. 13. Ao Núcleo de Apoio a Gestão de Pessoas, unidade orgânica de execução, diretamente subordinado à Diretoria de Administração Geral, compete:

I - garantir a conformidade das ações e dos processos de gestão de pessoas com as diretrizes governamentais e o ordenamento jurídico;

II - cumprir e orientar sobre as legislações que regem os servidores do Instituto;

III - propor e elaborar rotinas de trabalho relativas ao serviço de pessoal;

IV - instruir e preparar processos relativos à vacância e exoneração de cargos;

18/04/2019

Decreto 38927 de 13/03/2018

- V - sugerir a nomeação de candidatos aprovados em concurso público;
 - VI - prestar informações relativas ao resultado do concurso público;
 - VII - controlar e registrar as nomeações e exonerações dos servidores;
 - VIII - cadastrar e registrar o pessoal do Instituto;
 - IX - organizar e manter atualizado o cadastro de cargos efetivos e cargos em comissão;
 - X - examinar e proceder à concessão de benefícios aos servidores;
 - XI - registrar e instruir os processos de afastamentos, licenças, cessões e requisições dos servidores;
 - XII - registrar e controlar as lotações e remoções de pessoal;
 - XIII - receber e registrar a frequência dos servidores do Instituto, após validação da chefia imediata na folha de ponto;
 - XIV - atender ao público, nos termos do art. 12, § 10, inciso I, do Decreto nº 29.814, de 10/12/2008, realizando atendimento direto ou por telefone a servidores e/ou cidadãos que procuram o setorial, com qualidade, eficiência e em ambiente adequado;
 - XV - registrar pedidos de férias e abonos no SIGRH;
 - XVI - levantar necessidade de treinamento e de capacitação profissional para os servidores;
 - XVII - convocar servidores para eventos de treinamento e de capacitação profissional;
 - XVIII - controlar e registrar tanto as avaliações de estágio probatório e de desempenho, como as progressões e promoções dos servidores lotados no Instituto;
 - XIX - coordenar a folha de pagamento dos servidores;
 - XX - levantar e registrar o custeio de pessoal do Instituto;
 - XXI - proceder ao cumprimento das normas aplicadas no pagamento de direitos e vantagens dos servidores;
 - XXII - elaborar as folhas de pagamento de pessoal;
 - XXIII - registrar o cumprimento de penalidades disciplinares;
 - XXIV - instruir os processos de aposentadoria e pensões dos servidores;
 - XXV - fornecer atestados, declarações e certidões com relação à vida funcional dos servidores do Instituto; e
 - XXVI - executar outras tarefas inerentes à sua área de atuação.
- Art. 14. Ao Núcleo de documentação e informação, unidade orgânica de execução, diretamente subordinada à Diretoria de Administração Geral, compete:
- I - planejar, formular e coordenar a execução da política arquivística do Instituto;
 - II - planejar, coordenar e dirigir os serviços de arquivo;
 - III - zelar pelo cumprimento da legislação que rege a gestão documental no âmbito do Distrito Federal;
 - IV - emitir pareceres acerca de questões que envolvam a gestão arquivística de documentos;
 - V - assessorar a execução de pesquisas de caráter histórico-administrativo na documentação orgânica acumulada;
 - VI - prestar assessoria à organização dos arquivos correntes;
 - VII - custodiar e gerenciar os documentos intermediários e permanentes do Instituto;

18/04/2019

Decreto 38927 de 13/03/2018

- VIII - coordenar transferências ao arquivo intermediário;
- IX - processar tecnicamente e armazenar a documentação transferida;
- X - viabilizar a execução das funções arquivísticas de classificação, avaliação, descrição, arquivamento intermediário e permanente, conservação e difusão de documentos;
- XI - atender, nos prazos legais, aos pedidos de consulta, empréstimo e desarquivamento de documentos em fase intermediária e permanente;
- XII - garantir a conservação e a preservação dos documentos de valor permanente;
- XIII - elaborar e manter atualizado o código de classificação e a tabela de temporalidade e destinação dos documentos produzidos pela área-fim do Instituto;
- XIV - viabilizar a eliminação de documentos destituídos de valor primário e secundário, em conformidade com a portaria conjunta SC e SGA nº 02 de 22 de outubro de 2004;
- XV - constituir a comissão setorial de avaliação de documentos;
- XVI - participar do planejamento de novas tipologias documentais e do controle de multicópias;
- XVII - receber, conferir, protocolar e distribuir aos setores de trabalho os documentos remetidos ao Instituto;
- XVIII - atender ao público, de forma presencial, com presteza e urbanidade, assegurando a todos igualdade de tratamento;
- XIX - receber dos setores de trabalho os documentos a serem expedidos;
- XX - autuar processos administrativos;
- XXI - realizar a gestão setorial de documentos, protocolos e arquivos;
- XXII - aplicar e disseminar as diretrizes, normas e procedimentos relacionados aos sistemas SICOP e SEI-GDF no âmbito do seu órgão;
- XXIII - identificar e informar à Unidade Central de Gestão do SICOP e do SEI-GDF as necessidades de atualização das funcionalidades dos Sistemas;
- XXIV - identificar necessidades para a promoção de capacitação dos servidores do seu órgão para a aplicação da gestão de documentos e uso dos sistemas SICOP e SEI-GDF;
- XXV - cadastrar, atribuir níveis de acesso e manter atualizados os cadastros dos usuários de seu órgão no SICOP;
- XXVI - orientar e assistir tecnicamente os usuários dos sistemas SICOP e SEI-GDF;
- XXVII - participar das reuniões e ações promovidas pela Unidade Gestora da Rede Integrada de Protocolos - REPROT/DF; e
- XXVIII - executar outras atividades que lhe forem atribuídas na sua área de atuação.

§1º - As atribuições constantes nos incisos I a XVI dizem respeito ao serviço de gestão documental.

§2º - As atribuições constantes nos incisos XVII a XXVI dizem respeito ao serviço de comunicação administrativa.

Art. 15. Ao Núcleo de Informática, unidade orgânica de execução, diretamente subordinado à Diretoria de Administração Geral, compete:

- I - planejar, coordenar e acompanhar as atividades de tecnologia da informação do Instituto;
- II - planejar, desenvolver, implantar e operar a infraestrutura e os serviços de tecnologia da informação do Instituto;
- III - operar o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SINDEC) em cooperação com o Ministério da Justiça do Poder Executivo Federal, bem como os demais sistemas de informação do Instituto;

18/04/2019

Decreto 38927 de 13/03/2018

- IV - definir, planejar, desenvolver, implantar e manter a arquitetura de informação do Instituto;
- V - planejar, coordenar e acompanhar os serviços da área de tecnologia da informação quando prestados por firmas especializadas e/ou outros componentes organizacionais, disciplinando e efetivando continuamente a avaliação desses serviços;
- VI - planejar, implantar e manter sistemas de consolidação de dados e de apoio à decisão;
- VII - fornecer padrões metodológicos e ferramental aos projetos de tecnologia da informação;
- VIII - orientar os processos de gerenciamento de projetos em tecnologia da informação;
- IX - propor normas para a gestão do cadastro de instituições, empresas e pessoas que efetuam trocas de informações com o Instituto, por meio de sistemas de informações corporativas;
- X - desenvolver ações que garantam a integridade do cadastro de instituições, empresas e pessoas, promovendo ações para permanente atualização dos dados que o compõem;
- XI - propor a definição de regras para acesso aos cadastros e para a divulgação de informações;
- XII - propor a definição dos perfis de acesso aos sistemas de informação corporativos;
- XIII - interagir com instituições, empresas e pessoas, bem como demais áreas do Instituto, visando adequar o cadastro geral de instituições, empresa e pessoas às necessidades do Instituto;
- XIV - orientar os usuários dos sistemas de informação quanto à observância das normas de acesso e gestão do cadastro geral de instituições, empresas e pessoas;
- XV - identificar as necessidades e propor treinamento e aperfeiçoamento em nível tecnológico, administrativo e gerencial, para manter atualizado o corpo funcional;
- XVI - pesquisar e implementar técnicas, métodos, ferramentas e cursos de capacitação que possibilitem inovações tecnológicas das atividades realizadas no Instituto;
- XVII - realizar a manutenção e atualização das redes sociais, e-mails, aplicativos e do sítio eletrônico do IDC-PROCON; e
- XVIII - executar outras atividades que lhe forem atribuídas na sua área de atuação.

CAPÍTULO III DA DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO

Art. 16. À Diretoria de Fiscalização, unidade orgânica de direção, diretamente subordinada ao Diretor Geral, compete:

- I - planejar, coordenar e executar as ações de fiscalização relativas às relações de consumo;
- II - propor e executar operações especiais de fiscalização, por iniciativa própria ou em parceria com outros órgãos ou entidades federais e distritais;
- III - adotar medidas fiscalizadoras pertinentes à apuração de denúncias e reclamação de consumidores apresentadas ao Instituto, presencialmente ou por meio do telefone 151;
- IV - exercer fiscalização da oferta, publicidade, preço, qualidade, quantidade, composição, garantia, prazo de validade, origem e segurança de bens e serviços colocados no mercado de consumo;
- V - executar, sem prejuízo das prerrogativas de outros órgãos e entidades de fiscalização, inspeção, apreensão e inutilização produtos que apresentem irregularidades e sejam impróprios ao uso e consumo;
- VI - lavrar autos de constatação, de infração e de apreensão, termos de depósito, relatórios de visita, bem como outros documentos de caráter administrativo, necessários ao desempenho de suas atribuições;
- VII - instruir processos e demandas, prestando informações relativas à sua área de atuação;

18/04/2019

Decreto 38927 de 13/03/2018

VIII - promover fiscalização preventiva, realizando vistorias e demais diligências no intuito de coibir práticas infrativas às normas de defesa do consumidor, visando à manutenção e incremento da qualidade de vida da população e o cumprimento da legislação consumerista;

IX - orientar fornecedores sobre os procedimentos adotados na Diretoria de Fiscalização;

X - atender ao público, nos termos do art. 2º, inciso XVII, deste regimento, esclarecendo dúvidas e prestando informações acerca das tramitações administrativas em curso no âmbito da Diretoria de Fiscalização; e

XI - desenvolver outras atividades que lhe forem atribuídas na sua área de atuação.

CAPÍTULO IV DA DIRETORIA JURÍDICA

Art. 17. À Diretoria Jurídica, unidade orgânica de direção, diretamente subordinada ao Diretor Geral, compete:

I - prestar assessoria jurídica às diretorias e unidades assemelhadas;

II - funcionar, no processo do contencioso administrativo decorrente de ação fiscalizadora, ato de ofício e reclamação formalizada pelo consumidor, como instância inicial de instrução e julgamento, proferindo decisões e aplicando sanções administrativas aos infratores das normas de defesa do consumidor, dentro das regras fixadas em lei;

III - emitir pareceres jurídicos sobre matérias submetidas ao seu exame, no âmbito dos processos do contencioso administrativo, contratações, compras, concursos, projetos, aluguéis e outros;

IV - assessorar juridicamente, quando solicitado, a realização de acordo entre as partes envolvidas nas reclamações de consumo individuais ou coletivas;

V - atender ao público, nos termos do art. 2º, inciso XVII, deste regimento, esclarecendo dúvidas e prestando informações acerca dos processos administrativos em curso no âmbito da Diretoria;

VI - prestar informações, quando solicitado, à Procuradoria Geral do Distrito Federal;

VII - elaborar certidão negativa e positiva de violação dos Direitos do Consumidor no Distrito Federal;

VIII - elaborar, semestralmente, o Cadastro de Reclamações Fundamentadas, atendidas e não atendidas;

IX - agendar, notificar as partes e realizar audiência de conciliação entre consumidores e fornecedores;

X - solicitar aos consumidores informações e documentos complementares, quando necessários, sob pena de arquivamento do feito;

XI - proferir decisão nas reclamações com acordo realizado em audiência de conciliação, quando devidamente cumprido;

XII - executar outras atividades que lhe forem atribuídas na sua área de atuação.

CAPÍTULO V DA DIRETORIA DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

Art. 18. À Diretoria de Atendimento ao Consumidor, unidade orgânica de direção, diretamente subordinada ao Diretor Geral, compete:

I - coordenar e controlar os trabalhos das diversas etapas de atendimento ao consumidor, inclusive do PROCON Móvel e demais eventos externos da autarquia;

II - promover e zelar pelo bom atendimento ao consumidor, por meio presencial e/ou telefônico;

III - manter suas unidades subordinadas atualizadas quanto à legislação de proteção e defesa do consumidor vigente;

IV - promover mecanismos que possibilitem a uniformização dos procedimentos técnicos e rotineiros das gerências de sua subordinação;

18/04/2019

Decreto 38927 de 13/03/2018

V - receber as denúncias registradas pelo Núcleo de Atendimento Telefônico e remetê-las à Diretoria de Fiscalização, com vistas à apuração;

VI - determinar o arquivamento dos atendimentos executados, na forma da lei; e

VII - desenvolver outras atividades que lhe forem atribuídas na sua área de atuação.

Art. 19. À Gerência de Atendimento, unidade orgânica de gerenciamento, diretamente subordinada à Diretoria de Atendimento ao Consumidor, compete:

I - coordenar e controlar as atividades de atendimento ao consumidor, definindo normas e rotinas para atendimento; I

II - orientar as unidades de atendimento, objetivando a correta informação ao consumidor e a fundamentação da reclamação/denúncia;

III - coordenar a triagem e distribuição/remessa interna das reclamações registradas;

IV - acompanhar a atualização de dados e informações junto ao Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor;

V - propor mudanças e atualizações na rotina administrativa, com vistas à otimização de tempo e recursos;

VI - sugerir, quando se fizer necessário, o encaminhamento de reclamações fundamentadas aos órgãos competentes;

VII - sugerir, quando se fizer necessário, o encaminhamento das demandas coletivas consumeristas ao setor competente do PROCON/DF;

VIII - atualizar o cadastro de fornecedores junto ao Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor;

IX - realizar a gestão do site www.consumidor.gov.br;

X - prestar atendimento presencial ao público, esclarecendo dúvidas e orientando os consumidores e fornecedores quanto aos seus direitos, especialmente àqueles relativos ao Direito do Consumidor;

XI - dar andamento às reclamações abertas de outras formas: carta, MP, ouvidoria, e-mail institucional e

XII - desenvolver outras atividades que lhe forem atribuídas na sua área de atuação.

Art. 20. Ao Núcleo de Atendimento Presencial, unidade orgânica de execução, diretamente subordinada à Gerência de Atendimento, compete:

I - prestar atendimento individualizado ao consumidor, via e-mail ou pessoalmente, por meio de informações e esclarecimentos inerentes à proteção e defesa dos seus direitos;

II - instruir o consumidor quanto aos seus direitos;

III - informar, orientar e esclarecer o consumidor na formulação de consultas e reclamações;

IV - adotar procedimentos iniciais de instauração e abertura de denúncias e reclamações;

V - pronunciar-se, em caráter preliminar, sobre a documentação necessária para registro de reclamações

VI - encaminhar o consumidor ao órgão competente, quando necessário;

VII - promover diligências iniciais com vistas à resolução dos conflitos submetidos à apreciação do órgão;

VIII - corrigir a documentação da ficha de atendimento, caso esta esteja incompleta ou impeça o prosseguimento da reclamação;

IX - encaminhar as demandas a outros setores de competência, respeitando os prazos legais estabelecidos; e

X - executar outras atividades que lhe forem atribuídas na sua área de atuação.

18/04/2019

Decreto 38927 de 13/03/2018

Art. 21. Ao Núcleo de Atendimento Telefônico, unidade orgânica de execução, diretamente subordinada à Gerência de Atendimento, compete:

I - prestar atendimento telefônico e individualizado pelo serviço PROCON 151, por meio de informações e esclarecimentos acerca das relações de consumo, procedendo à abertura de denúncia/reclamação, ou quando for o caso, por meio de encaminhamento ao atendimento presencial do PROCON ou a outro órgão competente;

II - orientar, informar e esclarecer ao consumidor na formulação de consultas e reclamações, bem como do andamento de reclamações em curso;

III - receber denúncias e encaminhá-las à Diretoria de Fiscalização;

IV - atualizar informações junto ao Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor; e

V - executar outras atividades que lhe forem atribuídas na sua área de atuação.

Art. 22. Ao Núcleo de Acompanhamento e Retorno, unidade orgânica de execução, diretamente subordinada à Gerência de Atendimento, compete:

I - prestar atendimento presencial ou telefônico ou e-mail ao consumidor, com vistas a informar sobre a tramitação das fichas de atendimento abertas na unidade central do PROCON/DF;

II - proceder à juntada de expedientes relativos a defesas das empresas reclamadas ao instrumental de atendimento;

III - analisar as fichas de atendimento abertas na unidade central do PROCON/DF e controlar a possível prescrição de prazo para manifestação por parte da empresa reclamada;

IV - atualizar os registros de informações junto ao Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor;

V - convocar o consumidor para prestar informações ou para tomar conhecimento, sempre que necessário;

VI - encaminhar as demandas a outros setores de competência, respeitando os prazos legais estabelecidos; e

VII - arquivar as fichas de atendimento, sempre que necessário;

VIII - executar outras atividades que lhe forem atribuídas na sua área de atuação.

Art. 23. À Gerência de Núcleos Regionais, unidade orgânica de gerenciamento, diretamente subordinada à Diretoria de Atendimento ao Consumidor, compete:

I - coordenar, orientar e supervisionar as atuações dos Núcleos de Atendimento Regionais;

II - disseminar instruções normativas e orientar quanto a sua aplicação;

III - selecionar arquivos e informativos para consulta, para subsidiar os Núcleos de Atendimento;

IV - representar os Núcleos de Atendimento em reuniões, seminários e outras eventualidades;

V - prestar consultoria técnica aos Núcleos de Atendimento;

VI - criar dinâmica de trabalho visando à melhoria nas rotinas de trabalho;

VII - encaminhar as demandas a outros setores de competência, respeitando os prazos legais estabelecidos;

VIII - prestar atendimento presencial ao consumidor e ao fornecedor, com vistas a informar sobre a tramitação dos processos às partes interessadas;

IX - proceder à juntada de expedientes relativos à manifestação das empresas reclamadas ao instrumental de atendimento;

X - desenvolver outras atividades que lhe forem atribuídas na sua área de atuação.

Art. 24. Aos Núcleos de Atendimento Regionais, unidades orgânicas de execução, diretamente subordinadas à Gerência de Núcleos Regionais, competem:

18/04/2019

Decreto 38927 de 13/03/2018

- I - receber reclamações do consumidor sobre a prática de abusos;
- II - prestar atendimento presencial ou telefônico ao consumidor, com vistas a informar, orientar e esclarecer o consumidor na formulação de consultas e reclamações, bem como sobre a tramitação dos processos às partes interessadas;
- III - proceder à juntada de expedientes relativos à manifestação das empresas reclamadas ao instrumental de atendimento;
- IV - promover conciliações entre as partes interessadas, consumidor e fornecedor;
- V - analisar as reclamações e controlar a possível prescrição de prazo para manifestação por parte da empresa reclamada e do consumidor;
- VI - convocar o consumidor para prestar informações ou para tomar conhecimento, sempre que necessário;
- VII - encaminhar as demandas à Gerência de Núcleos Regionais, respeitando os prazos legais estabelecidos, com o fim de tramitá-las para a Diretoria Jurídica ou arquivo, conforme o caso;
- VIII - encaminhar o consumidor aos demais órgãos competentes, quando se fizer necessário;
- IX - sugerir, quando necessário, o encaminhamento de reclamações fundamentadas aos órgãos competentes; e
- X - executar outras atividades que lhe forem atribuídas na sua área de atuação.

CAPÍTULO VI
DA SECRETARIA EXECUTIVA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DO FUNDO DE DEFESA DO
DIREITO DO CONSUMIDOR

Art. 25. À Secretaria Executiva do CAFDDC, unidade orgânica de direção, diretamente subordinada ao Diretor Geral, compete:

- I - auxiliar o CA/FDDC na execução das ações necessárias ao cumprimento das competências descritas na Lei Complementar nº 50, de 23 de dezembro de 1997, e nos atos regulamentares correlatos;
- II - auxiliar a elaboração de projetos do IDC-PROCON/DF a serem apresentados ao CA/FDDC;
- III - executar os projetos e programas do IDC-PROCON/DF aprovados pelo CA/FDDC;
- IV - auxiliar o Presidente do CA/FDDC na gestão dos recursos do FDDC;
- V - controlar, acompanhar, inspecionar e classificar a receita oriunda das multas aplicadas pelo IDC-PROCON/DF;
- VI - proceder ao levantamento dos alvarás judiciais expedidos em favor do FDDC;
- VII - controlar, acompanhar e alterar a situação dos créditos em favor do FDDC inscritos em dívida ativa;
- VIII - classificar e promover o arquivamento da documentação relativa ao CA/FDDC;
- IX - executar os contratos e convênios firmados com recursos do FDDC;
- X - encaminhar para inscrição na dívida ativa os processos administrativos cujos débitos não foram pagos dentro do prazo fixado;
- XI - atender ao público, esclarecendo dúvidas e prestando informações acerca dos processos administrativos em curso no âmbito deste setor.

TÍTULO III
DAS ATRIBUIÇÕES DOS CARGOS DE NATUREZA ESPECIAL E EM COMISSÃO

CAPÍTULO I
DAS ATRIBUIÇÕES DOS CARGOS DE NATUREZA ESPECIAL

Art. 26. Ao Diretor Geral do Instituto de Defesa do Consumidor do Distrito Federal - IDC/PROCON compete:

18/04/2019

Decreto 38927 de 13/03/2018

- I - prestar assessoramento direto ao Governador do Distrito Federal e propor diretrizes para as políticas relativas à área de competência do Instituto;
- II - dirigir as atividades do Instituto expedindo orientações e normas;
- III - exercer a articulação política, na sua área de atuação, do Distrito Federal com a sociedade civil, outros órgãos governamentais ou privados;
- IV - aprovar programas e projetos para realização das atividades do Instituto de acordo com o planejamento estratégico e competências estabelecidas;
- V - aprovar e encaminhar a proposta orçamentária anual do Instituto;
- VI - solicitar a contratação de pessoal ou serviço técnico especializado, na forma da legislação vigente;
- VII - praticar os atos de gestão relativos a recursos humanos, administração patrimonial e financeira, tendo em vista a racionalização, qualidade e produtividade do órgão;
- VIII - delegar competências, dentro dos limites da legislação, especificando a autoridade e os limites dessa delegação;
- IX - praticar os demais atos necessários à consecução das finalidades do Instituto;
- X - promover a integração entre as unidades orgânicas do Instituto;
- XI - propor políticas, programas, normas e medidas necessárias à implementação das políticas do Instituto;
- XII - expedir atos administrativos referentes às atividades do Instituto;
- XIII - aprovar a normatização de execução das ações de defesa do consumidor, com base na legislação vigente;
- XIV - propor a celebração de convênios com entidades públicas ou privadas, visando à capacitação técnica do Instituto;
- XV - aprovar a implantação de programas especiais de defesa e proteção do consumidor;
- XVI - zelar pelo cumprimento da legislação de proteção às relações de consumo, bem como expedir instruções e demais atos administrativos, com o intuito de disciplinar e manter em perfeito funcionamento os serviços do Instituto;
- XVII - alertar as autoridades competentes e a comunidade sobre os atos lesivos que estejam sendo cometidos contra o consumidor em geral;
- XVIII - acompanhar os aperfeiçoamentos legais e institucionais afetos à defesa e proteção do consumidor;
- XIX - informar o consumidor sobre os aperfeiçoamentos legais e institucionais afetos à defesa e à proteção às relações de consumo;
- XX - designar e dispensar substitutos para os afastamentos legais, na forma da legislação vigente;
- XXI - decidir sobre a realização de concursos públicos, quando se fizer necessário, e encaminhar proposta;
- XXII - encaminhar proposta de nomeação de servidores efetivos, observando a conveniência e a oportunidade dos serviços, bem como a disponibilidade orçamentária;
- XXIII - propor a designação e a substituição dos ocupantes de funções dos cargos comissionados, observando os percentuais previstos no art. 37, inciso V, da Constituição Federal e do art. 5º, parágrafo 2º, da Lei Complementar Distrital 840, de 23.12.2011;
- XXIV - aprovar os projetos básicos do Instituto;
- XXV - exercer a função de instância recursal das decisões proferidas pelo Diretor Jurídico, prolatando decisão definitiva em grau de recurso no processo contencioso administrativo, aplicando eventuais penalidades, na forma da lei;

18/04/2019

Decreto 38927 de 13/03/2018

XXVI - instaurar e designar os membros de comissão especial para condução de sindicâncias ou processos administrativos disciplinares, nos termos dos artigos 229 a 234 da Lei Complementar Distrital 840, de 23.12.2011;

XXVII - dar posse aos servidores do Instituto; e

XXVIII - delegar, quando necessário, suas funções administrativas.

Art. 27. Ao Vice-Diretor compete:

I - substituir o Diretor Geral em suas ausências e impedimentos por motivo de licença, férias ou outro afastamento legal;

II - prestar assistência direta e imediata ao Diretor Geral;

III - prestar assistência ao Diretor Geral em sua representação política e social;

IV - promover, no âmbito do Instituto, a instauração de processos do contencioso administrativo, bem como dirigir as atividades relativas à sua instrução;

V - propor ações junto a outras instituições, para mútua colaboração na averiguação da qualidade de produtos e serviços;

VI - representar ao Ministério Público competente, com vistas à adoção de medidas processuais, no âmbito de sua atribuição, e solicitar à Polícia Judiciária a instauração de procedimento policial para apreciação das infrações penais contra o consumidor;

VII - dar exercício aos servidores do Instituto; e

VIII - exercer outras atribuições que lhe forem conferidas ou delegadas.

Art. 28. Ao Chefe de Gabinete compete:

I - planejar, dirigir, coordenar, supervisionar o desenvolvimento de programas, projetos e atividades relacionadas à Assessoria de Gabinete, Assessoria de Comunicação Social, Assessoria Jurídica e Escola do Consumidor;

II - assistir diretamente ao Diretor Geral no âmbito de sua atuação;

III - assessorar o Diretor Geral no planejamento, na coordenação, na supervisão, no acompanhamento e na avaliação das atividades do Instituto;

IV - coordenar ações estratégicas traçadas junto ao Governo do Distrito Federal;

V - transmitir ordens e instruções do Diretor Geral às unidades orgânicas do Instituto?

VI - exercer outras atribuições que lhe forem conferidas ou delegadas.

Art. 29. Ao Ouvidor compete:

I - acolher, processar, analisar e encaminhar às diversas unidades administrativas ou operacionais e ao Gabinete as denúncias, reclamações, elogios ou sugestões que forem recebidas de órgãos do governo, de entidades públicas ou privadas, de servidores do PROCON e do público em geral;

II - ordenar, classificar, selecionar e analisar as denúncias ou reclamações recebidas, solicitando e conduzindo a participação das demais áreas envolvidas, quando as denúncias e reclamações puderem envolver desvio de conduta de servidores ou prestadores de serviço;

III - estabelecer e acompanhar o cumprimento dos prazos para atuação das demais áreas do PROCON envolvidas no processo de elucidação dos casos encaminhados à Ouvidoria;

IV - analisar as sugestões recebidas para a elevação da eficiência do PROCON e a melhoria do atendimento aos usuários e sugerir ações que visem ao aprimoramento e à racionalização administrativa, inclusive mediante interação permanente e construtiva com as demais unidades operacionais e administrativas da Autarquia;

18/04/2019

Decreto 38927 de 13/03/2018

V - assegurar e executar o retorno às demandas recebidas pela Ouvidoria, com as informações das providências tomadas pelo PROCON;

VI - propor ao Gabinete a adoção de providências corretivas ou medidas disciplinares, a partir de estudos e investigações relacionadas com reclamações e denúncias recebidas;

VII - receber e encaminhar denúncias e reclamações que possam envolver desvios de conduta de servidores do PROCON ou de prestadores de serviço;

VIII - articular-se com as outras diretorias tendo em vista a elaboração de estudos e propostas voltadas para a racionalização administrativa, a melhoria da qualidade dos serviços e a elevação dos níveis de satisfação dos usuários dos serviços prestados pelo PROCON;

IX - propor regulamentação de normas, visando a melhoria do desempenho das atividades em sua área de atuação; e

X - exercer outras atribuições que lhe forem conferidas ou delegadas.

Art. 30. Aos Diretores compete:

I - planejar, dirigir, coordenar, supervisionar o desenvolvimento de programas, projetos e atividades relacionadas à sua área de competência;

II - coordenar o planejamento anual de trabalho da unidade;

III - assistir a chefia imediata em assuntos de sua área de atuação e submeter os atos administrativos e regulamentares a sua apreciação;

IV - emitir parecer sobre processos e documentos específicos da sua área de atuação;

V - apresentar relatórios periódicos de trabalho com estatísticas, análises e recomendações sobre atividades pertinentes a sua unidade;

VI - propor a racionalização de métodos e processos de trabalho, normas e rotinas, que maximizem os resultados pretendidos;

VII - identificar, registrar e disseminar as experiências de projetos afins com os de responsabilidade da sua área de competência;

VIII - articular ações integradas com outras áreas da SEJUS e/ou demais órgãos, quando for o caso;

IX - orientar, coordenar e supervisionar as atividades das unidades que lhes são subordinadas e buscar qualidade e produtividade da equipe;

X - assegurar e estimular a capacitação contínua para o aperfeiçoamento técnico;

XI - subsidiar na elaboração do orçamento anual do Instituto no que diz respeito a unidade sob sua responsabilidade; e

XII - exercer outras atribuições que lhe forem conferidas ou delegadas.

Art. 31. Ao Diretor de Administração Geral, além das competências previstas no art. 31, compete:

I - decidir sobre a seleção, o remanejamento, o treinamento e a capacitação do pessoal;

II - decidir sobre a guarda e tramitação de documentação interna e externa do Instituto;

III - acompanhar a execução financeira e orçamentária do Instituto;

IV - acompanhar o provimento e a vacância de cargos e funções do Instituto; e

V - homologar convites, dispensas de licitação e inexigibilidades.

Art. 32. Ao Secretário Executivo do Conselho de Administração do Fundo de Defesa dos Direitos do Consumidor compete:

18/04/2019

Decreto 38927 de 13/03/2018

- I - auxiliar os trabalhos do Conselho de Administração do Fundo de Defesa dos Direitos do Consumidor, bem como oficial em todas as questões administrativas que lhe são próprias;
- II - articular e coordenar as ações de competência do Conselho de Administração do Fundo de Defesa dos Direitos do Consumidor e acompanhar a tramitação de projetos de seu interesse;
- III - elaborar a agenda e preparar as reuniões plenárias, com a devida instrução dos processos incluídos em pauta;
- IV - distribuir as matérias a serem relatadas, assegurando a distribuição equitativa aos membros do colegiado;
- V - assessorar o presidente e os demais conselheiros, antes, durante e após as reuniões do colegiado, no que lhes for necessário;
- VI - participar das reuniões do colegiado, lavrando as decisões e atas, bem como promover as intimações e notificações necessárias, em conformidade com a pauta distribuída;
- VII - convocar suplentes nas faltas e impedimentos dos membros titulares;
- VIII - articular-se com órgãos e entidades públicas e privadas para a obtenção de dados e informações necessárias às deliberações de interesse do colegiado;
- IX - encaminhar à publicação as atas e decisões do colegiado;
- X - elaborar os relatórios mensais acerca do desempenho do Conselho Administrativo, mantendo-os devidamente instruídos e atualizados;
- XI - controlar a movimentação dos processos e documentos a cargo da Secretaria Executiva, de modo a facilitar a prestação de informações a eles relativas;
- XII - atender ao público externo em assuntos de interesse do colegiado;
- XIII - formular os modelos dos documentos expedidos pela Secretaria Executiva, de modo a atender às orientações do colegiado;
- XIV - elaborar e apresentar projetos de interesse dos consumidores, bem como propor as alterações legislativas que se fizerem pertinentes;
- XV - receber, instruir e apresentar ao Conselho Administrativo os projetos de interesse dos consumidores, originados dos editais de chamamento público sugeridos pelo colegiado e levados a efeito pela Secretaria Executiva;
- XVI - acompanhar, em caráter subsidiário e complementar ao executor de contratos, a execução dos projetos relacionados ao Conselho Administrativo;
- XVII - encaminhar à publicação os projetos relacionados aos Editais de Chamamento Público;
- XVIII - efetuar e controlar as aplicações financeiras do Fundo de Defesa dos Direitos do Consumidor - FDDC;
- XIX - providenciar a abertura de contas bancárias referente ao Fundo e controlar sua movimentação;
- XX - classificar e promover o arquivamento da documentação relativa ao FDDC; e
- XXI - desempenhar outras atividades que se fizerem necessárias e estejam diretamente vinculadas às atribuições afetas ao Conselho Administrativo.

CAPÍTULO II DOS DEMAIS CARGOS EM COMISSÃO

Art. 33. Aos Gerentes compete:

- I - assistir o superior hierárquico em assuntos de sua área de atuação e submeter os atos administrativos e regulamentares a sua apreciação; e
- II - orientar a chefia imediata, unidades do Instituto e outros órgãos no que diz respeito à sua área de atuação.

18/04/2019

Decreto 38927 de 13/03/2018

Art. 34. Aos Chefes de Núcleo compete:

- I - desempenhar atribuições de natureza administrativa e técnico-especializada da sua área de competência;
- II - assistir a chefia nos assuntos inerentes à sua área de atuação;
- III - distribuir e executar as atividades que lhes são pertinentes;
- IV - zelar pelo uso correto dos equipamentos, pela ordem dos trabalhos e pela guarda dos materiais da unidade; e
- V - efetuar programação anual de trabalho da unidade em conjunto com a sua respectiva Gerência.

Art. 35. Aos Assessores compete:

- I - assessorar a chefia imediata em assuntos de competência da unidade orgânica;
- II - desenvolver estudos e projetos de interesse da unidade; e
- III - exercer outras atribuições que lhe forem conferidas ou delegadas.

TÍTULO IV DAS VINCULAÇÕES E DOS RELACIONAMENTOS

Art. 36. A subordinação hierárquica das unidades orgânicas define-se por sua posição na estrutura administrativa do Instituto e no enunciado de suas competências.

Art. 37. As unidades se relacionam:

- I - entre si, na conformidade dos vínculos hierárquicos e funcionais expressos na estrutura e no enunciado de suas competências;
- II - entre si, os órgãos e as entidades do Distrito Federal, em conformidade com as definições e as orientações dos sistemas a que estão subordinadas;
- III - entre si, os órgãos e as entidades externos ao Distrito Federal, na pertinência dos assuntos comuns.

TÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 38. Aplicam-se aos processos administrativos em curso neste Instituto, no que couber, as disposições previstas na Lei Federal 9.784, de 29.1.1999, nos termos da Lei Distrital 2.834, de 7.12.2001.

Art. 39. Aos servidores efetivos, integrantes da Carreira de Atividades de Defesa do Consumidor do Distrito Federal, aplicam-se a Lei Complementar Distrital 840, de 23.12.2011, e a Lei Distrital 4.502, de 20.09.2010

Art. 40. Compete ao Gabinete e aos Diretores adequar o horário de expediente dos servidores às especificidades do Instituto e de suas respectivas Diretorias.

Art. 41. Os casos omissos serão resolvidos pelo Diretor Geral.

Este texto não substitui o publicado no DODF nº 50 de 14/03/2018