



MUNICÍPIO DE TANGARÁ DA SERRA
GABINETE DO PREFEITO

www.tangaradaserra.mt.gov.br - E-mail: aatal@tangaradaserra.mt.gov.br
(0xx65) 3311 - 4801 e 3311-4800

DECRETO N.º 426, DE 22 DE SETEMBRO DE 2021.

FICA HOMOLOGADO O REGIMENTO INTERNO DO DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT, CONSIDERANDO O DISPOSTO NO ARTIGO 8º, XVII DA LEIS MUNICIPAL N.º 4.976/2018 E ARTIGO 31 DA LEI N.º 3.513/2011, DE 02 DE MARÇO DE 2011, ACRESCE CARGOS AO ANEXO II DO ARTIGO 5º, DA LEI MUNICIPAL N.º 2.432, DE 21 DE NOVEMBRO DE 2005, ALTERA AS ALÍNEAS DO INCISO IV DO ARTIGO 2º, DA LEI MUNICIPAL N.º 2.099 DE 29 DE DEZEMBRO DE 2003 E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS, BEM COMO DISPOSTO NA CONSTITUIÇÃO FEDERAL, ARTIGO 5º, INCISOS XXXII, LEI FEDERAL N.º 8.078/90-CDC, DECRETO FEDERAL N.º 2.181, DE 20 DE MARÇO DE 1997 QUE DISPÕE SOBRE A ORGANIZAÇÃO DO SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR-SNDC, ESTABELECE AS NORMAS GERAIS DE APLICAÇÃO DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS PREVISTAS NA LEI FEDERAL N.º 8.078/90.

O PREFEITO MUNICIPAL, no uso da atribuição que lhe confere o art. 7º, caput, inciso XLV c.c o art. 80, caput, inciso IV da Lei Orgânica do Município.

DECRETA:

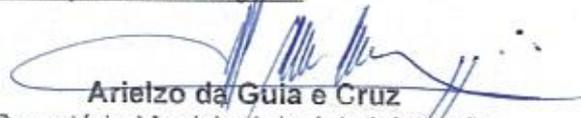
Art. 1º - Fica homologado o REGIMENTO INTERNO DO DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT, anexo a este Decreto.

Art. 2º - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogando disposições contrárias.

Prefeitura Municipal de Tangará da Serra, Estado de Mato Grosso, aos vinte e dois dias do mês de setembro do ano de dois mil e vinte e um, 45º aniversário de Emancipação Político-Administrativa.


Vander Alberto Masson
Prefeito Municipal

Registrado na Secretaria Municipal de Administração e publicado por afixação em lugar de costume na data supra e disponibilizado no site: www.tangaradaserra.mt.gov.br.


Arielzo da Guia e Cruz
Secretário Municipal de Administração



REGIMENTO INTERNO

FICA INSTITUÍDO O REGIMENTO INTERNO DO DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT, CONSIDERANDO O DISPOSTO NO ARTIGO 8º, XVII DA LEI MUNICIPAL Nº 4.976/2018 E ARTIGO 31 DA LEI Nº 3.513/2011, DE 02 DE MARÇO DE 2011, ACRESCE CARGOS AO ANEXO II DO ARTIGO 5º, DA LEI MUNICIPAL Nº 2.432, DE 21 DE NOVEMBRO DE 2005, ALTERA AS ALÍNEAS DO INCISO IV DO ARTIGO 2º, DA LEI MUNICIPAL Nº 2.099 DE 29 DE DEZEMBRO DE 2003 E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS, BEM COMO DISPOSTO NA CONSTITUIÇÃO FEDERAL, ARTIGO 5º, INCISOS XXXII, LEI FEDERAL Nº 8.078/90-CDC, DECRETO FEDERAL Nº 2.181, DE 20 DE MARÇO DE 1997 QUE DISPÕE SOBRE A ORGANIZAÇÃO DO SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR-SNDC, ESTABELECE AS NORMAS GERAIS DE APLICAÇÃO DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS PREVISTAS NA LEI FEDERAL Nº 8.078/90.

CAPÍTULO I

FINALIDADE

Art. 1º- Este Decreto tem por finalidade regular os serviços de atendimento, de fiscalização, de solução de conflitos de consumo e o julgamento dos processos administrativos pelo DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT referente às práticas infrativas às normas de defesa do consumidor.

CAPÍTULO II

DA JURISDIÇÃO E COMPETÊNCIA

Art. 2º- A jurisdição e competência administrativa de atuação do DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT abrange tão somente, os limites geográficos do território do Município de Tangará da Serra-MT, correspondendo, entre outras estabelecidas em lei, a de receber, analisar, avaliar, apurar e encaminhar consultas, reclamações e denúncias de consumidores, de fiscalizar, autuar e aplicar sanções administrativas na forma da legislação pertinente à proteção e defesa do consumidor, aos responsáveis por condutas que violem as normas protetivas das relações de consumo, na forma dos artigos 55 a 60 da Lei 8.078 de 1990; de funcionar, no procedimento administrativo a que se referem os artigos 4º a 7º do Decreto 2.181 de 1997, como instância de instrução e julgamento.

MT registrar reclamações individuais somente daqueles consumidores residentes ou domiciliados na circunscrição do seu município, ressalvado efetuar simples consulta àqueles residentes em outros municípios e que tenham adquirido produto ou contratado serviço de fornecedor localizado no município onde se situa o Procon Municipal

§ 2º - No caso de mudança ou alteração de endereço da sede do PROCON local, somente poderá ocorrer após aprovação pelo Conselho Municipal de Defesa do Consumidor-CONDECON, cuja futura sede deverá ter espaço viável e que a sua localização deverá ser em área central da cidade, térreo e com setores individualizados para atendimento, conciliação com sala própria para audiências, cartório e chefia executiva.

CAPÍTULO III CONCEITOS

Art. 3º- DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT é um órgão integrante do Sistema Municipal de Defesa do Consumidor – SMDC, integrando a estrutura organizacional do Poder Executivo Municipal vinculado à Secretaria Municipal de Administração, criado pela Lei Municipal nº 1.832/2001 e alterado pela Lei nº 3.513/2011 e Lei 4.976/2018.

Art. 4º- DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT caracteriza-se como órgão executivo que integra o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, a que se refere o artigo 105 da Lei 8.078 de 1990 – Código de Defesa do Consumidor, cabendo-lhe dentre outras a atribuição de fiscalizar e aplicar as sanções administrativas previstas no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90 e Decreto nº 2.181/97); funcionar, no que se refere ao processo administrativo, como instância de julgamento e a execução da Política do Sistema Municipal de Defesa dos Direitos e interesses dos Consumidores, conforme as Leis Municipais nº 1.832/2001 e alterado pela Lei nº 3513/2011 e Lei 4.976/2018.

CAPÍTULO IV COMPETÊNCIA E RESPONSABILIDADES

Art. 5º- As atividades desempenhadas pelo DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT obedecerão aos princípios da moralidade, informalidade, razoabilidade, economia processual, celeridade e eficiência em benefício da execução da Política Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor.

Art. 6º- Os processos administrativos de apuração de práticas infrativas, instaurados no âmbito do DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT, deverão assegurar aos fornecedores o contraditório e a ampla defesa, com os meios e recursos a ela inerentes, regendo-se os seus agentes pelos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e demais exigidos na



Constituição Federal, e pelas normas dispostas no Decreto 2.181 de 1997.

Art. 7º- DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT funciona como centro multiportas de prevenção e solução de conflitos, por compreender, além das disposições usuais previstas nos itens anteriores, a aplicação de métodos alternativos de gestão de controvérsias no âmbito das relações de consumo, tais como desenvolvimento de sistemas eletrônicos de atendimento; realização de orientações jurídicas ao consumidor; representação de interesses de consumidores por meio de negociação assistida; sem prejuízo do emprego de outros métodos e técnicas permitidas em lei.

Art. 8º- O DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT é entidade legitimada para propositura de Ações Civas Públicas em defesa dos direitos e interesses transindividuais dos consumidores, e para celebração de Termos de Ajustamento de Conduta, como estabelecido no artigo 82, III da Lei 8.078 de 1990 e no artigo 5º, § 6º da Lei 7.347 de 1985.

CAPÍTULO V NORMAS GERAIS DE ATENDIMENTO

Art. 9º- Serão atendidos no DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT os consumidores destinatários finais de produtos e serviços, pessoas físicas ou jurídicas, classificados no artigo 2º da Lei 8.078 de 1990, tão somente residentes no Município de Tangará da Serra-MT e seus Distritos, que tiverem estabelecido relação jurídica de consumo com fornecedores, pessoas jurídicas ou físicas nacionais ou estrangeiras, públicas ou privadas, conceituadas no artigo 3º na referida Lei.

§ 1º - Consumidor é a pessoa física ou jurídica que adquire para si produto ou serviço sem destiná-lo à revenda, locação, insumo ou incremento de atividade econômica, consumidor é o destinatário final do produto ou serviço adquirido.

§ 2º - Fornecedor é a pessoa física ou jurídica, nacional ou estrangeira, que comercializa o produto ou serviço, objeto da reclamação, com habitualidade. Por habitualidade, se entende que a pessoa ou empresa que comercializou o produto ou serviço o faz de maneira rotineira, sua atividade econômica principal é justamente a comercialização do mesmo, não se tratando de um negócio eventual, caso em que se tornaria uma relação cível e não consumerista.

Art. 10 - Serão recepcionadas as reclamações individuais e denúncias de eventuais infrações contra as normas de proteção ao consumidor.

Art. 11 - As informações e orientações sobre direitos e deveres inerentes às relações de consumo serão fornecidas a toda e qualquer pessoa física ou jurídica.



Art. 12 - As partes poderão ser representadas legalmente, sendo facultativo o acompanhamento por advogado.

Art. 13 - O consumidor menor de 18 (dezoito) anos poderá ser autor de reclamação, se devidamente representado ou assistido.

Art. 14 - O atendimento ao público do DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT poderá ser realizado da seguinte forma:

I- Por atendimento presencial na sua sede;

II- Por correspondência, via e-mail: procon@tangaradaserra.mt.gov.br, à partir do protocolo, de cartas, denúncias e petições impressas;

III- Por telefone e aplicativos de mensagens na finalidade de prestar informação e orientação.

Art. 15 - O Atendimento presencial do DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT atenderá as seguintes finalidades, dentre outras:

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

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

III- expedir Carta de Informação Preliminar ao fornecedor reclamado;

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

IV- receber, encaminhar e responder pedidos de consultas de consumidores pessoas físicas ou jurídicas, exclusivamente no tocante ao direito consumerista.

Art. 16 - Para o atendimento de protocolo, a carta ou petição impressa, e-mail protocolados no setor respectivo do DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT, deverá conter:

I- Qualificação das partes;

II- toda documentação pessoal, bem como a pertinente ao caso.

III- conteúdo da reclamação, consulta ou denúncia;



IV- pedidos;

§ 1º - O servidor responsável pelo atendimento do DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT recepcionará e protocolará a reclamação, consulta ou denúncia e dará o andamento necessário, e no caso de denúncia somente a arquivará após o crivo do Chefe Executivo do PROCON, caso se entenda não tratar de relação de consumo, ou por outro fundamento que impossibilite seu prosseguimento.

§ 2º - As denúncias recebidas pelo Atendimento Telefônico, ou outra forma, inclusive por aplicativo de mensagem, serão encaminhadas exclusivamente para análise preliminar do Chefe Executivo do PROCON e providências administrativas cabíveis.

Art. 17- Para o Serviço de Atendimento Telefônico e aplicativo de mensagens, obedecerá ao horário normal de expediente de atendimento, e este se dará por contatos aos números utilizado atualmente do DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT e possui a finalidade de prestar informações e consultas sobre os direitos do consumidor, e de receber denúncias de eventuais infrações contra as normas que regem as relações de consumo.

Parágrafo Único - As redes sociais utilizadas pelo DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT possuem o único escopo exclusivamente de orientar e conscientizar os cidadãos sobre temas atuais do direito consumerista, devendo o seu uso ser moderado, sendo o seu uso de responsabilidade do Chefe Executivo do PROCON.

CAPÍTULO VI DA CARTA DE INFORMAÇÃO PRELIMINAR-CIP

Art. 18 - Antecedendo à instauração do processo administrativo, poderá a autoridade competente realizar investigação preliminar, via carta de informação preliminar-CIP, podendo, para tanto, requisitar dos fornecedores informações sobre as questões investigadas resguardando o segredo industrial, na forma do disposto no § 4º do artigo 55 da Lei Federal nº 8.078/90 e no § 3º do artigo 33 do Decreto 2.181 de 1997.

Art. 19 - A Carta de Informação Preliminar (CIP) é ato escrito, formalizada e expedida pelo DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT mediante provocação do consumidor, em nome do titular do direito em tese violado, tendo como emissário o fornecedor de que trata o artigo 3º da Lei 8.078/90, visando à apresentação por este de informações, documentos e esclarecimentos, podendo servir também para a autocomposição amigável entre as partes antes da instauração de processo administrativo.

Art. 20 - Quando a Carta de Informação Preliminar tiver sua expedição provocada por representante legal do consumidor, deverá ser instruída com o devido Instrumento de mandato, do comprovante de endereço em seu nome, cópia simples dos documentos pessoais de identificação do outorgante e outorgado.

Art. 21 - As pessoas jurídicas consumidoras somente poderão provocar a expedição de Carta de Informação Preliminar por meio do atendimento presencial no DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT.

Parágrafo Único - Os consumidores de que trata o artigo anterior deverão ser representados nos termos do contrato social ou por instrumento de mandato, devendo apresentar documentos pessoais, o documento de representação, o contrato social ou estatuto e inscrição no CNPJ.

Art. 22 - Após expedição da Carta de Informação Preliminar, o consumidor receberá sua declaração de expedição de "CIP", onde constarão todas as informações necessárias sobre o atendimento realizado, bem como data e hora de retorno para acesso à resposta porventura enviada pelo fornecedor emissário.

Parágrafo Único - A Carta de Informação Preliminar possui caráter exclusivamente individual e sua expedição é gratuita, sendo vedada qualquer cobrança ou vantagem.

CAPÍTULO VII DO RECEBIMENTO DA CARTA DE INFORMAÇÃO PRELIMINAR-CIP PELO FORNECEDOR

Art. 23 - As notificações da Carta de Informação Preliminar serão encaminhadas às empresas reclamadas das formas seguintes:

I- eletronicamente, quando a empresa reclamada for cadastrada no sistema CIP-eletrônica do DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT;

II- carta registrada com Aviso de Recebimento (AR), às expensas do DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT.

Art. 24 - Qualquer empresa fornecedora de produtos ou serviços poderá solicitar, gratuitamente, seu cadastramento para receber eletronicamente a Carta de Informação Preliminar-CIP expedida pelo DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT

Art. 25 - Na hipótese prevista no artigo anterior, a empresa fornecedora de produtos ou serviços firmará termo de uso, onde constarão suas responsabilidades, inclusive no que se refere ao cumprimento do prazo para



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

Parágrafo Único - A empresa fornecedora será responsabilizada pelos atos de seus prepostos, funcionários e representantes, devendo, para tanto, zelar pelo devido uso do seu acesso ao sistema eletrônico.

Art. 25 - Verificada, a qualquer tempo, a necessidade de envio de documentos adicionais à empresa reclamada, o DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT solicitará ao consumidor as devidas cópias para digitalização no sistema.

CAPÍTULO VIII DA RESPOSTA A CARTA DE INFORMAÇÃO PRELIMINAR

Art. 26 - A empresa reclamada terá o prazo de 10 (dez) dias para envio de resposta escrita à Carta de Informação Preliminar, contados da data de seu recebimento, devendo direcioná-la ao endereço do consumidor, com cópia para o DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT.

Parágrafo Único - Quando o reclamado não puder ser notificado para manifestar-se sobre a reclamação por via postal ou pessoalmente, será feita a notificação por Edital a ser fixado em lugar público, nas dependências do DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT, pelo prazo de 10 (dez) dias, bem como divulgado, pelo menos uma vez, no Diário Oficial Eletrônico dos Municípios de Mato Grosso (<https://diariomunicipal.org/mt/amm/>).

Art. 27 - A empresa reclamada deverá enviar resposta à Carta de Informação Preliminar ao DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT, nas formas seguintes:

I- pessoalmente, mediante protocolo;

II- eletronicamente, se cadastrada no respectivo sistema do DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT ou por mensagem enviada para o endereço eletrônico específico divulgado oficialmente pelo DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT, exclusivamente em arquivos de formato PDF;

II- carta registrada com aviso de recebimento ou telegrama.

Art. 28 - A resposta à Carta de Informação Preliminar deverá ser enviada, individualmente, referenciando a respectiva CIP expedida por provocação do consumidor.



Art. 29 - A empresa reclamada deverá inserir, obrigatoriamente, nas respostas à Carta de Informação Preliminar, o nome do consumidor reclamante e seu CPF, e o número da CIP recebida a que se refere sua resposta.

Art. 30 - A Carta de Informação Preliminar poderá ser convertida em reclamação administrativa do consumidor, devidamente autuada na forma do artigo 33, III do Decreto 2.181 de 1997, depois de ultrapassado o prazo de resposta do fornecedor, ou em caso de resposta não satisfatória ao solicitado, dependendo da análise técnica do atendente e independente de manifestação do consumidor, quando presentes os indícios e provas de prática infrativa às normas de defesa do consumidor.

Art. 31 - A conversão da Carta de Informação Preliminar em reclamação administrativa por manifestação de interesse do consumidor será efetuada presencialmente, ocasião em que o consumidor deverá apresentar os documentos necessários à devida instrução do procedimento.

Art. 32 - Decorrido o prazo descrito na declaração de expedição de CIP do consumidor, sem que haja a sua conversão em reclamação administrativa, esta será arquivada pelo sistema do DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT, salvo se constatada a partir do atendimento realizado ocorrência de prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor, quando poderão ser adotados os demais procedimentos estabelecidos no artigo 33 do Decreto 2.181 de 1997.

Art. 33 - Quando o fato reclamado não configurar relação jurídica de consumo, o DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT dar-se-á por incompetente e, no caso de denúncia, remeterá a reclamação a quem de direito ou arquivará o pedido e comunicará o interessado.

Art. 34 - A recusa à prestação das informações ou o desrespeito às determinações e convocações do DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT caracterizam desobediência na forma do artigo 330 do Código Penal, ficando a autoridade administrativa com poderes para determinar a imediata cessação da prática, além da imposição das sanções administrativas cabíveis, na forma do artigo 33, §2º do Decreto 2.181 de 1997.

CAPÍTULO IX DO CANCELAMENTO DA CARTA DE INFORMAÇÃO PRELIMINAR

Art. 35 - O Cancelamento da Carta de Informação Preliminar dar-se-á:

I- por solicitação presencial do consumidor, ou à partir do envio de mensagem ao endereço eletrônico específico do DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT oficialmente divulgado, por contato telefônico, pelo sistema eletrônico de acompanhamento da CIP disponível para acesso do

consumidor, ou por carta ou telegrama;

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

Art. 36 - O DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT poderá fazer uso de outros instrumentos e procedimentos, especialmente os eletrônicos e à distância, para realização de atendimentos preliminares e para uso pelas partes na solução alternativa do conflito.

CAPÍTULO X DA AUDIÊNCIA DE AUTOCOMPOSIÇÃO

Art. 37 - A depender das particularidades do caso, no processo administrativo instaurado a partir da reclamação registrada pelo consumidor, o DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT poderá promover a solução do conflito entre o reclamante e o fornecedor reclamado mediante o uso dos métodos e técnicas adequados às particularidades do caso concreto.

Parágrafo Único - As Audiências de Autocomposição consistem na harmonização formal dos interesses conflitantes, visando à pacificação das relações de consumo, tendo como partes o consumidor e o fornecedor, possui caráter solene e será realizado em local próprio destinado a este fim.

Art. 38 - A escolha do método de autocomposição adequado será promovida pelo Conciliador do DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT, após análise das particularidades do conflito.

Art. 39 - Após a realização do diagnóstico do conflito, o Conciliador do DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT deverá identificar e aplicar um dos métodos e técnicas de autocomposição abaixo elencados:

I - Negociação assistida - quando constatar que o consumidor reclamante, em decorrência de sua vulnerabilidade ou hipossuficiência, carece da intervenção parcial do agente do DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT, que atuará na promoção e defesa dos seus interesses.

II- Conciliação - quando constatar que a situação permite a atuação imparcial do agente do DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT, que presidirá a autocomposição mediante o emprego de técnicas de conciliação e de encaminhamento de propostas de acordo, e que o conflito está inserido no contexto de uma relação circunstancial, assim entendida como aquela que é desprovida de



perspectivas futuras de manutenção de vínculos entre as partes.

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

Art. 40 - Para a Audiência de Autocomposição, as partes serão notificadas a comparecer na data e hora designada.

Art. 41- Quanto ao horário e prazos das Audiências de Autocomposição fica determinado que:

I - A audiência realizar-se-á, preferencialmente, em horário de atendimento ao público, ou seja, de segunda-feira à sexta-feira, das 07 (sete) horas às 16 (dezesesseis) horas;

II - O tempo máximo de audiência será de 30 (trinta) minutos, podendo o limite ser excedido, excepcionalmente, em função da complexidade da reclamação ou a critério do Conciliador;

III - O Conciliador apregoará as partes no horário exato marcado para início da audiência, repetindo este procedimento quantas vezes entender necessário, até findar o prazo máximo de tolerância, que será de 15 (quinze) minutos, devendo constar no termo de audiência os casos de atrasos e ausências.

Art. 42 - Na audiência de autocomposição, o fornecedor poderá:

I - Apresentar proposta de acordo de forma verbal ou escrita;

II - Apresentar defesa escrita ou fazer defesa oral, que será reduzida a termo na própria audiência;

III - Apresentar documento comprobatório de resolução da lide;

IV - Fazer juntada de documentos.

Art. 43 - Aberta a audiência, o Conciliador do DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT esclarecerá às partes sobre as vantagens do método de autocomposição por ele considerado mais adequado, mostrando-lhes os riscos e as conseqüências do um eventual acordo ou do litígio.

§ 1º - Em caso de ausência da parte reclamante à audiência,



desde que devidamente notificada, o Conciliador concederá o prazo de 05 (cinco) dias em cartório, para a apresentação de justificativa da mesma, sob pena de arquivamento da reclamação.

§ 2º - O consumidor reclamante que não comparecer a 02 (duas) audiências na mesma reclamação, sendo estas ausências consecutivas ou não, ainda que justifique no prazo estabelecido no § 1º, terá sua reclamação arquivada definitivamente, e neste caso, somente será desarquivada para vistas ou fotocópias dos autos.

§ 3º - Em caso de ausência injustificada da parte reclamada desde que devidamente notificada, caracteriza crime de desobediência, na forma do art. 330 do Código Penal (art. 33 § 2º do Decreto 2.181/97) e importará também em aplicação de multa, nos termos do artigo 56, do Código de Defesa do Consumidor, bem como na inclusão do nome da empresa, junto aos Cadastros Estadual e Municipal de Reclamações Fundamentadas, conforme determina o art. 44 da Lei 8.078/90, podendo o Conciliador analisar possível apresentação de justificativa, desde que apresentada até 05 (cinco) dias, após a audiência previamente agendada.

§ 4º - O reagendamento no caso de ausência das partes fica sujeito à análise e deferimento do Conciliador, após requerimento escrito e fundamentado pelo ausente.

Art. 44 - Encerrada a audiência, será emitido o Termo de Audiência, com a redação e assinatura do acordo ou da declaração do impasse, com a entrega de uma via para cada uma das partes, e a juntada de outra aos autos.

Art. 45 - Na hipótese de realização de termo de acordo, o processo ficará suspenso para verificação do seu cumprimento.

Art. 46 - Celebrado acordo entre as partes, o Conciliador lavrará o respectivo Termo de Audiência, em linguagem clara e precisa, de forma a possibilitar uma futura ação judicial, sendo que após a verificação do seu efetivo cumprimento, o processo administrativo poderá ser encerrado e arquivado, devendo ser realizado o correspondente registro da reclamação no Cadastro de Reclamações Fundamentadas.

Art. 47 - Restando infrutífera a tentativa de acordo, o conciliador deverá lavrar o respectivo Termo de Audiência, em linguagem clara e precisa, informando às partes sobre o procedimento adotado pelo DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT no prosseguimento do feito, sendo os autos encaminhados para julgamento e elaboração de decisão administrativa em primeira instância, devendo neste caso, orientar o reclamante a socorrer-se do judiciário, se assim o desejar.

Art. 48 - O reclamado sairá intimado no ato da audiência para que no prazo de 10 (dez) dias, apresentar defesa, caso não tenha feita a juntada

neste ato .

Art. 49 - Nas hipóteses de não comparecimento do fornecedor em audiência e de inexistência de justificativa prévia, ou se ausente consumidor, houver nos autos indícios de práticas infrativas às normas de defesa do consumidor, ou na hipótese de impasse entre as partes presentes à audiência, o processo ficará suspenso para análise e realização de decisão fundamentada.

CAPÍTULO XI DO CONCILIADOR

Art. 50 – A função de Conciliador será exercida, exclusivamente, por bacharel em direito, nos termos do artigo 9º, Parágrafo único, da Lei Ordinária Municipal n.º 4.976, de 06 de junho de 2018, conforme atribuições previstas no 8º B, inciso II.

Parágrafo Único – O Conciliador deve prestar atendimento com urbanidade às partes e de maneira eficiente e eficaz.

Art. 51 – O Conciliador, objetivando um bom acordo para o consumidor, deve agir com cordialidade, confiabilidade, transmitir segurança para as partes, devendo manter uma postura condizente e disciplinar para o bom andamento do feito.

Art. 52 – O Conciliador deve evitar comentários sobre o processo, passíveis de alguma conclusão antecipada por parte dos litigantes ou proceder de forma a constranger as partes.

Art. 53 – Após inteirar-se a respeito do pedido do consumidor, o conciliador deverá dedicar-se com afinco na aproximação e harmonização de interesses das partes da relação de consumo, com a finalidade de conciliação.

I – Na tentativa de conciliação, o Conciliador além de propor formalmente o acordo, deverá empenhar-se tecnicamente, dando às partes oportunidade de expor os fatos e suas razões, ponderando as vantagens de um acordo;

II – Incumbe ao Conciliador expor a proposta dos interessados e sugerir alternativas de aproximação nos termos do pedido inicial, empenhando-se na obtenção de êxito, porém, sem imposição aos litigantes, que têm a liberdade de decisão;

Art. 54 – O conciliador deve proceder com a juntada de documentos relativos aos processos administrativos que forem apresentados em audiência.

CAPÍTULO XII DOS IMPEDIMENTOS E DA SUSPEIÇÃO

Art. 55 – nos termos do artigo 18, da Lei Federal nº 9.784/99, é impedido de atuar em processo administrativo o servidor ou autoridade que:



- I – tenha interesse direto ou indireto na matéria;
- II – tenha participado ou venha a participar como perito, testemunha ou representante, ou se tais situações ocorrem quanto ao cônjuge, companheiro ou parente e afins até o terceiro grau;
- III – esteja litigando judicial ou administrativamente com o interessado ou respectivo cônjuge ou companheiro, ou que tenham alguma relação empregatícia.
- IV - quando no processo figurar, como parte ou advogado, seu cônjuge, parente consanguíneo ou afim.

Art. 56 – A autoridade ou servidor que incorrer em impedimento deve comunicar o fato à autoridade competente, abstendo-se de atuar.

Art. 57 – Pode ser arguida a suspeição de autoridade ou servidor que tenha amizade íntima ou inimizade notória com algum dos interessados ou com os respectivos cônjuges, companheiros, parentes e afins até o terceiro grau.

Art. 58 – O indeferimento de alegação de suspeição poderá ser objeto de recurso à Turma Recursal, sem efeito suspensivo.

CAPITULO XIII DO CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS:

Art. 59 - Os cadastros de reclamações fundamentadas de consumidores contra fornecedores são considerados arquivos públicos, sendo suas informações e fontes a todos acessíveis gratuitamente, vedada a utilização abusiva ou, por qualquer modo, estranha à defesa e orientação dos consumidores, ressalvada a hipótese de publicidade comparativa.

Art. 60 – O cadastro de reclamações contra fornecedores constitui instrumento essencial de defesa e orientação dos consumidores, devendo o DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT assegurar sua publicidade, confiabilidade e continuidade, nos termos do artigo 44 da Lei Federal nº. 8.078/90 e da Lei nº 13.709/2018 (LGPD)

Art. 61 - Para fins deste procedimento, considera-se:

I – **Cadastro:** o resultado dos registros feitos pelo DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT de todas as reclamações fundamentadas contra fornecedores;

II – **Reclamação Fundamentada:** a notícia de lesão ou ameaça a direito do consumidor analisada pelo DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT, a requerimento ou de ofício, considerada procedente, por decisão definitiva, tendo

em vista a legitimidade das partes reclamante e reclamada, a existência de relação de consumo e a verossimilhança nas alegações do consumidor, independente de comprovação inequívoca da lesão ou da prática infrativa.

Art. 62 - O DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT deverá providenciar a divulgação pública e periódica dos cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores, devendo ser dada a maior publicidade possível através dos meios de comunicação.

Art. 63 - A divulgação do cadastro será realizada anualmente, podendo o DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT fazê-la em periodicidade mais breve, sempre que julgar necessário, e conterà informações objetivas, claras e verdadeiras sobre o objeto de reclamação, identificação do fornecedor e o atendimento ou não da reclamação pelo fornecedor.

Art. 64 - O julgamento e decisão de classificação e registro da reclamação como fundamentada, atendida ou não atendida no respectivo cadastro independe de prévia manifestação do fornecedor reclamado e não vincula, influencia nem se confunde com o julgamento administrativo das práticas infrativas para aplicação de penalidade por decisão administrativa do DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT.

Art. 65 - O cadastro será atualizado de forma permanente e não poderá conter informações negativas sobre o fornecedor referentes a período superior a 05 (cinco) anos contados da data da notificação da decisão definitiva de classificação e cadastramento.

Art. 66 - O consumidor ou fornecedor poderá requerer, em 05 (cinco) dias a contar da divulgação do cadastro e mediante petição fundamentada, a retificação de informação inexata que nele conste, bem como a inclusão de informação omitida, devendo a autoridade competente, no prazo de 10 (dez) dias, pronunciar-se, motivadamente, pela procedência ou improcedência do pedido.

Art. 67 - No caso de acolhimento do pedido, a autoridade competente providenciará a retificação ou inclusão da informação e sua divulgação.

Art. 68 - Os cadastros específicos do DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT serão, sempre que possível consolidado em cadastros, integrando o Cadastro Geral De Reclamações Fundamentadas do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.



Art. 69 - A Fiscalização, compreendendo a expedição de Autos de Infração, de Constatação, de Apreensão e o Termo de Depósito, será efetuada exclusivamente por Agentes de Fiscalização, devidamente credenciados mediante cédula de identificação fiscal, vinculados ao DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT em atuação no Setor de Fiscalização, admitida a delegação mediante convênio, nos termos do artigo 10, do Decreto nº 2.181/97.

Art. 70 - O Setor de Fiscalização do DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT, de que trata a Lei Municipal nº 4.976/2018, será regulado e estruturado mediante decreto específico a ser editado pelo executivo municipal.

CAPÍTULO XV DO PROCESSO ADMINISTRATIVO

Art. 71 - O processo administrativo, de que trata o artigo 33 do Decreto Federal nº 2.181/97 poderá ser instaurado mediante reclamação do interessado ou por iniciativa do próprio agente fiscal competente e deverá obrigatoriamente conter:

- I- a identificação do infrator;
- II- a descrição do fato ou ato constituído da infração, devidamente comprovado;
- III - a assinatura do agente competente.

Art. 72 - O processo administrativo instaurar-se-á no DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT nas seguintes ocasiões:

- I - apresentação de reclamação ou denúncia pelo consumidor;
- II- ausência de resposta de CIP pelo fornecedor, ou resposta não satisfatória;
- III- ato de ofício da autoridade competente;
- IV- denúncia formalmente encaminhada pelo Ministério Público, Ouvidoria Municipal, ou por outro órgão integrante do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

§ 1º - Na contagem de prazo em dias, estabelecido por lei ou pela autoridade competente, computar-se-ão somente os dias úteis, excluindo-se, assim, os feriados, os sábados, os domingos e os dias em que não haja expediente.

§ 2º - O disposto neste artigo aplica-se somente aos prazos processuais.

§ 3º - Salvo disposição em contrário, os prazos serão contados excluindo o dia do começo e incluindo o dia do vencimento.

CAPÍTULO XVI DO TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA-TAC

Art. 73- O DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT poderá celebrar compromissos de ajustamento de conduta às exigências legais, nos termos do § 6º do artigo 5º da Lei Federal nº 7.347 de 24 de junho de 1985, com a nova



redação dada pelo artigo 113 da Lei Federal nº 8.078 de 11 de setembro de 1990, na órbita de suas respectivas competências.

§ 1º A celebração de termo de ajustamento de conduta não impede que outro, desde que mais vantajoso para o consumidor, seja lavrado por quaisquer das pessoas jurídicas de direito público integrante do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC.

Art. 74 - A qualquer tempo, o DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT poderá diante de novas informações ou, se assim as circunstâncias o exigem, retificar ou complementar o acordo firmado, determinando outras providências que se fizerem necessárias, sob pena de invalidade imediata do ato, dando-se seguimento ao procedimento administrativo suspenso ou arquivado.

§ 1º O compromisso de ajustamento conterà, entre outras, cláusulas que estipulem condições sobre:

I - obrigação do fornecedor de adequar sua conduta às evidências legais no prazo ajustado;

II - pena pecuniária, diária, pelo descumprimento do ajustado, levando-se em conta os seguintes critérios:

a) valor global da operação investigada;

b) o valor do produto ou serviço em questão;

c) os antecedentes do infrator;

d) situação econômica do infrator.

III - ressarcimento das despesas da investigação da infração do procedimento administrativo, caso houver.

Art. 75 - Uma vez constatados os critérios e elementos dos itens anteriores, o DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT notificará o Fornecedor para que compareça em dia e hora marcada na sede do DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MUNICIPAL DE SERRA/ES, com vistas à assinatura do Termo de Compromisso em 03 (três) vias.

Art. 76- A celebração do compromisso de ajustamento suspenderá o curso do processo administrativo se instaurado, que somente será arquivado após atendidas todas as condições estabelecidas no respectivo tempo.



Art. 77 - Compete ao Cartório, após análise preliminar da conciliadora, o envio da CIP-Carta de Informações Preliminares aos fornecedores após seu recebimento, autuação bem como a paginação dos processos.

Art. 78 - Para o processo de Abertura Direta de Reclamação e de Ofício serão recepcionados no Cartório e as cópias devidas serão encaminhadas por este departamento aos fornecedores contendo as devidas notificações nas quais consta a informação da data de audiência de conciliação dentre outras e serão encaminhadas os documentos juntados ao processo.

Art. 79 - Compete ao Cartório a preparação das pautas de Audiência de Conciliação e da Turma Recursal, a separação e preparo dos processos conforme a data agendamento;

Art. 80 - Compete ao Cartório/Recepção protocolizar as defesas, recursos e/ou impugnações encaminhadas de modo físico pelas partes ou via correspondência física ou virtual.

Art. 81 - Compete ao Cartório realizar a juntadas dos documentos protocolados pelas partes no cartório, bem como os Avisos de Recebimentos (AR's) recebido pelo Correios.

Art. 82 - Compete ao Cartório realizar o envio das decisões de arquivamento, multa e/ou notificações, conforme determinação do Chefe Executivo do DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT ;

Art. 83 - Compete ao Cartório realizar o arquivamento de processos, conforme determinação do Chefe Executivo do DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT.

Art. 84 - Compete ao Cartório realizar a juntada e certificar a tempestividade dos recursos e em seguida encaminhá-los para decisão do colegiado de 2º instância, que será julgado pela Turma Recursal .

Art. 85 - As cargas de processo serão realizadas a pedido das partes, por procurador, ou por advogado, de forma que é atribuição do Cartório à localização do processo, o registro e a entregue do mesmo ao solicitante.

Art. 86 - É necessário o preenchimento de formulário de carga anexando cópia da procuração ou apresentação de carteira da OAB, obedecendo ao prazo de devolução de 24 horas ou até a cinco dias corridos, no caso de grande volume, sob penas dos artigos 168 e 356 do CPP.

Art. 87 - A partir da livre manifestação do consumidor do descumprimento do acordo firmado em entre as partes em audiências de conciliação, junto ao cartório deverá ser realizado termo de descumprimento de acordo em que constará a cópia



de documentos que comprovam o descumprimento, devendo logo após ser juntado ao processo referido no termo e posteriormente encaminhar à Conciliadora para as providências cabíveis.

Art. 88 - Compete ao Cartório notificar as reclamadas a cerca da manifestação do consumidor sobre descumprimento de acordo;

Art. 89 - À partir da livre manifestação do consumidor com o sem cumprimento de acordo, será realizado junto ao Cartório o preenchimento do formulário solicitando o arquivamento do processo, cujo procedimento pode ser executado em qualquer fase do feito, que somente poderá ser desarquivado após análise do caso e autorização do Chefe Executivo.

CAPÍTULO XVIII DO JULGAMENTO DO PROCESSO ADMINISTRATIVO

Art. 90 - As Reclamações de caráter individual, assim entendidas como aquelas em que correspondem à notícia de infração às normas de consumo com lesão individualizada, serão direcionadas ao Chefe Executivo do DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT que contará com apoio da Assessoria Jurídica da Procuradoria Geral do Município-PGM, na apreciação e análise dos fatos e direitos violados.

Art. 91 - Se verificados os indícios de autoria e materialidade de prática infrativa a partir de reclamação de caráter individual ou de caráter coletivo, que neste caso será obrigado a realizar comunicação ao Ministério Público, o fornecedor será notificado para impugnar o processo administrativo por meio de defesa administrativa no prazo de 10 (dez) dias a contar do seu recebimento, na forma dos artigos 42 e 44 do Decreto Federal nº 2.181/1997.

Art. 92 - A defesa tempestiva será recebida pelo Cartório e juntada aos autos, que será remetido ao Conciliador para análise de mérito da defesa, levando em consideração todos os atos e provas produzidas nos autos, e julgamento do processo com decisão administrativa, nos termos do artigo 46 do Decreto 2.181 de 1997;

Art. 93 - A defesa intempestiva será recebida e certificada pelo Cartório e juntada aos autos, que será remetido ao Conciliador do DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT para que seja proferida decisão administrativa sem análise do mérito da defesa protocolada, nos termos do artigo 46 do Decreto 2.181 de 1997.

Art. 94 - A empresa/fornecedor reclamada deverá inserir nas defesas e respostas aos processos administrativos do DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT o número do Processo Administrativo a que se refere, além dos dados do consumidor reclamante nos casos de processos decorrente de reclamação individual, sem



prejuízo das demais formalidades previstas na Lei Federal nº 8.078/90, no Decreto Federal nº 2.181/97 e, subsidiariamente, no Código de Processo Civil.

Art. 95 - A empresa/fornecedor reclamada deverá apresentar, juntamente com a sua peça de defesa impugnativa, todos os documentos exigidos e descritos na notificação expedida pelo DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT, sem prejuízo dos demais requisitos previstos na Lei Federal nº 8.078/90, Decreto Federal nº 2.181/97 e, subsidiariamente, no Código de Processo Civil, bem como nas eventuais legislações correlatas, além daqueles que sirvam à demonstração da receita mensal bruta, apurada, de preferência, com base nos últimos doze meses anteriores ao da instauração do processo.

Art. 96 - O DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT poderá expedir notificações aos fornecedores para que apresentem informações ou atendam convocações sobre questões de interesse dos consumidores dentro de prazos estabelecidos, sob pena de desobediência, resguardado o segredo industrial, nos termos do artigo 55º, § 4º da Lei 8.078 de 1990, do artigo 33, § 2º do Decreto 2.181 de 1997, e 330 do Código Penal, bem como será observado a Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

Art. 97 - Em decorrência da aferição e comprovação de prática infrativa nos autos do processo, o Conciliador do DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT emitirá Decisão Administrativa Punitiva, na forma do artigo 46 do Decreto 2.181 de 1997, contendo relatório dos fatos, o respectivo enquadramento legal, a natureza, descrição e gradação da pena, em conformidade com os artigos 56 da Lei 8.078 de 1990 e 18 do Decreto 2.181 de 1997.

Art. 98 - Nos termos do artigo 6º da Lei Municipal nº 4.976/2018, o Conciliador do DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT, antes de julgar o feito, apreciará a defesa e as provas produzidas pelas partes envolvidas, não estando vinculada ao relatório da Assessoria Jurídica, ou outro órgão consultivo.

Art. 99 - Julgado o processo e fixada à pena multa prevista no artigo 56, I da Lei 8.078 de 1990 e no artigo 18, I do Decreto 2.181 de 1997, será o infrator notificado para efetuar o recolhimento no prazo de 10 (dez dias), a contar do recebimento, ou apresentar recurso à Turma Recursal no mesmo prazo, nos termos do artigo 7º da Lei Municipal nº 4.976/2018 e Art. 49, do Decreto nº 2.187/97.

§ 1º - Não será conhecido o recurso de primeira instancia interposto fora dos prazos e condições estabelecidos neste Decreto.

Art. 100 - A dosimetria de pena de multa obedecerá aos critérios e parâmetros da norma específica do PROCON em vigor e será graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do do infrator auferida pela média de sua receita mensal bruta, apurada, de preferência, com base



nos últimos doze meses anteriores, podendo a mesma ser estimada pelo órgão, quando não apresentado o DRE.

Art. 101 - A pena de multa poderá ser reduzida de 1/3 (um terço) à ½ (metade) ou aumentada de 1/3 (um terço) ao dobro se no decorrer do processo for comprovada a existência de circunstâncias atenuantes ou agravantes estabelecidas no Código de Defesa do Consumidor e no Decreto Federal nº 2.181/97.

Art. 102 - 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. 103 - A multa de que trata o parágrafo anterior deste artigo, deverá ser recolhida ao FUNDECON até o último dia útil do mês subsequente ao do seu lançamento, sob pena de inscrição em dívida ativa.

Art. 104 - Quando aplicada a pena de contrapropaganda, nos termos do artigo 60 da Lei 8.078 de 1990, será o fornecedor infrator notificado a divulgar e veicular, às suas expensas, a peça publicitária imposta pelo DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT na mesma forma, frequência, dimensão, veículo, local, espaço e horário em que divulgou a peça publicitária enganosa ou abusiva objeto de julgamento administrativo, sob pena de desobediência nos termos do artigo 33, § 2º do Decreto 2.181 de 1997 e do artigo 330 do Código Penal.

Art. 105 - As penalidades previstas nos artigos 56 da Lei 8.078 de 1990 e 18 do Decreto 2.181 de 1997 poderão ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

CAPÍTULO XIX DA NULIDADE NO PROCESSO ADMINISTRATIVO

Art. 106 - A nulidade prejudica somente os atos posteriores ao ato declarado nulo e dele diretamente dependentes ou de que sejam consequência, cabendo à autoridade que a declarar indicar tais atos e determinar o adequado procedimento saneador, se for o caso.

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

CAPÍTULO XX DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS À DECISÃO PUNITIVA

Art. 107 - A instrução e julgamento dos processos administrativos relativos à defesa do consumidor caberá ao DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT, sendo que a decisão de primeira instância será de competência do Conciliador do PROCON.

§ 1º Tanto o Conciliador do DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E



DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT quanto a Junta Recursal poderão solicitar auxílio jurídico da Assessoria da PGM-Procuradoria Geral Municipal, bem como auxílio/perícia contábil à Secretaria Municipal de Fazenda-SEFAZ .

Art. 108 - Da decisão de primeira instância administrativa caberá recurso do fornecedor à Junta Recursal, no prazo de 10 (dez) dias, contados da data da notificação da decisão, dirigido à Junta Recursal, que proferirá decisão definitiva de segunda e última instância, nos termos do artigo 7º, § 1º, da Lei Municipal nº 4.976/2018 e Art. 49, do Decreto nº 2.187/97.

§ 1º - A decisão é definitiva quando não mais couber recurso, seja de ordem formal ou material.

§ 2º - A decisão de segunda instância será de competência da Junta Recursal do PROCON, nos termos do artigo 7º, § 1º, da Lei nº 4.976/2018.

§ 3º - Não será conhecido o recurso dirigido à segunda instância administrativa interposto fora dos prazos e condições estabelecidos neste Decreto.

Art. 109 - No caso de aplicação de multa, o recurso será recebido com efeito suspensivo pela Junta Recursal, nos termos do Art. 49, parágrafo único, do Decreto nº 2.181/97.

Art. 110 - A decisão colegiada de segunda Instância proferida pela Junta Recursal poderá confirmar, modificar, anular ou revogar, total ou parcialmente, a decisão recorrida, e arquivar o procedimento administrativo.

§ 1º - No Caso de impedimento do Presidente/Relator da Junta Recursal, previsto no artigo 55 e ss., o recurso deverá ser remetido ao Secretário Municipal de Administração que enviará os autos à PGM para proferir a competente decisão administrativa.

§ 2º - No Caso do impedimento previsto no artigo 55 e ss., de algum Membro da Junta Recursal, deverá ser convocado o seu suplente para proferir o voto em substituição ao titular.

Art. 111 - Caso o recurso seja denegado, com decisão fundamentada, o Reclamado/Recorrente será intimado da decisão final, competindo ao Cartório o comunicado e o envio de via do DAM-Documento de Arrecadação Municipal para pagamento da multa aplicada, com vencimento para o último dia útil do mês subsequente ao lançamento, a qual poderá ser retirada junto ao Departamento de Tributação da Prefeitura Municipal de Tangará da Serra-MT.

Art. 112 - Depois do trânsito em julgado das decisões e recursos administrativos e, não havendo comprovação do recolhimento do DAM-Documento de Arrecadação Municipal referente à multa cominada na decisão, será providenciado pelo setor competente da Prefeitura Municipal a inscrição dos dados do fornecedor infrator em Dívida Ativa.



CAPÍTULO XXI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 113 - Ficam instituídas as rotinas e estabelecidos os procedimentos para o gerenciamento e controle dos serviços de atendimento, de fiscalização e de solução de conflitos de consumo, e o julgamento dos processos administrativos pelo DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT de práticas infrativas às normas de defesa do consumidor.

Art. 114 - No âmbito de sua competência o Chefe Executivo do DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT poderá baixar normas administrativas visando um bom andamento das atividades do órgão, nos termos do artigo 8º, da Lei Municipal nº 4.976/2018.

Art. 115 - Em caso de impedimento à aplicação deste Decreto e do Decreto Federal nº 2.181/97, fica o Chefe Executivo do DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT autorizado a requisitar o emprego de força policial.

Art. 116 - Este Decreto regerá os serviços de atendimento, de fiscalização, de solução de conflitos de consumo e o julgamento dos processos administrativos no âmbito da competência do DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON DE TANGARÁ DA SERRA-MT.

Art. 117 - Ao entrar em vigor, suas disposições aplicar-se-ão desde logo aos processos pendentes.

Art. 118 - Aplica-se, no que couber nas questões pertinentes, as disposições contidas no Decreto nº. 2.181/97.

Art. 119. Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura Municipal de Tangará da Serra, Estado de Mato Grosso, aos **dez** dias do mês de **setembro** do ano de **dois mil e vinte e um**, 45º aniversário de Emancipação Político-Administrativa.

José Serafim de Almeida
Chefe Executivo do PROCON



FLUXOGRAMA DO PROCON

