DECRETO Nº 6.527, DE 06 DE JUNHO DE 2019.

"DISPÕE SOBRE O REGIMENTO INTERNO DO PROCON, DO PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, DA FISCALIZAÇÃO, DAS PRATICAS INFRATIVAS E DAS PENALIDADES ADMINISTRATIVAS RELATIVAS À APLICAÇÃO DA LEI FEDERAL Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990, DECRETO FEDERAL Nº 2.181, DE 20 DE MARÇO DE 1997 E LEI MUNICIPAL Nº 4.689, DE 19 DE DEZEMBRO DE 2017."

ANTÔNIO PLINIO DE CASTRO SILVA, Prefeito de São José do Cedro, Estado de Santa Catarina, no uso de suas atribuições,

D E C R E T A:

TÍTULO I

DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

CAPÍTULO I

DA NATUREZA E OBJETIVOS

Art. 1º A Coordenadoria Municipal de Defesa do Consumidor - PROCON, criada pela Lei nº 4.689, de 19 de dezembro de 2017, fica organizada nos termos deste Decreto, competindo a ela os seguintes objetivos permanentes:

I – Planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a Política Municipal de Proteção ao Consumidor;

II – Receber, analisar, avaliar e encaminhar consultas, reclamações e sugestões apresentadas por consumidores, por entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado;

III – Orientar permanentemente os consumidores e fornecedores sobre seus direitos, deveres e prerrogativas;

IV – Encaminhar ao Ministério Público as notícias de fato tipificadas como crimes contra as relações de consumo e as violações a direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos;

V – Incentivar e apoiar a criação e organização de associações civis de defesa do consumidor e apoiar as já existentes, inclusive com recursos financeiros e outros programas especiais;

VI – Promover medidas e projetos contínuos de educação para o consumo, podendo utilizar os diferentes meios de comunicação e solicitar o concurso de outros órgãos da Administração Pública e da sociedade civil;

VII – Colocar à disposição dos consumidores mecanismos que possibilitem informar os menores preços dos produtos básicos, entre outras pesquisas;

VIII – Manter cadastro atualizado de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, divulgando-o pública e anualmente, no mínimo, nos termos do art. 44 da Lei n° 8.078/90 e dos arts. 57 e 62 do Decreto 2.181/97, remetendo cópia ao PROCON Estadual, preferencialmente em meio eletrônico;

IX – Expedir notificações aos fornecedores para prestarem informações sobre reclamações apresentadas pelos consumidores e comparecerem às audiências de conciliação designadas, nos termos do art. 55, § 4° da Lei 8.078/90;

X – Instaurar, instruir e concluir processos administrativos para apurar infrações à Lei 8.078/90, podendo mediar conflitos de consumo, designando audiências de conciliação;

XI – Fiscalizar e aplicar as sanções administrativas previstas no Código de Defesa do Consumidor (Lei n° 8.078/90 e Decreto n° 2.181-97);

XII – Solicitar o concurso de órgão e entidades de notória especialização técnica para a consecução dos seus objetivos;

XII – Encaminhar à Defensoria Pública do Estado os consumidores que necessitem de assistência jurídica.

XIV – propor a celebração de convênios com outros Municípios, entidades públicas, civis ou privadas, para defesa do consumidor.

CAPÍTULO II

DA ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

Art. 2º O PROCON Municipal tem a seguinte organização administrativa:

I – Coordenadoria Executiva;

II – Setor de Fiscalização;

III – Setor de Assessoria Jurídica;

IV – Setor de Atendimento ao Consumidor;

V – Setor de Educação, Estudos e Pesquisas;

VI – Ouvidoria.

Seção I

Da Coordenadoria Executiva

Art. 3º A Coordenadoria Executiva do PROCON será dirigida por um Coordenador Executivo nomeado pelo Prefeito Municipal.

Art. 4º Compete a Coordenadoria Executiva do PROCON:

I - Coordenar a política municipal de defesa do consumidor;

II - Promover procedimento administrativo, como instância de instrução e julgamento no âmbito de sua competência, dentro das regras fixadas pela legislação em vigor;

III - Aplicar as sanções administrativas previstas na legislação de defesa do consumidor;

IV - Receber, assinar, avaliar e encaminhar consultas, denúncias ou sugestões apresentadas por entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado;

V - Prestar aos consumidores orientação permanente sobre os seus direitos e garantias; Informar, conscientizar e motivar o consumidor através dos meios de comunicação;

VI - Desenvolver palestras, campanhas, feiras, debates e outras atividades correlatas;

VII - Manter cadastro atualizado de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços;

VIII - Expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor;

IX - Manter vínculo com órgãos e entidades de notória especialização técnica para a consecução dos atos do PROCON;

X - Assessorar o prefeito na formulação da política Municipal de proteção e defesa do consumidor;

XI - Propor, planejar, elaborar, coordenar a política Municipal de defesa dos direitos e interesses dos consumidores;

XII - Acompanhar a execução e o desempenho das atividades do PROCON, contando com o conselho Municipal de Defesa do Consumidor - COMDECON, para revisão e atualização de normas que digam respeito ao sistema de defesa do consumidor;

XIII - Gestionar junto aos órgãos da administração Federal, Estadual ou Municipal, bem como junto ao PROCON Estadual e outros órgãos de defesa do consumidor, visando estabelecer mecanismos de cooperação ou atuação em conjunto;

XIV - Determinar providências para que as reclamações ou pedidos que forem dirigidos ao PROCON Municipal ofereçam pronta e eficaz solução;

XV - Firmar convênios ou acordos de cooperação, aprovados previamente pelo COMDECON;

XVI - Estimular, incentivar e orientar a criação e organização de associações e entidades de defesa do consumidor no Município e apoiar as existentes;

XVII - Encaminhar as reclamações não resolvidas administrativamente pelo PROCON Municipal a instancia judicial;

XVIII - Apresentar ao Executivo e ao Legislativo, relatório mensal e anual das atividades desenvolvidas pelo PROCON Municipal;

XIX - Velar para que seja sempre mantida a compatibilização entre as atividades e funções do PROCON com as exigências legais de proteção ao consumidor;

XX - Emitir pareceres conclusivos nas questões que lhe forem solicitadas, principalmente quando de apurações decorrentes de ações judiciais;

XXI - Buscar intercâmbio jurídico com o PROCON Estadual;

XXII - Estudar permanentemente o fluxo de atividades do PROCON, propondo as devidas alterações em função de novas necessidades de atualização e aumento de eficiência dos serviços prestados;

XXIII - Evitar que o PROCON seja utilizado como arma de represália infundada ou desrespeito contra uma classe ou categoria;

XXIV - Conscientizar também o produtor, fornecedor ou prestador de serviço do seu papel frente ao consumidor, através de trabalhos conjuntos com entidades representativas de classes;

XXV - Demais atividades relacionadas à atuação eficiente do PROCON Regionalizado

Seção II

Setor de Fiscalização

Art. 5º Ao Setor de Fiscalização, vinculado à Coordenadoria Executiva do PROCON compete especificamente:

I - fiscalizar as relações de consumo;

II - determinar conjuntamente com o Coordenador as diligências especiais no atendimento de reclamações formuladas pelos consumidores, notadamente aquelas que necessitam de verificação "*in loco*" para a comprovação da possível prática infrativa;

III - fiscalizar, de forma preventiva dos direitos do consumidor, em todas suas etapas, incluindo a lavratura de autos relacionados ao ato praticado, conforme Decreto nº 2.181/97;

IV – fiscalizar a publicidade dos produtos e serviços, coibindo aquelas consideradas enganosas e abusivas;

V - comunicar às autoridades competentes das infrações às relações de consumo;

VI - expedir notificação;

VII - participar de "blitz";

VIII - proceder com decoro no exercício da função, visando preservar a imagem do PROCON;

IX - receber amostra de produtos apreendidos ou recolhidos por suspeita de estarem em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos competentes;

X - encaminhar amostras para análises e parecer de órgãos competentes;

XI - receber resultados e pareceres das análises, instruir os processos e devolvê-los ao setor interessado;

XII - orientar e realizar coletas de amostra de produtos suspeitos, conforme as normas de fiscalização;

XIII - vistoriar a realização do serviço, objeto da reclamação, emitindo parecer e instruindo o processo em tramitação;

XIV - exercer qualquer outra atividade fiscalizatória prevista em leis e regulamentos pertinentes.

§ 1º A fiscalização será efetuada por agentes fiscais devidamente credenciados mediante Cédula de Identificação Fiscal e oficialmente designados para o cargo de Fiscal do PROCON e vinculados ao respectivo órgão de proteção e defesa do consumidor.

§ 2º Os agentes responderão pelos atos que praticarem quando investidos da ação fiscalizadora.

Seção III

Setor de Assessoria Jurídica

Art. 6º As atividades relativas ao Setor de Assessoria Jurídica do PROCON, serão desenvolvidas por bacharel em Direito devidamente inscrito na Ordem dos Advogados do Brasil - OAB, ao qual compete especificamente:

I - prestar assistência jurídica ao Sistema Municipal de Defesa do Consumidor, velando pela compatibilidade entre a legislação em vigor e as atividades desenvolvidas pelo PROCON Municipal;

II - elaborar minutas, contratos, convênios e demais documentos de interesse do Sistema Municipal de Defesa do Consumidor;

III - emitir pareceres/relatórios nos processos administrativos, observando as regras fixadas no Decreto nº 2.181/97;

IV - prestar assistência jurídica ao PROCON Municipal, emitindo pareceres conclusivos, no processo administrativo, como instância de julgamento, observadas as regras fixadas pelo Decreto nº 2.181/97;

V - Instaurar procedimento administrativo em face de qualquer notícia de lesão ou ameaça de lesão a direito do consumidor;

VI - Promover reuniões de conciliação entre consumidor e fornecedor ou delegar o encargo ao Serviço de Atendimento ao Consumidor, Serviço de Fiscalização, Serviço de Apoio Administrativo.

VII - analisar processo de Auto de Infração da fiscalização do PROCON, bem como emitir pareceres;

VIII - instruir de forma técnica e legal todos os atos do PROCON;

IX - analisar fatos e fundamentos e elementos documentais do procedimento administrativo;

X - expedir notificação ao fornecedor e consumidor ou delegar o encargo ao Serviço de Atendimento ao Consumidor ou ao Serviço de Fiscalização ou ao Serviço de Apoio Administrativo;

XI - tomar a termo acordo firmado entre consumidor e fornecedor em audiência conciliatória ou delegar o encargo ao Serviço de Atendimento ao Consumidor ou ao Serviço de Apoio Administrativo;

XII - promover junto a Polícia Judiciária, a instauração de inquérito policial para apreciação de delito contra os consumidores nos termos da Lei;

XIII - acompanhar as reclamações enviadas à Assistência Judiciária;

XIV - presidir a realização de audiências de conciliação segundo o rito previsto neste Decreto, procedendo-se aos registros, celebrando-se termo de acordo e demais encaminhamentos que o momento processual demandar;

XV - delegar a função de presidir audiência de conciliação a conciliadores, recrutados entre acadêmicos de direito;

XVI - adotar as providências necessárias junto ao órgão para inscrição na Dívida Ativa de débitos não pagos

XVII - desempenhar outras atividades relacionadas com o Setor de Assessoria Jurídica.

Seção IV

Setor de Atendimento ao Consumidor

Art. 7º Ao Setor de Atendimento do Consumidor compete:

I - recepcionar e orientar o consumidor;

II - registrar as denúncias em formulário próprio e tomar as medidas para solucioná-las;

III - encaminhar as reclamações para o Setor de Conciliação para providenciar audiência conciliatória;

IV - encaminhar para o Setor de Fiscalização os casos que exigem diligências ou ao órgão Judiciário os casos que assim exigirem;

V - remeter os assuntos pendentes de solução aos órgãos competentes, dentro de suas respectivas áreas de atuação e jurisdição, para subsequentes providências e medidas pertinentes;

VI - expedir ofícios aos reclamantes e reclamados relativamente às suas reclamações;

VII - comunicar solução da denúncia ao consumidor e solicitar arquivamento do processo, com vistas ao Coordenador;

VIII - emitir certidões negativas;

IX - entregar material informativo ao consumidor;

X - expedir notificações aos fornecedores para prestarem informações sobre reclamações apresentadas pelo consumidor ao PROCON conforme art. 55, § 4º da Lei nº 8.078/90;

XI - elaborar e/ou distribuir material formativo e informativo sobre os direitos e deveres do consumidor;

XII - efetuar estatísticas mensais de atendimento, bem como o relatório circunstanciado, onde constem denúncias, encaminhamentos, soluções ou pendências;

XIII - Executar serviços de datilografia, reprografia e digitação.

XIV - Protocolizar, expedir e arquivar documentos;

XV - Processar as reclamações;

XVI - Controlar a tramitação dos processos;

XVII - Guardar e arquivar os atendimentos e processos executados;

XVIII - Secretariar a Coordenadoria do PROCON e do CONDECON e demais atividades que lhe forem atribuídas.

XIX - Conciliador, auxiliar do Setor de Assessoria Jurídica na audiência de conciliação;

XX - outras atividades determinadas pela Coordenadoria ou correlatas.

Seção V

Setor de Educação, Estudos e Pesquisas

Art. 8º Ao Setor de educação, estudos e pesquisas compete:

I - criar e desenvolver programas de educação e informação com a finalidade de beneficiar os consumidores de bens e serviços;

II - promover eventos (feiras, seminários, debates, dentre outros);

III - elaborar cartilhas, folhetos, cartazes e outros, objetivando informar aos consumidores sobre seus direitos e deveres, bem como orientá-los sobre a importância da pesquisa de preços e o que devem observar na compra de bens, na utilização de serviços, dentre outros;

IV - organizar palestras de educação e orientação ao consumidor nas escolas, centros comunitários, associações, dentre outros;

V - incentivar a criação e o desenvolvimento de associação de Proteção de Defesa do Consumidor;

VI - promover programas de orientações aos empresários quanto aos seus direitos e obrigações.

Seção VI

Serviço de Ouvidoria

Art. 9º A ouvidoria do PROCON será aquela instituída pela Lei Complementar Municipal nº 68 de 19 de dezembro de 2017, submetendo-se as mesmas normas e procedimentos, a qual compete ainda as seguintes atribuições:

I - Receber consultas, reclamações, sugestões, e elogios relativos às atividades e serviços prestados pelo PROCON;

II - Diligenciar aos setores administrativos competentes e manter o interessado sempre informado sobre as providências adotadas;

III – Propor recomendações que promovam a qualidade e eficiência dos serviços para melhorar a gestão e alcançar equilíbrio na atuação do PROCON

IV – Exercer o acompanhamento das ações e atuações do PROCON, como meio de colaborar para o fortalecimento e desenvolvimento do órgão.

TÍTULO II

DO PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 10. O PROCON Municipal é órgão de proteção e defesa dos direitos do consumidor, responsável pela abertura de processo, conciliação, instrução, julgamento e recurso, das causas de sua competência.

Art. 11. O processo orientar-se-á pelos critérios da celeridade, economia processual, buscando sempre que possível a conciliação em prol do consumidor.

CAPÍTULO II

DA COMPETÊNCIA

Art. 12. O PROCON Municipal de São José do Cedro tem competência para conciliar, processar e julgar as relações de consumo, quando o consumidor residir em São José do Cedro, Princesa ou Guarujá do Sul ou quando efetivar a compra nesses mesmos municípios.

CAPÍTULO III

DA CONSULTA

Art. 13. A consulta do consumidor realizar-se-á de forma oral através da Ficha de Atendimento (FA) procedendo-se da seguinte forma:

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

II - o atendente realizará cálculo da dívida em conformidade com os índices oficiais e entregará ao consumidor a fim de que o mesmo apresente ao fornecedor com o intuito de formalizar acordo.

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

Art. 14. Considera-se consulta simples, o registro de pedido que objetive uma informação ou orientação a respeito de assuntos de interesse do consumidor:

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

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

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

CAPÍTULO IV

DA CARTA DE INFORMAÇÃO PRELIMINAR

Art. 15. A Carta de Informação Preliminar (CIP) deverá conter de forma simples:

I - o nome, a qualificação e o endereço das partes;

II - os fatos e fundamentos, de forma sucinta;

III - o objeto e a devida restituição.

Art. 16. O fornecedor poderá no prazo de 10 (dez) dias a contar do recebimento da Carta de Informação Preliminar (CIP), oferecer sua resposta:

I - prestando as informações demandadas e acolher na integra o pedido do consumidor;

II - prestando as informações demandadas e apresentar proposta diversa de acordo;

III - negar atendimento à pretensão do consumidor, apresentando sucintamente os motivos pelos quais não perfectibilizou o acordo, e, por conseguinte da oportunidade de instauração do procedimento administrativo, momento em que apresentará os fundamentos de fato e de direito.

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

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

I - abertura de reclamação, em sede administrativa;

II - orientação aos consumidores a ingressarem no judiciário para o resguardo de seus direitos.

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

CAPÍTULO V

DA RECLAMAÇÃO

Art. 17. Considera-se reclamação o registro que, apresenta notícia de lesão ou ameaça a direito do consumidor, nas relações de consumo.

Art. 18. A reclamação de consumo poderá ser instaurada:

I – pelo Setor de Atendimento ao Consumidor no caso de ausência de proposta de acordo na Carta de Informação Preliminar;

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

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

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

Art. 19. As consultas e reclamações de consumo deverão conter:

I - identificação completa do consumidor;

II - identificação do fornecedor;

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

IV - dispositivos legais infringidos;

V - assinatura da autoridade competente.

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

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

§ 3º Nos casos de entrega de produtos que subsidiem as reclamações, deverão ser observadas orientações específicas nos casos dessa natureza.

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

Art. 20. O Setor de Assessoria Jurídica, nos casos de conduta reiterada de fornecedor em recusar conciliação ou atendimento às demandas dos consumidores, entre outros, para resguardo dos direitos e interesses dos consumidores, poderá determinar o encaminhamento ao departamento de fiscalização a fim de instaurar auto de infração e a devida fixação da multa.

CAPÍTULO VI

DA RECLAMAÇÃO COLETIVA

Art. 21. Sendo constatada a repetição de demandas individuais análogas, ainda que em seu estágio preliminar (emissão de CIP), que versem sobre um mesmo objeto, relativamente a um mesmo fornecedor, indicando a possibilidade de existência de dano coletivo, será determinada a reunião dos feitos individuais em uma única Reclamação Coletiva, que terá no polo ativo o PROCON, da qual o fornecedor demandado será Notificado.

§ 1º Em tais casos, os consumidores cujas demandas individuais tenham sido reunidas, bem como os demais que venham a apresentar demandas análogas, posteriormente, e enquanto estiver em trâmite a Reclamação Coletiva, passarão a figurar nela como beneficiários, apensando-se suas demandas individuais aos autos

da Reclamação Coletiva, para que seus casos possam ser individualmente avaliados e respondidos pelo fornecedor demandado.

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

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

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

I - com relação a cada uma das demandas individuais nela reunidas, no sentido de dar-lhes atendimento, ou não;

II - de forma coletiva, quanto à conduta objeto da Reclamação.

CAPÍTULO VII

DA NOTIFICAÇÃO

Art. 22. A notificação expedida ao fornecedor, acompanhada de cópia da Reclamação, far-se-á:

I - por correspondência, com aviso de recebimento;

II - pessoalmente, pelo fiscal, quando frustrada pelo correio;

III - por edital, quando não localizado pelo fiscal.

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

Art. 23. A notificação conterá cópia da Reclamação, dia e hora para comparecimento a audiência de conciliação.

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

Art. 24. A audiência de conciliação poderá ser dispensada quando o fornecedor, em outras oportunidades, reiteradamente comparece à audiência sem apresentar propostas, com o intuito de apenas procrastinar o feito.

CAPÍTULO VIII

DAS INTIMAÇÕES

Art. 25. As intimações serão feitas na forma prevista para notificação, ou por qualquer outro meio idôneo de comunicação, como pela forma eletrônica.

§ 1º Dos atos praticados na audiência, considerar-se-ão desde logo cientes as partes;

§ 2º As partes comunicarão as mudanças de endereço ocorridas no curso do processo, reputando-se eficazes as intimações enviadas ao local anteriormente indicado, na ausência de comunicação.

Art. 26. As intimações serão feitas às partes, aos seus representantes legais ou a seus advogados.

CAPÍTULO IX

DOS PRAZOS

Art. 27. Os atos processuais realizar-se-ão nos prazos prescritos por este Decreto, e quando omisso, serão determinados prazos tendo em conta a complexidade da causa.

Art. 28. Não havendo previsão de prazo para a pratica de ato processual a cargo da parte este será de 05 (cinco) dias.

Art. 29. Os prazos começam a correr da data do recebimento das notificações e a partir da ciência no órgão oficial quanto às intimações, excluindo-se da contagem o dia do começo e incluindo-se do vencimento, somando-se apenas os dias úteis.

CAPÍTULO X

DA AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

Art. 30. Aberta a conciliação, o conciliador esclarecerá ao fornecedor as vantagens da conciliação.

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

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

Art. 31. Encerrada a audiência de conciliação, quando houver, esta será reduzida a termo:

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

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

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

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

CAPÍTULO XI

DA REVELIA

Art. 32. Não comparecendo o demandado à sessão de conciliação, reputar-se-ão verdadeiros os fatos alegados na Reclamação, salvo se o contrário resultar da convicção deste órgão.

CAPÍTULO XII

NÃO COMPARECIMENTO DO CONSUMIDOR

Art. 33. O não comparecimento do consumidor à audiência conciliatória para a qual tenha sido previamente notificado acarretará o arquivamento no prazo de 30 (trinta) dias.

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

CAPÍTULO XIII

DAS PROVAS

Art. 34. Decorrido o prazo da impugnação, o órgão julgador determinará as diligências cabíveis, podendo dispensar as meramente protelatórias ou irrelevantes, sendo-lhe facultado requisitar as necessárias informações, esclarecimentos ou documentos a serem apresentados no prazo estabelecido.

CAPÍTULO XIV

DECISÃO ADMINISTRATIVA

Art. 35. A decisão administrativa conterá relatório dos fatos, o respectivo enquadramento legal e, à seguinte classificação:

I - Reclamação Fundamentada Atendida;

II - Reclamação Fundamentada Não Atendida

III - Reclamação Encerrada;

IV - Reclamação Não Fundamentada;

V - Consulta Fornecida.

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

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

Art. 36. Será encerrado o procedimento administrativo quando se verificar:

I – a desistência do consumidor;

II – a não promoção, pelo consumidor, dos atos e diligências que lhe competir abandonando a causa por mais de 30 (trinta) dias;

II – o não comparecimento do consumidor à audiência conciliatória para a qual tenha sido previamente notificado, desde que não haja notícia nos autos de que essa ausência seja decorrente de composição prévia entre as partes, em contato direto, sem intermediação do PROCON;

III – a ausência de elementos formais que autorizem sua continuidade;

IV – a incorreção nos dados de abertura do procedimento;

V – a abertura de casos em duplicidade;

VI – o registro de caso cuja natureza não permita acolhimento do pedido pelo órgão, segundo orientação do Setor de Assessoria Jurídica.

CAPÍTULO XV

DO RECURSO ADMINISTRATIVO

Art. 37. O Coordenador Geral proferirá decisão final, determinando, nos casos em que se esteja diante de reclamações fundamentadas, atendidas ou não, sua devida inscrição no cadastro de que trata o art. 44, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

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

§2º O recurso contra a decisão final de que trata o parágrafo anterior, deverá ser endereçado ao Secretário de Administração.

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

§ 4º Uma vez encerrado e arquivado o feito, no âmbito do PROCON, eventual pedido de desarquivamento dos autos estará sujeito à cobrança de emolumentos.

Art. 38. Não será conhecido o recurso interposto fora do prazo.

CAPÍTULO XVI

DO ARQUIVO DE CONSUMO

Art. 39. Considera-se Arquivo de Consumo o conjunto das consultas, reclamações e denúncias registradas pelo PROCON.

§ 1º O acesso ao arquivo de que trata o caput deste artigo será franqueado ao público em geral, e poderá ser operacionalizado por formas diversas, tais como consultas telefônicas, por e-mail ou por quaisquer outros meios pertinentes, a critério do PROCON.

§ 2º As informações a serem prestadas, na forma do parágrafo anterior, versarão sobre apontamentos e registros objetivos do Arquivo de Consumo, sem a realização de qualquer juízo de valor sobre as práticas ou condutas comerciais dos fornecedores nele catalogados.

§ 3º O Arquivo de Consumo não se confunde com o Cadastro de Reclamações Fundamentadas, previsto pelo art. 44, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, ainda que este último integre os registros do primeiro.

Art. 40. Os consumidores, fornecedores e legítimos interessados, poderão requerer, mediante solicitação por escrito, cópias das consultas e reclamações nas quais forem parte ou sobre as quais demonstrarem legítimo interesse, nos termos da legislação em vigor.

§ 1º A apreciação quanto à eficácia da demonstração de legítimo interesse no caso, por terceiro, caberá ao PROCON.

§ 2º A extração e o fornecimento de cópias estarão sujeitos à cobrança de emolumentos.

§ 3º Em se tratando de pedido de cópias visando à interposição ou à instrução de ação judicial que tenha por objeto o mesmo caso tratado em reclamação em curso perante o PROCON, poderá a Coordenadoria do PROCON determinar o seu encerramento, no âmbito administrativo, sem prejuízo de sua apreciação pelo Setor de Fiscalização.

Art. 41. O pedido de vistas dos autos, nos termos da legislação vigente, somente será deferido se em termos o procedimento, ou posteriormente à conclusão da reclamação, resguardando-se, assim, o interesse do consumidor, bem como a celeridade do procedimento.

TÍTULO III

DO PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO DE FISCALIZAÇÃO

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 42. Este Título de Procedimentos Administrativos de Fiscalização rege o processo administrativo das infrações à Lei nº 8.078/90, e alterações posteriores, portarias e outros atos baixados pela Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça, - SDE, por meio do seu Departamento de

Proteção e Defesa do Consumidor DPDC, da Legislação Municipal e outras legislações correlatas na defesa do consumidor ou de outros atos expedidos por autoridade que a lei determinar tal competência.

Art. 43. Os dispositivos deste Decreto são aplicáveis no que couber na obtenção de informações sobre produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços.

§ 1º O PROCON fiscalizará e controlará 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 A fiscalização e controle do mercado de consumo, será efetivado com o auxílio do Conselho Municipal de Defesa do Consumidor para elaboração, revisão e atualização das normas referidas no §1º, sendo obrigatória a participação dos consumidores e fornecedores.

Art. 44. No âmbito de sua jurisdição e competência, caberá ao órgão municipal de proteção e defesa do consumidor, criado na forma da Lei Complementar nº 4.689, de 19 de dezembro de 2017, exercitar as atividades de:

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

II - prestar aos consumidores orientação permanente sobre seus direitos e garantias;

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

IV - solicitar à polícia judiciária a instauração de inquérito para apuração de delito contra o consumidor, nos termos da legislação vigente;

V - representar ao Ministério Público competente, para fins de adoção de medidas processuais, penais e civis, no âmbito de suas atribuições;

VI - levar ao conhecimento dos órgãos competentes as infrações de ordem administrativa que violarem os interesses difusos, coletivos ou individuais dos consumidores;

VII - solicitar o auxílio de órgãos e entidades da União, dos Estados, a fim de auxiliar na fiscalização de preços, abastecimento, quantidade e segurança de produtos e serviços;

VIII - incentivar, inclusive com recursos financeiros e outros programas especiais, a criação de órgãos públicos estaduais e municipais de defesa do consumidor e a formação, pelos cidadãos, de entidade com esse mesmo objetivo;

IX - fiscalizar e aplicar as sanções administrativas previstas na Lei nº 8.078, de 1990, e em outras normas pertinentes à defesa do consumidor;

X - solicitar o auxílio de órgãos e entidades de notória especialização técnico-cientifica para consecução de seus objetivos;

XI - provocar os Municípios para celebrar convênios e termos de ajustamento de conduta, na forma do § 6º do art. 5º da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985;

XII - funcionar, no processo administrativo, como instância de instrução e julgamento, no âmbito de sua competência, dentro das regras fixadas pela Lei nº 8.078, de 1990, pelo Decreto nº 2.181, de 1997, pela Lei Complementar nº 4.689, de 2017, e por este Decreto.

CAPÍTULO II

DA JURISDIÇÃO

Art. 45. A jurisdição administrativa inerente às matérias de que trata este Decreto é exercida, em todo o território dos Municípios de São José do Cedro, Princesa e Guarujá do Sul.

TÍTULO IV

DA FISCALIZAÇÃO, DAS PRATICAS INFRATIVAS, DAS PENALIDADES ADMINISTRATIVAS E DA DESTINAÇÃO DA MULTA E ADMINISTRAÇÃO DOS RECURSOS

CAPÍTULO I

DA FISCALIZAÇÃO

Art. 46. O PROCON, órgão da administração pública Municipal de São José do Cedro, destinado à defesa dos interesses e direitos do consumidor, tem, no âmbito de suas respectivas competências, atribuição para fiscalizar as relações de consumo, apurar, autuar e punir os responsáveis por práticas que violem os direitos do consumidor.

Art. 47. A fiscalização das relações de consumo de que tratam a Lei nº 8.078, de 1990, o Decreto nº 2.181, de 1997, a Lei Complementar nº 4.689, de 2017 e demais normas de defesa do consumidor será exercida em todo o território dos municípios de São José do Cedro/SC, Princesa/SC e Guarujá do Sul/SC.

Art. 48. A fiscalização de que trata este Decreto será efetuada por agentes fiscais, oficialmente designados pelo Chefe do Executivo Municipal de São José do Cedro/SC, devidamente credenciados mediante Cédula de identificação Fiscal, admitida a delegação mediante convênio.

§ 1º Agente fiscal é o servidor público municipal estável, devidamente provado por concurso público.

§ 2º Designado mediante Portaria devendo esta ser publicada em Diário Oficial.

Art. 49. Compete ao Serviço de Fiscalização além daquelas atribuições descritas do art. 5º, as que seguem:

I - efetuar diligências especiais no atendimento de reclamações formuladas pelos consumidores, notadamente aquelas que necessitam de verificação "in loco" para a comprovação da possível prática de infração;

II - fiscalizar, de forma preventiva, a veiculação da publicidade enganosa ou abusiva;

Art. 50. A Cédula de identificação fiscal deverá conter as seguintes informações:

I – Na Frente:

a) número da credencial;

b) foto 3X4;

c) cargo de FISCAL;

d) número do RG;

e) nome do fiscal.

II - No verso:

a) número da matrícula;

b) número do CPF;

c) assinatura do Fiscal;

d) deve conter os seguintes dizeres: “O portador está autorizado a praticar todos os atos de fiscalização decorrentes da aplicação do CDC - Lei nº 8.078/90, Decreto nº 2.181/97, devendo-lhes ser dado acesso aos locais onde exista relação de consumo, bem como as autoridades devem prestar-lhes toda cooperação no desempenho de sua função.”;

e) assinatura do dirigente.

Art. 51. As credenciais e os instrumentos da atividade sancionatória são documentos públicos, sendo obrigatório sua devolução ao Procon Municipal, nos casos de:

I - desligamento e afastamento do servidor credenciado;

II - anulação de credencial;

III - requerimento pelo Procon.

§ 1º Nas hipóteses do inciso I a III, o prazo para devolução é de 30 (trinta) dias, a partir da data do fato gerador.

§ 2º Considera-se infração disciplinar a recusa ou descumprimento das regras deste artigo.

Art. 52. A credencial de agente fiscal poderá ser anulada, independente da sua data de validade, nas seguintes hipóteses:

I - reprovação no curso de atualização;

II - após procedimento administrativo que constatar o uso indevido da credencial;

Parágrafo Único - A sanção prevista neste artigo será aplicada pelo Coordenador do Procon, podendo ser aplicada por medida cautelar, antecedente ou incidente ao procedimento administrativo.

CAPÍTULO III

DAS PRÁTICAS INFRATIVAS

Art. 53. São consideradas práticas infrativas as enumeradas no Decreto nº 2.181/97 e na Lei nº 8.078/90.

CAPÍTULO IV

DAS PENALIDADES ADMINISTRATIVAS

Art. 54. São critérios de classificação de cada infração a infringência de qualquer artigo e seus incisos da Lei nº 8.078/90 e suas regulamentações posteriores, do Decreto nº 2.181/97, o momento da prática infrativa e a unidade ou a pluralidade de lesados, classificando-os em:

I - Leves: aquelas em que forem verificadas somente circunstâncias atenuantes:

II - Graves: aquelas em que forem verificadas somente circunstâncias agravantes.

Art. 55. A inobservância das normas contidas na Lei nº 8.78/90, e das demais normas de defesa do consumidor constituirá prática infrativa e sujeitará o fornecedor às seguintes penalidades, que poderão ser aplicadas isolada ou cumulativamente, inclusive de forma cautelar, antecedente ou incidente no processo administrativo, sem prejuízo das de natureza cível, 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 do fornecimento de produtos ou serviços

VII - suspensão temporária da atividade

VIII - revogação da concessão ou permissão de uso;

IX - cassação da 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.

Art. 56. Para os fins de aplicação da multa de que trata o artigo 57 da Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990 e alterações posteriores, levar-se-á em conta o porte da empresa e as circunstâncias em que a infração foi praticada.

Art. 57. Para imposição e graduação das penas administrativas no âmbito do PROCON Municipal de São José do Cedro, serão aplicadas as normas previstas na Portaria Normativa PROCON nº 01/2016 do PROCON de Santa Catarina.

Art. 58. Na imposição de sanções serão considerados a repercussão de ordem econômica e social da infração cometida, o valor da operação

ilegal e o locupletamento ilícito ou outras vantagens obtidas pelo infrator, seu grau de instrução, experiência, antecedentes fiscais e comerciais e condição econômica.

Parágrafo único - A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração nas relações de consumo, a vantagem auferida e a condição econômica do infrator, será aplicada mediante procedimento administrativo nos termos da Lei, remetendo para o Fundo Municipal de Defesa do Consumidor, gerido pelo respectivo Conselho Gestor.

Art. 59. As penas de apreensão, de inutilização de produtos, de proibição de fabricação de produtos, de suspensão de fornecimento de produto ou serviço de cassação de 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 qualidade por inadequação ou insegurança do produto ou serviço.

Art. 60. 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 de infrações de maior gravidade previstas neste Regimento e na legislação de defesa do consumidor.

§ 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 da 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. 61. 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 da Lei nº 8.078/90 e sempre as expensas do infrator.

Parágrafo Único - A contrapropaganda será divulgada pelo responsável da mesma forma, frequência e dimensão e, preferencialmente no mesmo veículo, local, espaço e horário, de forma capaz de desfazer o malefício da publicidade enganosa e abusiva.

Art. 62. As penalidades previstas nos incisos III a XI do artigo 55 sujeitar-se-ão a posterior confirmação pelo órgão normativo ou regulador da atividade, nos limites de sua competência.

Art. 63. Responderão pelas infrações e penalidades previstas na Lei nº 8.078/90 e Decreto nº 2.181/97, respectivamente e suas alterações posteriores, as empresas em geral, por atos praticados por seus administradores, empregados ou prepostos e ainda por pessoas físicas, quando for o caso.

Parágrafo Único - Para efeito deste Decreto, consideram-se:

I - Empresas em Geral: as sociedades comerciais, as sociedades civis, as firmas individuais registradas ou não, as cooperativas, fundações e as sociedades de fato;

II - Estabelecimento: a sede industrial, comercial ou administrativa da empresa suas filiais, sucursais, depósitos ou similares;

III - Responsáveis pelo Estabelecimento: os diretores, administradores, gerentes ou quem, de direito ou de fato, pratique, em nome de outrem, ato de comércio;

IV - Pessoas físicas: aquelas não inscritas no Cadastro Geral de Contribuintes do Ministério da Fazenda.

CAPÍTULO V

DA DESTINAÇÃO DA MULTA E ADMINISTRAÇÃO DOS RECURSOS

Art. 64. A multa de que trata o inciso I do art. 55 desta lei e caput do art. 57 da Lei nº 8.078/90, reverterá para o Fundo Municipal do PROCON de São José do Cedro/SC.

Art. 65. As multas arrecadadas serão destinadas ao financiamento de projetos relacionados com os objetivos da Política Nacional de Relações de Consumo, com a defesa dos direitos básicos do consumidor e com a modernização administrativa dos órgãos públicos de defesa do consumidor, após aprovação do Conselho Gestor Municipal.

CAPÍTULO VI

DO PROCESSO ADMINISTRATIVO DE FISCALIZAÇÃO

Seção I

Das Disposições Preliminares

Art. 66. As infrações a que se refere este Regimento serão apuradas, processadas e julgadas mediante processo administrativo que terá início mediante:

I - ato escrito da autoridade competente;

II – Reclamação;

III - lavratura de auto de infração.

§ 1º Antecedendo à instauração do processo administrativo, poderá a autoridade competente abrir investigação preliminar, cabendo, para tanto, requisitar dos fornecedores informações sobre as questões investigadas, resguardando o segredo industrial, na forma do disposto no § 4º do art. 55 da Lei nº 8.078, de 1990.

§ 2º A recusa à prestação das informações ou o desrespeito às determinações e convocações do PROCON Municipal de São José do Cedro/SC caracteriza desobediência, na forma do art. 330 do Código Penal ficando a autoridade administrativa com poderes para determinar a imediata cessação da prática, além da imposição das sanções administrativas e civis cabíveis.

Seção II

Da Reclamação

Art. 67. O consumidor poderá apresentar sua reclamação pessoalmente, ou por telegrama, carta, telex, fax ou qualquer outro meio de comunicação, inclusive por meio eletrônico, ao órgão de proteção e defesa do consumidor.

Art. 68. A reclamação, lavrada em modelo próprio, protocolizada, terá obrigatoriamente todos seus campos preenchidos e deverá conter:

I - descrição clara e precisa dos fatos;

II - documentos apensados referente à reclamatória;

III - fundamentação legal.

Parágrafo Único - A reclamação sempre que configurar prática infrativa procederá a autuação, ficando anexo ao Auto de Infração.

Seção III

Do Auto de Infração, de Apreensão e do Termo de Depósito

Art. 69. Os Autos de Infração, de Apreensão e o Termos de Depósito, deverão ser lavrados em modelo próprio, com numeração sequencial impressa, em 3(três) vias, rubricado ou chancelado pelo Coordenador do PROCON Municipal de São José do Cedro, ou por servidor ao qual este delegar competência, preenchido de forma clara e precisa, sem entrelinhas, rasuras ou emendas, devendo conter todas as ações e omissões caracterizadoras das infrações administrativas.

Art. 70. O auto de infração deverá conter:

a) o local, a data e a hora da lavratura;

b) o nome, o endereço e a qualificação do autuado;

c) a descrição do fato ou do ato constitutivo da infração;

d) o dispositivo legal infringido;

e) a determinação da exigência e a intimação para cumpri-la ou impugná-la no prazo de 10 dias;

f) a identificação do agente autuante, sua assinatura, a indicação do seu cargo ou função e o número de sua matrícula;

g) a designação do órgão julgador e o respectivo endereço;

h) a assinatura do autuado.

Art. 71. O auto de apreensão e o termo de depósito deverão conter:

a) o local, a data e hora da lavratura;

b) o nome, o endereço e a qualificação do autuado;

c) a descrição e a quantidade dos produtos apreendidos;

d) as razões e os fundamentos da apreensão;

e) o local onde o produto ficará armazenado;

f) a quantidade de amostra colhida para análise;

g) a identificação do agente autuante, sua assinatura, a indicação do seu cargo ou função e o número de sua matrícula;

h) a assinatura do depositário.

Parágrafo Único - Os bens apreendidos, a critério da autoridade, poderão ficar sob a guarda do proprietário, responsável ou preposto ou empregado que responda pelo gerenciamento do negócio, nomeado fiel depositário, mediante termo próprio, proibida a venda, utilização, substituição, subtração ou remoção, total ou parcial, dos referidos bens.

Art. 72. Os Autos de Infração, de Apreensão e o Termo de Depósito serão lavrados pelo agente autuante que houver verificado a pratica infrativa, preferencialmente no local onde foi comprovada a irregularidade.

§ 1º Quando necessário, para comprovação de infração, os Autos serão acompanhados de laudo pericial.

§ 2º Quando a verificação do defeito ou vício relativo à qualidade, oferta e apresentação de produtos não depender de perícia, o agente competente consignará o fato no respectivo Auto.

Art. 73. A assinatura nos Autos de Infração, de Apreensão e no Termo de Depósito, por parte do autuado, ao receber cópias dos mesmos, constitui notificação, sem implicar confissão.

Parágrafo Único - Em caso de recusa do autuado em assinar e/ou receber o Auto de Infração, de Apreensão e o Termo de Depósito lavrado, o Fiscal consignará o fato no próprio Auto e no Termo, remetendo-os ao autuado por via postal, com Aviso de Recebimento (AR) ou outro procedimento equivalente, tendo os mesmos efeitos do caput deste artigo.

Art. 74. O Auto de Apreensão objetiva o recolhimento de amostra destinada à análise do conteúdo de mercadoria cujo tipo, especificação, peso ou composição possam ter transgredido determinações legais ou não correspondam à respectiva classificação oficial ou real, bem como, a apreensão e retirada das mercadorias impróprias ao consumo.

§ 1º A quantidade suficiente da amostra da mercadoria apreendida e o invólucro em que ela será acondicionada obedecerão à legislação do órgão competente para a realização do exame pericial.

§ 2º Na falta de disposição constante da legislação do órgão pericial competente, a amostra da mercadoria será acondicionada em invólucro adequado, fechado de modo inviolável, do qual constarão as assinaturas do autuante e do responsável pelo estabelecimento.

§ 3º No caso de recusa do responsável pelo estabelecimento em assinar o invólucro, o autuante certificará o fato no próprio invólucro.

§ 4º Nos casos referentes a peso, não haverá apreensão quando a mercadoria for comercializada a granel, ou sem embalagem própria, pela empresa fiscalizadora, procedendo-se a verificação do peso na balança do próprio estabelecimento.

§ 5º No caso de apreensão de mercadorias impróprias para o consumo, estes ficarão à disposição dos órgãos competentes para análise e recolhimento, devendo ser acondicionadas e lacradas pelos fiscais de Relações de Consumo na presença dos responsáveis pelo estabelecimento ou pessoa por eles designados, o qual será nomeado fiel depositário.

Art. 75. O Coordenador do PROCON Municipal remeterá no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, a contar do recebimento, cópia da primeira via do Auto de Apreensão e a mercadoria apreendida ao órgão competente mais próximo, para proceder à perícia técnica, solicitando-lhe o laudo pericial.

§ 1º Se o laudo pericial, solicitado na forma do "caput" deste artigo, comprovar o cometimento da infração, o Fiscal de Relações de Consumo autuará a empresa, juntando obrigatoriamente ao Auto de Infração a primeira via do Auto de Apreensão e o referido laudo.

§ 2º A terceira via do Auto de Apreensão, ficará arquivada na Fiscalização.

§ 3º No caso de apreensão de mercadorias impróprias para o consumo, o Fiscal de Relações de Consumo lavrará o Auto de Apreensão e autuará a empresa, juntando obrigatoriamente ao Auto de Infração a primeira via do Auto de Apreensão.

Art. 76. Caso haja necessidade de utilização de mais de um formulário de Auto de Infração, de Constatação e de Apreensão para a narração da ocorrência verificada, o Fiscal de Relações de Consumo deverá usar a Folha de Continuação, preenchida a máquina ou em tinta indelével em modelo próprio em 3 (três) vias, que além de ter obrigatoriamente os seus campos preenchidos, deverá conter o número do auto lavrado e será processado como um único instrumento, independentemente do número de formulários utilizados.

Art. 77. As autuações serão:

I - comuns, quando decorrerem de infrações constatadas no momento da fiscalização;

II - especiais, quando se fundamentarem em quaisquer dos instrumentos preliminares previstos neste regimento.

Seção IV

Da Instauração do Processo Administrativo por Ato de Autoridade Competente

Art. 78. O processo administrativo poderá ser instaurado mediante reclamação do interessado ou por iniciativa da própria autoridade competente.

Parágrafo Único - Na hipótese de a investigação preliminar não resultar em processo administrativo com base em reclamação apresentada por consumidor, deverá este ser informado sobre as razões do arquivamento pela autoridade competente.

Art. 79. O processo administrativo, na forma deste Decreto, deverá, obrigatoriamente, conter:

I - a identificação do infrator;

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

III - os dispositivos legais infringidos;

IV - a assinatura da autoridade competente.

Art. 80. A autoridade administrativa poderá determinar, na forma de ato próprio, constatação preliminar da ocorrência de prática presumida.

Art. 81. O Auto de Constatação objetiva descrever, de modo claro e objetivo, ação ou omissão caracterizadora de infração, quando:

I - for constatada fora do estabelecimento ao qual a infração é imputável.

II - depender de documentos, esclarecimentos ou outros meios complementares de prova necessários à lavratura do Auto de Infração.

Art. 82. O Auto de Constatação, lavrado em modelo próprio, com numeração sequencial impressa, em 3 (três) vias, terá obrigatoriamente todos os seus campos preenchidos.

Parágrafo Único - Se o fiscalizado se recusar assinar e/ou receber a segunda via do Auto de Constatação, o Fiscal anotara o fato e remeterá ao autuado por via postal, com Aviso de Recebimento (AR) ou outro procedimento equivalente.

Seção V

Da Notificação para Defesa

Art. 83. A autoridade competente expedirá notificação ao infrator, fixando o prazo de 10 (dez) dias, a contar da data de seu recebimento, para apresentar defesa.

§ 1º A notificação, acompanhada de cópia da inicial do processo administrativo, far-se-á:

I - pessoalmente ao infrator, seu mandatário ou preposto;

II - por carta registrada ao infrator, seu mandatário ou preposto, com aviso de recebimento (AR);

§ 2º Quando o infrator, seu mandatário ou preposto não puder ser notificado, pessoalmente ou por via postal, será feita a notificação por edital a ser afixado nas dependências do órgão respectivo, em lugar público, pelo prazo de dez dias, ou divulgado, pelo menos uma vez, na imprensa oficial ou em jornal de circulação local.

Seção VI

Da Notificação para Exibir ou Entregar Documento

Art. 84. A Notificação objetiva exigir a exibição ou entrega de documento, prestação de esclarecimento de matéria pertinente à fiscalização em curso ou à instrução do processo originário do Auto de Infração, devendo ser expedida sempre que tais dados não estiverem disponíveis no momento da diligência fiscalizadora.

Art. 85. A Notificação, expedida em modelo próprio, em 3 (três) vias, deverá conter:

I - descrição clara e objetiva do fato constatado que se relaciona com o documento a ser exibido ou com o esclarecimento a ser prestado;

II - finalidade da expedição do documento;

III - local, data e horário para seu cumprimento.

Parágrafo Único - Se o fiscalizado se recusar em assinar e/ou receber a segunda via da Notificação, o agente de fiscalização procederá anotando o fato e remetendo-se ao autuado por via postal, com Aviso de Recebimento (AR) ou outro procedimento equivalente.

Art. 86. O prazo para cumprimento da Notificação, independentemente da localização da empresa fiscalizada, será de até 10 (dez) dias.

Parágrafo Único - O prazo inicialmente concedido poderá ser, excepcionalmente, prorrogado pelo Coordenador do PROCON Municipal, por tempo não superior ao prazo inicial da notificação, desde que justificado através de requerimento fundamentado.

Art. 87. Se a empresa fiscalizada não cumprir a Notificação o Fiscal de Relações de Consumo declarará, de imediato, o não cumprimento no verso da primeira e terceira vias, procedendo-se à consequente lavratura do Auto de Infração.

Parágrafo Único - Cumprida a Notificação, e caso não se constate infração, a Fiscalização aporá declaração de cumprimento nas três vias da Notificação, arquivando a primeira e terceira vias, e devolvendo-se a segunda ao notificado.

Art. 88. Equiparar-se-á a Notificação, para efeito de permitir a lavratura de Auto de Infração, ofício ou outro documento através do qual a autoridade competente requisitar, no prazo que instituir o fornecimento de informações, dados periódicos ou especiais das empresas em geral.

Seção VII

Dos Instrumentos Preliminares

Art. 89. Constituem instrumentos preliminares das autuações:

I - o Auto da Constatação;

II - a Notificação;

III - o Auto da Apreensão;

IV - Reclamação.

Seção VIII

Das Autuações Decorrentes dos Instrumentos Preliminares

Art. 90. No caso de ser constatado fora do estabelecimento ao qual a infração é imputável, o Fiscal de Relações de Consumo lavrará Auto de Infração juntando obrigatoriamente a primeira via do Auto de Constatação, observando o disposto no § 5º do artigo 74.

Parágrafo Único - Proceder-se-á de maneira idêntica ao disposto no "caput" deste artigo, no caso da necessidade de documentos, esclarecimentos ou outros meios complementares de prova necessários, ficar caracterizado que o fato descrito no Auto de Constatação configurar infração a qualquer dispositivo da Lei nº 8.078/90, legislações correlatas e regulamentações de autoridade competente.

Art. 91. A empresa deverá ser autuada no próprio estabelecimento se deixar de cumprir a Notificação, devendo o Fiscal das Relações de Consumo juntar obrigatoriamente ao Auto de Infração a primeira via daquele instrumento preliminar com a declaração do seu não atendimento aposta no verso.

Parágrafo Único - As empresas que deixarem de fornecer as informações e os dados requisitados por ofício, serão autuadas, devendo ser anexada obrigatoriamente ao Auto de Infração, uma cópia do documento que as requisitou com declaração do desatendimento.

Seção IX

Da Defesa

Art. 92. O processo administrativo decorrente de auto de infração, de ato de ofício de autoridade competente, ou de reclamação será instruído e julgado na esfera de atribuição do órgão que o tiver instaurado.

Art. 93. O infrator poderá apresentar defesa escrita, no prazo de dez dias, contados do dia do recebimento da Notificação ou da data da única publicação de edital, indicando na defesa:

a) a autoridade julgadora a quem é dirigida;

b) a qualificação do impugnante;

c) as razões de fato e de direito que fundamentam a impugnação;

d) as provas que lhe dão suporte.

Art. 94. A qualquer momento, o representante da empresa autuada terá vista, na sede do PROCON, do processo originário, podendo coletar os dados que julgar necessários a sua mais ampla defesa.

Art. 95. A empresa ou pessoa física autuada somente será permitida a produção ou indicação de prova documental ou pericial.

Parágrafo Único - A empresa ou pessoa física autuada poderá apresentar, na defesa, cópia de quaisquer documentos, sendo facultada à Fiscalização exigir a sua conferência com o documento original.

Art. 96. A empresa ou pessoa física autuada poderá anexar documentos e laudos de exame, em prazo marcado pelo Coordenador do PROCON, quando por motivo de força maior, esclarecido na defesa, esta não puder juntá-los no prazo inicial.

§ 1º A empresa ou pessoa física autuada especificará a prova indicada, sua natureza ou finalidade, podendo o Coordenador do PROCON negá-la, quando não for comprovada a força maior ou se a prova indicada for estranha à matéria em apreciação no processo.

§ 2º O prazo marcado pelo Coordenador para a produção da prova indicada na defesa, não poderá exceder a 30 (trinta) dias da data da ciência do despacho que a determinar.

§ 3º Não caberá recurso do despacho do Coordenador do PROCON que denegar a produção posterior de prova não indicada na defesa.

Art. 97. Decorrido o prazo da defesa, o órgão julgador determinará as diligências cabíveis, podendo dispensar as meramente protelatórias ou irrelevantes, sendo-lhe facultado requisitar do infrator, de quaisquer pessoas física ou jurídica, órgãos ou entidades públicas as necessárias informações, esclarecimentos ou documentos, a serem apresentados no prazo estabelecido.

Art. 98. Ultimada a fase de instrução do processo, inclusive com a tramitação da retificação do Auto de Infração e após os trâmites legais previstos neste Decreto, o Coordenador do PROCON/SC proferirá sua decisão.

Seção X

Das Nulidades

Art. 99. A inobservância de forma não acarretará a nulidade do ato, se não houver prejuízo para a defesa.

Parágrafo Único - 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.

Seção XI

Da Decisão Administrativa

Art. 100. A decisão administrativa conterá relatório dos fatos, o respectivo enquadramento legal e, se condenatória a natureza e gradação da pena.

§ 1º A autoridade administrativa competente, antes de julgar o feito apreciará a defesa e as provas produzidas pelas partes, encaminhando o processo para emissão de parecer jurídico;

§ 2º Julgado o processo e fixado a multa, será o infrator notificado para efetuar seu recolhimento no prazo de dez dias ou apresentar recurso.

§ 3º Em caso de provimento do recurso, os valores recolhidos serão devolvidos ao recorrente na forma estabelecida pelo Conselho Municipal Gestor do Fundo.

Art. 101. Quando a cominação prevista for a contrapropaganda, o processo poderá ser instruído com indicações técnico-publicitárias das quais se intimará o autuado, obedecidas, na execução da respectiva decisão, as condições constantes do § 1º do art. 60 da Lei nº 8.078/90.

Art.102. Recebendo o processo, o Coordenador do PROCON Municipal, proferirá decisão no sentido de:

I - homologar o auto e arbitrar multa para cada infração nela caracterizada, observadas as regras legais vigentes;

II - deixar de homologar o auto.

§ 1º O Coordenador do PROCON/SC fundamentará, obrigatoriamente, a sua decisão e declarará as infrações subsistentes e as insubsistentes, fixando para cada infração que reconhecer a multa a ela adequada, observando o disposto no parágrafo único dos artigos 24, 25, 26 e 27 do Decreto nº 2181/97 que regulamenta a Lei nº 8078/90.

§ 2º Na fundamentação da decisão, o Coordenador poderá se reportar às razões e conclusões de parecer jurídico.

§ 3º Se a decisão não atender ao disposto nos parágrafos anteriores a autoridade competente para apreciar o recurso, de plano determinará o retorno do processo ao Coordenador do PROCON para fundamentar o seu despacho decisório e especificar o valor da multa arbitrada para cada infração.

Art. 103. O Coordenador do PROCON recorrerá de ofício de sua decisão:

I - quando declarar insubsistente qualquer das infrações constantes do Auto de Infração;

II - quando no recebimento do recurso voluntário, reformar total ou parcialmente sua decisão.

Parágrafo Único - O recurso "*ex-oficio*", no caso do inciso I, será interposto na própria decisão que apreciar o Auto de Infração.

Seção XII

Dos Recursos Administrativos

Art. 104. Da decisão do Coordenador do PROCON Municipal que aplicou a sanção, caberá recurso, sem efeito suspensivo, no prazo de dez dias, contados da data da intimação da decisão, ao Secretário Municipal de Administração, que proferirá decisão definitiva, como segunda e última instância recursal.

Parágrafo Único - No caso de aplicação de multas, o recurso será recebido, com efeito suspensivo pela autoridade superior.

Art. 105. Não será conhecido o recurso interposto fora dos prazos e condições estabelecidas neste Regimento.

Art. 106. Sendo julgada insubsistente a infração, a autoridade julgadora recorrerá à autoridade imediatamente superior, nos termos fixados nesta Seção, mediante declaração na própria decisão.

Art. 107. A decisão é definitiva quando não mais couber recurso, seja de ordem formal ou material.

Art. 108. Todos os prazos referidos nesta Seção são preclusivos.

CAPÍTULO VII

DA INSCRIÇÃO EM DÍVIDA ATIVA

Art. 109. Não sendo recolhido o valor da multa em trinta dias, será a mesma inscrita em dívida ativa em livro próprio, emitida a Certidão de Dívida Ativa para a subsequente execução judicial, nos termos da Lei nº 6.830 de 22 de setembro de 1980 e Código tributário Municipal.

Art. 110. Aos procedimentos administrativos disciplinados por este Regimento, aplica-se subsidiariamente as normas do Código de Processo Civil, da Lei nº 6.830 de 22 de setembro de 1980 e demais normas vigentes no Direito Processual Brasileiro.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 111. São competentes para:

I - lavrar Autos de Infração, de Constatação e de Apreensão:

a) o Fiscal de Relações de Consumo devidamente credenciado, oficialmente designado pela autoridade competente com publicação em Diário Oficial do Estado e vinculado ao respectivo órgão de defesa do consumidor, com abrangência em todo o território de São José do Cedro, Guarujá do Sul e Princesa.

II - processar e instruir o auto de infração:

a) Coordenador do PROCON.

III - prolatar a decisão de primeira instância no processo originário do Auto de Infração:

a) o Coordenador do PROCON.

IV - apreciar o recurso "ex-oficio" ou voluntário:

a) o Secretário Municipal de Administração;

b) a autoridade a quem o Secretário delegar a atribuição

Parágrafo Único - As regras de competência constantes deste artigo não excluem as demais previstas neste Regimento para os servidores ou autoridades mencionadas.

V - para emitir notificação, compete:

a) o Coordenador do PROCON;

b) o Fiscal de Relações de Consumo;

§ 1º O Fiscal de Relações de Consumo terá livre trânsito em qualquer dependência do estabelecimento fiscalizado, podendo examinar estoques, notas fiscais, papéis, livros e demais documentos que julgar conveniente ao desempenho de suas atribuições.

§ 2º A empresa autuada será notificada da mudança do órgão processante.

§ 3º Do dia da entrega da Notificação para recolhimento da multa ou da publicação do edital desta, correrá o prazo para apresentação da defesa da empresa autuada, salvo se tiver sido apresentada no órgão incompetente, caso em que será considerada válida e encaminhada imediatamente ao órgão competente para ser apreciada.

Art. 112. A autuação somente poderá versar sobre fato pretérito ocorrido até 5 (cinco) anos da sua lavratura.

Art. 113. A autuação que versar sobre fato pretérito basear-se-á no ato interventivo vigente à época do fato, mesmo que na data da lavratura esteja revogado.

Art. 114. Quando o Auto de Infração ou o Auto de Constatação se fundamentar em documentos, estes deverão ser anexados àquele, por cópia.

Parágrafo Único - Na impossibilidade de tal fato ocorrer, o autuante deverá:

a) mencionar no Auto a causa impeditiva da juntada e descrever minuciosamente o documento;

b) notificar o autuado para apresentar cópia do documento respectivo.

Art. 115. Todos os atos decorrentes da ação fiscalizadora serão lavrados ou expedidos no estabelecimento fiscalizado, exceto quando:

I - Não houver segurança para o Fiscal de Relações de Consumo exercer sua missão;

II - da lavratura do Auto de Constatação, no caso do inciso II do artigo 27.

III - da lavratura do Auto de Apreensão, a mercadoria se encontrar em local diverso daquele em que foi produzida, embalada ou comercializada;

IV - da lavratura do Auto de Infração, nos casos previstos no artigo 49;

V - da lavratura de Auto ou da expedição de Notificação para o comerciante ambulante, que ocorrerá onde este se encontrar.

§ 1º Na hipótese do inciso I deste artigo, o Fiscal de Relações de Consumo iniciará ou concluirá sua missão em local que julgar seguro, previamente comunicando ao responsável pelo estabelecimento, podendo solicitar auxílio à autoridade policial, caso julgue necessário.

§ 2º O Fiscal de Relações de Consumo deverá lavrar Auto de Constatação contra outras empresas infratoras que não a titular do estabelecimento fiscalizado, para posterior lavratura de Auto de Infração, desde que apure ou comprove infrações cometidas por aquelas.

§ 3º Tratando-se de comerciante ambulante, o Fiscal de Relações de Consumo mencionará, no ato decorrente da ação fiscalizadora, a residência e os elementos do documento de identidade do fiscalizado.

Art. 116. Após a entrega da primeira via do Auto de Infração pelo Fiscal autuante à seção responsável pela protocolização do mesmo, esta deverá encaminhar o processo formado, juntamente com a primeira via do auto lavrado, à Fiscalização para proceder a revisão do instrumento lavrado em formulário próprio, e de imediato:

I - Determinar a juntada dos documentos que não tenham sido anexados;

II - Sugerir ao Coordenador do PROCON, quando for o caso, a retificação do auto, que não poderá alterar a descrição do fato caracterizador da infração ou suprir a falta de assinatura do autuante, do autuado ou da declaração da recusa deste em assinar o documento.

§ 1º A Fiscalização, no caso de retificação, comunicará imediatamente o fato a empresa autuada e lhe reabrirá o prazo de dez dias para, querendo, apresentar defesa, a partir do dia do recebimento da retificação.

§ 2º O Auto de Infração com vício que não possa ser retificado será protocolizado e o Coordenador do PROCON após o decurso do prazo para apresentação da defesa, declarará, de plano, a nulidade e extinção do processo.

Art. 117. Na inviabilidade da entrega da segunda via do Auto de Infração ou de instrumento preliminar ao responsável pelo estabelecimento fiscalizado, a remessa será feita à empresa por via postal com aviso de recebimento - AR e, na impossibilidade desta, a ciência será dada por edital.

Parágrafo Único - O edital será afixado nas dependências do PROCON, em lugar público, pelo prazo de dez dias, e divulgado, pelo menos uma vez, na imprensa oficial ou em jornal de circulação local, contendo o inteiro teor do auto de infração ou do instrumento preliminar, para apresentação da defesa ou cumprimento da exigência.

Art. 118. O Secretário Municipal de Administração, o Coordenador do PROCON ou autoridade competente, por despacho fundamentado, poderá declarar suspeição ou impedimento para eximir-se de proferir decisão em processo originário de Auto de Infração.

§ 1º Na hipótese deste artigo, a autoridade referida no "caput" deverá remeter o processo a seu substituto legal.

§ 2º Se igualmente suspeitos ou impedidos os substitutos legais, o Secretário ou o Coordenador ou autoridade competente designará, no processo, a pessoa responsável por prolatar da decisão.

Art. 119. Os prazos previstos neste Regimento serão neles sendo computados apenas os dias úteis.

Art. 120. São fatais os prazos constantes nesta Portaria, salvo exceção prevista.

§ 1º Transcorridos os prazos aludidos neste artigo sem que tenham sido cumpridas suas determinações, certificar-se-á o desatendimento em 24 horas, dando-se prosseguimento.

§ 2º O órgão processante deverá deixar de juntar ao processo qualquer petição, guia ou documento apresentado fora de prazo mencionado nos artigos anteriores, devendo os mesmos ser arquivados.

§ 3º A restauração dos processos originários de Auto de Infração será iniciada com as respectivas terceiras vias arquivadas no órgão processante.

TÍTULO V

DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

Art. 121. Todos os Formulários de Fiscalização previsto neste Decreto serão aprovados pelo Coordenador do PROCON e encaminhados ao Órgão responsável pela formatação, regulamentação e impressão.

Art. 122. Este Decreto aplica-se a todos os processos administrativos não transitados em julgado na instância administrativa, na data em que entrar em vigor.

Art. 123. Com base na Lei nº 8.078/90, o PROCON, poderão expedir atos administrativos, visando à fiel observância das normas de proteção e defesa do consumidor.

Art. 124. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário, aplicando-se subsidiariamente os preceitos da Lei nº 8.078/90, do Decreto nº 2.181/1997, o Código de Processo Civil, a Lei nº 9.099/95 e na Portaria Normativa PROCON nº 01/2016 do PROCON de Santa Catarina.

Gabinete do Prefeito de São José do Cedro, Estado de Santa Catarina, 06 de junho de 2019.

ANTONIO PLINIO DE CASTRO SILVA,

Prefeito Municipal.

Registrado e publicado no Diário Oficial dos Municípios – DOM.

www.diariomunicipal.sc.gov.br

Charlise Barato dos Santos,
Agente Administrativo.

ÍNDICE

TÍTULO I	
DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.....	1
CAPÍTULO I	
DA NATUREZA E OBJETIVOS.....	1
CAPÍTULO II	
DA ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA.....	2
Seção I	
Da Coordenadoria Executiva.....	2
Seção II	
Setor de Fiscalização.....	4
Seção III	
Setor de Assessoria Jurídica.....	5
Seção IV	
Setor de Atendimento do Consumidor.....	6
Seção V	
Setor de Educação, Estudos e Pesquisas.....	7
Seção VI	
Serviço de Ouvidoria.....	7
TÍTULO II	
DO PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.....	8
CAPÍTULO I	
DISPOSIÇÕES PRELIMINARES.....	8
CAPÍTULO II	
DA COMPETÊNCIA.....	8
CAPÍTULO III	
DA CONSULTA.....	8
CAPÍTULO IV	
DA CARTA DE INFORMAÇÃO PRELIMINAR.....	9
CAPÍTULO V	
DA RECLAMAÇÃO.....	9
CAPÍTULO VI	
DA RECLAMAÇÃO COLETIVA.....	10
CAPÍTULO VII	
DA NOTIFICAÇÃO.....	11
CAPÍTULO VIII	
DAS INTIMAÇÕES.....	11
CAPÍTULO IX	
DOS PRAZOS.....	12
CAPÍTULO X	
DA AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO.....	12
CAPÍTULO XI	
DA REVELIA.....	13
CAPÍTULO XII	
NÃO COMPARECIMENTO DO CONSUMIDOR.....	13
CAPÍTULO XIII	

DAS PROVAS.....	13
CAPÍTULO XIV	
DECISÃO ADMINISTRATIVA.....	13
CAPÍTULO XV	
DO RECURSO ADMINISTRATIVO.....	14
CAPÍTULO XVI	
DO ARQUIVO DE CONSUMO.....	15
TÍTULO III	
DO PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO DE FISCALIZAÇÃO.....	15
CAPÍTULO I	
DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES.....	15
CAPÍTULO II	
DA JURISDIÇÃO.....	17
TÍTULO IV	
DA FISCALIZAÇÃO, DAS PRATICAS INFRATIVAS, DAS PENALIDADES ADMINISTRATIVAS E DA DESTINAÇÃO DA MULTA E ADMINISTRAÇÃO DOS RECURSOS.....	17
CAPÍTULO I	
DA FISCALIZAÇÃO.....	17
CAPÍTULO III	
DAS PRÁTICAS INFRATIVAS.....	18
CAPÍTULO IV	
DAS PENALIDADES ADMINISTRATIVAS.....	19
CAPÍTULO V	
DA DESTINAÇÃO DA MULTA E DA ADMINISTRAÇÃO DOS RECURSOS.....	21
CAPÍTULO VI	
DO PROCESSO ADMINISTRATIVO DE FISCALIZAÇÃO.....	21
Seção I	
Das Disposições Preliminares.....	21
Seção II	
Da Reclamação.....	22
Seção III	
Do Auto de Infração, de Apreensão e do Termo de Depósito.....	22
Seção IV	
Da Instauração do Processo Administrativo por Ato de Autoridade Competente.....	24
Seção V	
Da Notificação para Defesa.....	25
Seção VI	
Da Notificação para Exibir ou Entregar Documento.....	25
Seção VII	
Dos Instrumentos Preliminares.....	26
Seção VIII	
Das Autuações Decorrentes dos Instrumentos Preliminares.....	27
Seção IX	
Da Defesa.....	27

Seção X	
Das Nulidades.....	28
Seção XI	
Da Decisão Administrativa.....	28
Seção XII	
Dos Recursos Administrativos.....	29
CAPÍTULO VII	
DA INSCRIÇÃO EM DÍVIDA ATIVA.....	30
CAPÍTULO VII	
DISPOSIÇÕES GERAIS.....	30
TÍTULO V	
DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS.....	33