



**ESTADO DO CEARÁ  
MINISTÉRIO PÚBLICO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA**

**PORTARIA 19/2012**

Regulamenta a Abertura Direta de Reclamação para demandas que envolvam produtos essenciais, bem como para pessoas que gozam de atendimento prioritário.

**ANN CELLY SAMPAIO CAVALCANTE, PROMOTORA DE JUSTIÇA, SECRETÁRIA EXECUTIVA DO PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**, no uso de suas atribuições legais, na forma dos arts. 2º, 3º, II da Lei Complementar Estadual 30, de 26 de julho de 2002 e,

**Considerando** que o Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis (CF, art. 127);

**Considerando** que o Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - DECON, exercerá a coordenação da política do Sistema Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, através da Secretaria Executiva do Programa Estadual de Proteção ao Consumidor, com competência, atribuições e atuação administrativa e judicial em toda a área do Estado do Ceará;

O Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis (CF, art. 127)



**ESTADO DO CEARÁ**  
**MINISTÉRIO PÚBLICO**  
**PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**  
**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**  
**SECRETARIA EXECUTIVA**

**Considerando** que a administração pública há de observar o princípio da eficiência e legalidade estrita no atendimento à população;

**Considerando** que uma das atribuições deste Órgão de defesa do consumidor é o de dar atendimento aos consumidores, de forma virtual ou pessoal, processando regularmente as reclamações (art. 4º, II, da Lei Complementar nº 30/02), da melhor maneira dentro de suas possibilidades administrativas;

**Considerando** que ao Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, através do seu Setor de Atendimento, compete a atribuição de dar atendimento aos consumidores, processando regularmente as reclamações;

**Considerando** que constitui dever do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor maximizar a qualidade de atendimento;

**Considerando** que o CDC não traz uma definição do que seja um produto essencial. O entendimento é que um produto essencial é aquele seja indispensável à vida do consumidor. Este é o caso dos alimentos, medicamentos e de certos produtos tais como fogões, geladeiras, visto que no mundo moderno não como passar sem esses eletrodomésticos;

**Considerando** ainda que gozam de atendimento prioritário pessoas portadoras de deficiência (física, auditiva, visual, mental ou múltipla), autistas, idosos (a partir dos 60 anos), gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por criança de colo;

**Considerando** que a Abertura Direta de Reclamação é um dos tipos de atendimento do SINDEC e deve ser utilizada a critério do órgão de defesa do consumidor para demandas



**ESTADO DO CEARÁ  
MINISTÉRIO PÚBLICO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA**

de relação de consumo cuja urgência, gravidade ou maior complexidade exigir uma intervenção mais efetiva;

**RESOLVE DETERMINAR QUE:**

O Setor de Atendimento proceda com a Abertura Direta de Reclamação para demandas que envolvam produtos essenciais a vida dos consumidores, bem como para pessoas que gozam de atendimento prioritário.

**PUBLIQUE-SE. REGISTRE-SE. CUMPRA-SE.**

**Fortaleza, 12 de novembro de 2012.**

**Ann Celly Sampaio Cavalcante**  
**Promotora de Justiça**  
*Secretária Executiva do DECON/CE*