



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

Rua Barão de Aratanha, 100 – Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza-CE. Tels: (085) 3454-1195/ 3452-4516.  
Página na Internet: [www.decon.ce.gov.br](http://www.decon.ce.gov.br)

**PORTARIA Nº 05/2013**

Dispõe sobre abertura de reclamação, mediante petição, no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC, visando os princípios da celeridade e eficiência, no âmbito deste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e dá outras providências.

**ANN CELLY SAMPAIO CAVALCANTE, PROMOTORA DE JUSTIÇA, SECRETÁRIA-EXECUTIVA DO PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – DECON-CE**, no uso de suas atribuições legais, na forma dos arts. 3º, “caput” e § 2º da Lei Complementar Estadual nº 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 (art. 127, CF/88);

CONSIDERANDO que o DECON exerce a coordenação da política do Sistema Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, através de sua Secretaria Executiva, com competência, atribuições e atuação administrativa e judicial em toda a área do Estado do Ceará;

CONSIDERANDO que a administração pública deve ser pautada pelo princípio constitucional da eficiência e celeridade no atendimento à população;

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)



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

Rua Barão de Aratanha, 100 – Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza-CE. Tels: (085) 3452-4516.  
Página na Internet: [www.decon.ce.gov.br](http://www.decon.ce.gov.br)

CONSIDERANDO que umas das atribuições deste Órgão de Defesa do Consumidor é o de fornecer atendimento aos consumidores, processando regularmente as reclamações, conforme preconiza o art. 4º, VI da Lei Complementar nº 30/2002;

CONSIDERANDO o que dispõe o art. 18 da Lei Complementar nº 30/2002, que prevê a possibilidade de abertura de uma reclamação neste Órgão de Defesa do Consumidor, que poderá ser feita pessoalmente ou por qualquer outro meio de comunicação;

CONSIDERANDO que a reclamação deverá se fazer instruir com elementos de convicção preliminares mínimos caracterizadores de sua fundamentação, de acordo com o §1º do art. 18 LC nº 30/2002;

CONSIDERANDO os termos do art. 3º, IV da Lei nº 9.784/99, utilizado por analogia, o reclamante em um Procedimento Administrativo, se desejar, poderá se fazer representar por advogado;

CONSIDERANDO que o Sistema Nacional de Informação e Defesa do Consumidor – SINDEC é uma importante ferramenta à disposição dos Procons para diversas finalidades relacionadas à gestão da política de defesa do consumidor;

CONSIDERANDO que o DECON integra o SINDEC, e que esse sistema exige determinadas informações para uma regular abertura de reclamação;

**RESOLVE:**



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

Rua Barão de Aratanha, 100 – Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza-CE. Tels: (085) 3452-4516.  
Página na Internet: [www.decon.ce.gov.br](http://www.decon.ce.gov.br)

Art. 1º – Estabelecer a documentação que se faz necessária e as informações imprescindíveis para registro de reclamação neste Órgão de Defesa do Consumidor, a serem apresentados de forma escrita, mediante petição a ser protocolada neste Órgão:

I – a petição deverá relatar os fatos a serem denunciados, contendo a assinatura do peticionante, bem como deve estar anexada toda a documentação de instrução processual;

II- em caso de impossibilidade da petição ser subscrita pelo titular da reclamação, há a alternativa de serem outorgados poderes a um procurador, devendo no caso, ser juntada também a devida Procuração;

II – na petição deverá obrigatoriamente constar o nome do reclamante e de seu procurador, caso haja, estado civil, data de nascimento, endereço, telefone, RG e CPF;

III – na petição deverá constar também, de forma obrigatória, o nome do reclamado com endereço e CNPJ, no intuito de que a empresa seja devidamente notificada, e para fins de cadastro no SINDEC;

IV – em caso de mais de 01 (hum) fornecedor reclamado, o reclamante deverá providenciar cópias da petição e documentação acostada, para cada empresa reclamada, que seguirá juntamente à notificação;

Art. 2º – No eventual recebimento de reclamação, mediante petição, sem as informações ora determinadas, ensejará a sua devolução para que seja retificada. Após ter sido comunicado da necessidade de retificação, o processo permanecerá 15 (quinze) dias à disposição do autor no Setor de Atendimento. Transcorrido referido prazo, a petição será arquivada;

Art. 3º – Ficam revogadas as disposições em contrário contidas na Portaria Nº 07/2010, do DECON/CE.



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

Rua Barão de Aratanha, 100 – Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza-CE. Tels: (085) 3452-4516.  
Página na Internet: [www.decon.ce.gov.br](http://www.decon.ce.gov.br)

Art. 4º - Esta Portaria entrará em vigor na data da sua publicação, revogadas quaisquer disposições contrárias.

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

Fortaleza-CE, 04 de dezembro de 2013.

**Ann Celly Sampaio**

Promotora de Justiça

Secretária Executiva do DECON-CE