



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

PORTARIA 09/2014

Dispõe sobre o procedimento administrativo aplicável às empresas que não fazem acordo no Setor de Conciliação e sua divulgação através do Banco de dados extraído do Sistema Nacional de Informações e Defesa do Consumidor – SINDEC.

A Promotora de Justiça e Secretária Executiva do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – DECON, *Ann Celly Sampaio Cavalcante*, no uso de suas atribuições legais, na forma dos arts. 2º e 3º “caput” e § 4º, 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 (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

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

Consumidor, através da 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 no atendimento à população;

Considerando que a inobservância das normas contidas na Lei nº 8.078 de 1990, Decreto nº 2.181 de 1997 e demais normas de defesa do consumidor, constitui prática infrativa e sujeita o fornecedor às penalidades da Lei 8.078/90, que poderão ser aplicadas pelo Secretário-Executivo, isolada ou cumulativamente, inclusive de forma cautelar, antecedente ou incidente a processo administrativo, sem prejuízo das de natureza cível, penal e das definidas em normas específicas;

Considerando que a Secretária Executiva regulamentará a instituição, dentre outros, de modelos padronizados únicos de formulários de Auto de Infração, Auto de Apreensão/Termo de Depósito, Termo Aditivo, Notificação, Termo de Julgamento, Termo de Análise e Encaminhamento de Reclamações, Capa de Processo e Carteira de Identificação de Agente Fiscalizador, no âmbito do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - DECON, observado o disposto nos Arts. 36, 37 e 38 do Decreto nº 2.181/97.

Considerando que compete ao DECON a atribuição de dar atendimento aos consumidores, processando regularmente as reclamações através do Sistema Nacional de Informação e Defesa do Consumidor – SINDEC no seu Setor de Atendimento

Considerando que o SINDEC é uma importante ferramenta à disposição dos Procons para diversas finalidades relacionadas à gestão da política de defesa do consumidor;

Considerando que o Setor de Conciliação elaborou relatório com as empresas que, mesmo havendo indícios de infração ao CDC, não fazem acordo na audiência;

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 audiência de conciliação é um benefício concedido as empresas Reclamadas e não havendo acordo haverá prejuízo para os consumidores, entes vulneráveis nas relações de consumo;

Considerando que algumas empresas não utilizam esse benefício para solucionar os problemas dos consumidores apresentados neste Órgão;

RESOLVE:

Art. 1º Estabelecer os procedimentos a serem adotados no tratamento das reclamações apresentadas por consumidores neste PROCON, em face das empresas: - TAM LUNHAS AÉREAS S/A, - GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S/A, MRV ENGENHARIA E PARTICIPAÇÕES S/A, - BV FINANCEIRA, - BANCO PANAMERICANO S/A, - BANCO VOTORANTIM S/A, - BANCO BMG S/A, - SOCIEDADE COMERCIAL E IMPORTADORA HERMES S/A, - SUPER CRÉDITO, - UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ (UFC) e DETRAN CE.

I - no ato da abertura de reclamação as empresas supracitadas deverão ser notificadas para prestar esclarecimento acerca da reclamação do consumidor, em obediência ao princípio do contraditório;

II – após prestar os devidos esclarecimentos, o processo deverá ser encaminhado ao Setor de Andamento Processual, sem marcação da audiência, que fará sua distribuição à Promotoria de Justiça Competente;



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

III - o responsável pela abertura da reclamação deverá informar ao consumidor a medida adotada pelo Órgão e encaminhá-lo ao Órgão Judicial Competente;

Art. 2º - Esta Portaria entrará em vigor na data da sua publicação, revogadas quaisquer disposições contrárias.

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

Fortaleza, 05 de dezembro de 2014.

Ann Celly Sampaio Cavalcante
Promotora de Justiça
Secretária Executiva