



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA - MJ
SECRETARIA DE DIREITO ECONÔMICO - SDE
DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - DPDC

GUIA
DE MUNICIPALIZAÇÃO DA DEFESA
DO CONSUMIDOR NO BRASIL
(CRIAÇÃO DE PROCON's MUNICIPAIS)

PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Fernando Henrique Cardoso

VICE-PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Marco Maciel

MINISTRO DA JUSTIÇA
José Gregori

SECRETÁRIO EXECUTIVO
Paulo de Tarso Ramos Ribeiro

SECRETÁRIO DE DIREITO ECONÔMICO
Paulo de Tarso Ramos Ribeiro

DIRETOR DO DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
Roberto Freitas Filho



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA - MJ
SECRETARIA DE DIREITO ECONÔMICO - SDE
DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - DPDC
COORDENAÇÃO GERAL DE POLÍTICAS E RELAÇÕES DE CONSUMO - GPRC

**PROJETO DE MUNICIPALIZAÇÃO DA DEFESA DO
CONSUMIDOR**

Brasília
2000

Consultoria Técnica, Pesquisa e Revisão

Patrícia Galdino de Faria Barros
Amarildo Baesso
Antônio Duarte Cavalcante
Lucilene Mendes de Souza
Ana Elisa Estrela Ferreira
José Ronaldo Nunes
Pedro Henrique Rodrigues Cordeiro
Soraia Beatriz Goulart
Luciano Rodrigues Maia Pinto

1ª edição – 2001
Impresso no Brasil

ÍNDICE

1. Apresentação	07
2. Introdução.....	08
3. Objetivo	10
4. Direitos Básicos do Consumidor	11
5. Sistema Nacional de Direitos do Consumidor.....	13
6. Como Criar um PROCON no Município	14
7. Fundo Municipal de Defesa do Direitos Difusos-FMDD	15
8. Projeto de Lei	16
8.1. Coordenação Municipal de Defesa do Consumidor-PROCON.....	16
8.2. Do Conselho Municipal de Defesa do Consumidor – CONDECON .	18
8.3. Do Fundo Municipal de Defesa do Direitos Difusos – FMDD	20
8.4. Disposições Finais	23
9. Regimento Interno	25
10. Documentação Para Implementação e Acompanhamento da Municipalização da Defesa do Consumidor.....	30
11. Controle do Atendimento ao Consumidor.....	34
12. Cadastro de Reclamações Fundamentadas	39
13. Modelos de Procedimentos a Serem Utilizados no PROCON.....	42
13.1. Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta.....	43
13.2. Termo de Conciliação.....	45
13.3. Termo de Audiência e Conciliação – Sem Acordo	46
13.4. Notificação.....	47
13.5. Notificação de Impugnação	48
13.6. Auto de Infração	49
13.7. Auto de Apreensão/Termo de Deposito	50
13.8. Auto de Constatação	51
13.9. Cédula de Identificação Fiscal.....	52
13.10. Carta para Reclamação de Produto.....	54
13.11. Carta ao Fornecedor que Não Solucionou o Problema no Prazo....	55
13.12. Carta para a Reclamação de Serviço	56
13.13. Carta de Reclamação de Produto/Serviço Contratado Fora do Estabelecimento Comercial	57
13.14. Carta de Reclamação para Produtos Não Entregue	58
13.15. Carta pleiteando Ressarcimento de Despesas Relativas a Acidentes de Consumo	59
13.16. Contrato de Prestação de Serviços.....	60



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA – MJ
SECRETARIA DE DIREITO ECONÔMICO - SDE
DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - DPDC
COORDENAÇÃO GERAL DE POLÍTICAS E RELAÇÕES DE CONSUMO -
CGPRC

CRIAÇÃO E INSTALAÇÃO DO SISTEMA MUNICIPAL DE
DEFESA DO CONSUMIDOR PROCON MUNICIPAL
-Desenvolvimento do Projeto-

APRESENTAÇÃO

Este Guia pretende chamar a atenção para a importância da defesa do consumidor como instrumento de cidadania e de se ter um aparato institucional organizado e regionalizado para garantir a efetividade dos direitos do consumidor. São apresentadas informações e orientações básicas de como criar um PROCON Municipal e indicados os canais de comunicação onde buscar apoio técnico.

O Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 106, definiu o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC, da Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça, como o organismo de coordenação da política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, cabendo-lhe, dentre outras, a competência de incentivar e apoiar a formação de órgãos e entidades de defesa do consumidor pela população e pelos órgãos públicos estaduais e municipais. No estrito cumprimento de suas atribuições legais e ciente da importância da municipalização do sistema de defesa do consumidor, para promover maior efetividade na garantia destes direitos de cidadania, o DPDC vem apresentar este Guia que traz informações básicas sobre o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, sobre os PROCONs e fornece orientações gerais para a criação de PROCONs Municipais e para a instituição de Fundos Municipais de Direitos Difusos – FMDD. Cabe ressaltar que no processo de criação do PROCON Municipal o DPDC e o PROCON Estadual específico podem participar como orientadores e parceiros, prestando apoio e assistência técnica e desenvolvendo trabalhos e projetos em parceria.

O Guia é dirigido aos Prefeitos, Vereadores, autoridades e dirigentes municipais, bem como a todos aqueles interessados em contribuir para a municipalização da defesa do consumidor a partir da criação e implantação de órgãos locais de defesa do consumidor (PROCONS).

Quaisquer dúvidas e informações adicionais, favor encaminhar ao PROCON Estadual de sua UF (o endereço de todos os PROCONs encontram-se no *site* www.mj.gov.br/dpdc/), enviar um *e-mail* ao DPDC (dpdc@mj.gov.br), ou ainda ligar para Central de Atendimento do DPDC, telefone (61) 429-3942.

INTRODUÇÃO

A defesa do consumidor no Brasil pode ser pensada a partir de dois marcos legais principais, a Constituição de 1988 e a Lei nº 8.078/90, conhecida como Código de Defesa do Consumidor - CDC.

A Constituição se reporta em pelo menos três momentos aos direitos do consumidor. É no artigo 5º da Constituição Federal, em seu inciso XXXII, que encontramos a primeira referência ao direito do consumidor. Neste artigo, a Constituição não deixa dúvidas quanto à importância deste direito para a cidadania afirmando que caberá ao Estado promovê-la, na forma da lei. Ao tratar da ordem econômica, novamente a Magna Carta, em seu artigo 170, afirma que um dos seus princípios básicos é a defesa do consumidor. E, finalmente, nos Atos das Disposições Constitucionais Transitórias, a Constituição determinou que o Congresso Nacional promulgasse, em 120 dias após a sua própria promulgação, o Código de Defesa do Consumidor, o que, na prática, acabou demorando, aproximadamente dois anos, já que a Lei nº 8.078 data de 11 de setembro de 1990.

A edição do CDC concretizou no ordenamento jurídico esta orientação constitucional, portanto. Antes do CDC, os direitos dos consumidores estavam dispersos por vários diplomas legais, sem um tratamento sistêmico e específico, e, portanto, a defesa do consumidor não tinha a abrangência nem a consistência com que agora é tratada. A aprovação do Código veio demonstrar, por um lado, o crescimento do movimento em prol desses direitos e, por outro, a disposição do poder público em consolidar a defesa desta dimensão da cidadania.

A municipalização do sistema de defesa do consumidor é fundamental para o sucesso da atuação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC, na medida em que a maior proximidade e identidade do órgão local com os consumidores e fornecedores, além dos ganhos em agilidade e legitimidade, possibilita pronta interação com os demais órgãos e instituições locais, como entidades civis e Ministério Público, viabilizando canais de comunicação especializados e dedicados para uso dos cidadãos. A promulgação do Decreto nº 2181, de 20.03.97, que dispõe sobre a organização do SNDC, regulamenta a Lei nº 8.078/90 e revoga o Decreto nº 861/93, foi decisiva para a efetiva descentralização das atividades de fiscalização e defesa do consumidor, contribuindo tanto para sua interiorização quanto para harmonização de interesses entre os órgãos federais, estaduais e municipais que atuam na área.

Existem atualmente cerca de 650 PROCONs e 50 organizações não governamentais de consumidores, com diferentes perfis, tais como entidades que representam donas de casa, consumidores em geral, que buscam a defesa judicial de seus associados, movimentos pró-cidadania e comunitários, dentre outras. Além disso, foram criadas Delegacias Especializadas para o consumidor, Promotorias do Consumidor, Defensorias Públicas do Consumidor, Comissões de Defesa do Consumidor no poder legislativo federal, estaduais e municipais, que convivem com o sistema de metrologia, normalização e qualidade (INMETRO e IPEMs estaduais), vigilâncias sanitárias, defesas agropecuárias e diversos outros órgãos públicos que, embora não típicos de defesa do consumidor, possuem uma importante interface (EMBRATUR, IBAMA, SUSEP, Agências Reguladoras e outros).

Mesmo considerando a expressiva quantidade atualmente existente de órgãos e entidades de defesa do consumidor, verifica-se que o aparato institucional do Estado ainda é insuficiente para a efetiva defesa do consumidor em todas as regiões do País. A experiência mostra que o atendimento ao consumidor, nos casos das reclamações

individuais, deve ser efetuado pelo órgão local de defesa do consumidor, considerando a sua maior proximidade com a comunidade, portanto, maior facilidade para ser acessado e para agir, e o seu profundo conhecimento da realidade da região.

Cabe ressaltar enfim que um diploma legal é um dos instrumentos importantes para fazer valer um direito, mas não suficiente. A atuação dos cidadãos-consumidores é fundamental para a efetivação desses direitos. É preciso, também, um aparato institucional que permita regular as relações, fiscalizar as práticas e aplicar as penalidades, caso as normas constantes do diploma legal não sejam cumpridas.

A proteção e defesa dos direitos do consumidor é importante instrumento para a garantia dos direitos de cidadania e para o avanço do processo democrático, contribuindo para um desenvolvimento sócio-econômico moderno e justo. Uma economia aberta em um mundo globalizado precisa de consumidores conscientes e participantes, capazes de exigir serviços e produtos que correspondam às necessidades, com preço justo e qualidade, além de atendimento adequado, responsável e que respeite às suas condições de cidadão-consumidor.

OBJETIVO

Este Guia foi elaborado para ser um roteiro informativo para ajudar os dirigentes municipais na criação de seus órgãos locais de defesa do consumidor, PROCONs, com vistas a buscar soluções para os seus problemas de relações de consumo localmente. Pretende-se chamar a atenção para a importância da defesa do consumidor como instrumento de cidadania e de se ter um aparato institucional organizado e regionalizado para garantir a efetividade dos direitos do consumidor. São fornecidas informações básicas sobre o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, os PROCONs, os direitos básicos do consumidor e, ainda, orientações gerais para a criação de PROCONs Municipais e para a instituição de Fundos Municipais de Direitos Difusos – FMDD.

O objetivo principal é estimular e apoiar a criação de órgãos municipais de defesa do consumidor. Pretende-se que ações no sentido de informar, orientar e educar consumidores e fornecedores; realizar estudos e pesquisas das relações de consumo; realizar eventos para discutir as questões de interesse dos consumidores; editar material informativo; promover conciliações entre consumidores e fornecedores; fiscalizar as relações de consumo e punir, quando for o caso, as empresas que desrespeitarem o CDC; realizar trabalhos técnicos necessários à instrução de inquérito civil instaurado para apuração de fato ofensivo a interesse difuso ou coletivo; representar ao Ministério Público competente para fins de adoção das medidas processuais cabíveis; solicitar à polícia judiciária a instauração de inquérito policial para apreciação de delito contra os consumidores; dentre outras, sejam uma realidade para os mais de 5.500 municípios brasileiros.

DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

As relações de consumo devem ser pautadas pelo respeito e observância aos direitos básicos do consumidor, os quais estão determinados no artigo 6º do CDC. Segue abaixo uma relação resumida destes direitos básicos com alguns comentários. São direitos básicos do consumidor:

1. Proteção da vida, saúde e segurança

Os consumidores devem ser adequadamente informados sobre os riscos decorrentes de práticas no fornecimento de produtos e serviços perigosos ou nocivos.

2. Educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços

Os consumidores têm o direito de receber informações e orientações sobre o consumo adequado e correto dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações.

3. Informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços

A informação clara, precisa e completa é um dos principais instrumentos para a defesa do consumidor e para a garantia da liberdade de escolha e de decisão. Todo produto deve trazer informações claras e corretas sobre, quantidade, peso, características, composição, modo de uso, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentam.

4. A proteção contra a publicidade enganosa e abusiva

É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva. O consumidor tem direito a proteção contra métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços.

Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado. O fornecedor tem obrigação de cumprir com tudo o que for anunciado. Se o que foi prometido no anúncio não for cumprido, o consumidor tem o direito de cancelar o contrato e receber a devolução da quantia paga.

Constitui crime contra as relações de consumo, sem prejuízo do disposto no Código Penal e leis especiais, fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser enganosa ou abusiva (art. 67 do CDC).

5. A proteção contratual

O consumidor tem direito à modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais, ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas. Nestes casos, as cláusulas contratuais podem ser anuladas ou modificadas por um juiz.

O CDC protege a parte mais vulnerável na relação de consumo, determinando que as cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.

Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

6. A efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais

Quando prejudicado, o consumidor tem o direito a ser indenizado, por quem lhe vendeu o produto ou prestou o serviço, por danos patrimoniais e morais eventualmente sofridos, individuais, coletivos e difusos.

7. O acesso aos órgãos judiciários e administrativos

O consumidor tem direito ao acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados.

8. A facilitação da defesa de seus direitos

O consumidor tem direito a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, a alegação do consumidor pareça verdadeira ou quando for ele hipossuficiente (parte mais fraca na relação de consumo), segundo as regras ordinárias de experiências.

Vale ressaltar que a Política Nacional de Relações de Consumo tem como um dos seus princípios, conforme estipulado pelo CDC, o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo.

9. A adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral

Todos aqueles serviços públicos individualizáveis, que impliquem em pagamentos como contrapartida, estão sujeitos às determinações do CDC, assim, os cidadãos podem exigir os seus direitos de consumidores frente aos órgãos públicos responsáveis ou empresas concessionárias desses serviços.

SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR – SNDC

O CDC prevê a participação de diversos órgãos públicos e entidades privadas, bem como o incremento de vários institutos como instrumentos para a realização da Política de Consumo. Quis o Código que o esforço fosse nacional, integrando os mais diversos segmentos que têm contribuído para a evolução da defesa do consumidor no Brasil. O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC é a conjugação de esforços do Estado, nas diversas unidades da Federação, e da sociedade civil, para a implementação efetiva dos direitos do consumidor e para o respeito da pessoa humana na relação de consumo.

Conforme o CDC, integram o SNDC a Secretaria de Direito Econômico – SDE, do Ministério da Justiça, por meio do seu Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC, e os demais órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal, municipais e entidades civis de defesa do consumidor. O DPDC é o organismo de coordenação da política do SNDC e tem como atribuições principais coordenar a política e ações do SNDC, bem como atuar concretamente naqueles casos de relevância nacional e nos assuntos de maior interesse para a classe consumidora, além de desenvolver ações voltadas ao aperfeiçoamento do sistema, à educação para o consumo e para melhor informação e orientação dos consumidores.

Os PROCONs são órgãos estaduais e municipais de defesa do consumidor, criados, na forma da lei, especificamente para este fim, com competências, no âmbito de sua jurisdição, para exercitar as atividades contidas no CDC e no Decreto nº 2.181/97, visando garantir os direitos dos consumidores. Verifica-se, desta forma, que as competências são concorrentes entre União, Estados e Municípios, no que se refere aos direitos dos consumidores, não havendo, portanto, relação hierárquica entre o DPDC e os PROCONs ou entre PROCONs. Os PROCONs são, portanto, os órgãos oficiais locais que atuam junto à comunidade, prestando atendimento direto aos consumidores, tendo, desta forma, papel fundamental na atuação do SNDC. Outro importante aspecto da atuação dos PROCONs diz respeito ao papel de elaboração, coordenação e execução da política local de defesa do consumidor, incluindo as atribuições de orientar e educar os consumidores, dentre outras.

Em nível estadual tem-se 27 PROCONs no total, um para cada Unidade da Federação. Conforme mencionado, os PROCONs Estaduais têm, no âmbito de sua jurisdição, competência para planejar, coordenar e executar a política estadual de proteção e defesa do consumidor, assim, para o melhor funcionamento do sistema estadual de defesa do consumidor, faz-se necessário que exista um estreito relacionamento entre os PROCONs Municipais e o Estadual, bem como entre os próprios órgãos municipais.

Outros dois atores merecem destaque pela sua importante atuação na defesa dos direitos dos consumidores: os Ministérios Públicos e as entidades organizadas da sociedade civil. Assim, recomenda-se buscar parcerias com tais atores.

COMO CRIAR UM PROCON NO MUNICÍPIO

Seguem abaixo os passos necessários à implantação de um PROCON municipal. É importante ressaltar que a criação desse órgão auxilia a proteger os direitos dos cidadãos em sua cidade e fortalece o sistema municipal como um todo.

I. CONCEPÇÃO DO SISTEMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR - SMDC

A criação do SMDC surge da vontade de pessoas compromissadas com o bem estar do cidadão e cientes da necessidade de fazer valer os direitos dos consumidores, bem como de conscientizar os fornecedores para a importância do respeito ao cidadão consumidor, construindo assim uma sociedade moderna e justa.

I.a - O Sr. Prefeito, consciente da importância do SMDC, deverá designar um responsável para levar aos representantes de órgãos do Sistema Municipal de Defesa do Consumidor porventura existente na região, em especial ao PROCON estadual, e aos vereadores, justificativa para criação do PROCON.

I.b – O Sr. Prefeito e o responsável designado deverão manter contato com as autoridades locais (Ministério Público, Secretaria de Educação, Vigilância Sanitária, Secretaria de Finanças, Secretaria de Agricultura e Entidades Cíveis) visando a debater sobre a proposta de Projeto de Lei, para a criação e implantação do PROCON Municipal.

I.c - O Sr. Prefeito e o responsável designado deverão, reunir as autoridades locais e demais interessados na implantação do PROCON. É importante a presença do prefeito na etapa de elaboração da redação final do Projeto de Lei.

II CRIAÇÃO DO PROCON

II.a – Propor o encaminhamento à Câmara de Vereadores o Projeto de Lei para criação do PROCON Municipal.

II.b – Após aprovação pela Câmara de Vereadores, o prefeito sanciona a Lei e pública no Diário Oficial do Estado.

II.c - O prefeito nomeia o(a) Coordenador(a) do PROCON Municipal recém criado e forma o quadro funcional.

DICAS PARA A INSTALAÇÃO DO PROCON MUNICIPAL

- O PROCON Municipal deve ser instalado em um lugar de fácil acesso à população;
- Pretende-se que a estrutura organizacional do PROCON Municipal abranja as atividades de coordenação executiva, os serviços de atendimento ao consumidor, fiscalização, assessoria jurídica, apoio administrativo e o de educação ao consumidor; e
- Considerando a realidade de cada Município, é desejável que seu quadro funcional seja composto por, no mínimo, três servidores, devidamente capacitados, sendo preferencialmente 01 (um) advogado, 01 (um) profissional da área social ou de educação e 01(uma) pessoa de apoio administrativo.

A criação do PROCON municipal possibilita a instituição do Fundo Municipal de Defesa dos Direitos Difusos – FMDD, de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, e citado no Código de Defesa do Consumidor - CDC, para onde reverterão os valores arrecadados com as multas aplicadas pelo órgão municipal de defesa do consumidor, mediante processo administrativo. O FMDD é um instrumento importante para o melhor gerenciamento do desenvolvimento das ações e serviços de proteção e defesa dos direitos dos consumidores em nível municipal, já que pode vir a se tornar em significativa fonte de financiamento para projetos de relevância social. Os recursos do FMDD permitem a execução de projetos para ressarcir e prevenir danos causados à coletividade relativos ao meio ambiente, ao consumidor, bem como a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico, de infração à ordem econômica ou qualquer outro interesse difuso ou coletivo. Os recursos do Fundo podem ser aplicados:

- 6- Na recuperação de bens;
- 7- Na promoção de eventos educativos e científicos e na edição de material informativo relacionado à natureza da infração ou do dano causado;
- 8- No custeio de exames periciais, estudos e trabalhos técnicos necessários à instrução de inquérito civil ou procedimento investigatório preliminar instaurado para a apuração de fato ofensivo ao interesse difuso ou coletivo.

Há também a possibilidade da celebração de convênios com o Fundo de Defesa de Direitos Difusos – FDD, que é o fundo federal. Esses convênios podem ser celebrados entre a instituição proponente e a Secretaria de Direito Econômico, por intermédio do FDD. É necessário, todavia, que seja apresentado projeto para aprovação do Conselho Gestor do FDD, em conformidade com uma série de requisitos estabelecidos.

Poderão receber recursos do Fundo Municipal de Defesa dos Direitos Difusos – FMDD:

- Instituições Públicas Pertencentes ao SMDC; e
- Organizações Não-Governamentais – ONG.

As propostas para fins de convênio com o Fundo de Defesa de Direitos Difusos – FDD - devem buscar a recuperação de bens, na promoção de eventos educativos, científicos e na edição de material informativo, especificamente relacionados com a natureza da infração ou do dano causado, bem como na modernização administrativa dos órgãos públicos responsáveis por áreas do meio ambiente, do consumidor, de bens e direitos de valor artístico histórico, turístico, paisagístico e por infração à ordem econômica.

Os convênios serão celebrados entre a instituição proponente e a Secretaria de Direito Econômico, por intermédio do FDD. É necessário todavia que o proponente esteja em dia com suas obrigações junto ao Governo Federal, Estadual e o Municipal, para que possa assinar os convênios e receber o apoio financeiro do FDD.

Por fim, os convênios obedecerão às normas estabelecidas no âmbito da Administração Pública Federal e da Instrução Normativa nº 01/97, da Secretaria do Tesouro Nacional.

PROJETO DE LEI

DISPÕE SOBRE A ORGANIZAÇÃO DO SISTEMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR – SMDC – INSTITUI A COORDENADORIA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR PROCON – A COMISSÃO MUNICIPAL PERMANENTE DE NORMATIZAÇÃO – CMPN – CONSELHO MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR – CONDECON E INSTITUI O FUNDO MUNICIPAL DE DEFESA DOS DIREITOS DIFUSOS – FMDD E DA OUTRAS PROVIDÊNCIAS

(nome do prefeito), prefeito do Município de (nome da cidade), faço saber que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono a seguinte lei:

Art. 1º - A presente Lei estabelece a organização do Sistema Municipal de Defesa do Consumidor – SMDC, nos termos da Lei nº 8.078/90 e Decreto nº 2.181/97.

Art. 2º - São órgãos do Sistema Municipal de Defesa do Consumidor – SMDC;

I – A Coordenadoria Municipal de Defesa do Consumidor – PROCON;

II – O Conselho Municipal de Defesa do Consumidor – CONDECON.

III – A Comissão Municipal Permanente de Normatização – CMPN

Parágrafo Único – Integram o Sistema Municipal de Defesa do Consumidor os órgãos federais, estaduais e municipais e as entidades privadas que se dedicam à proteção e defesa do consumidor, sediadas no município, observando o disposto nos incisos I e II do Art. 5º da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985.

CAPITULO I

DA COORDENADORIA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON

Art. 3º - Fica instituído o PROCON Municipal, destinado a promover e implementar as ações direcionadas à formulação da política do sistema municipal de proteção, orientação, defesa e educação do consumidor.

Art. 4º - O PROCON Municipal ficará vinculado ao Poder Executivo Municipal.

Art. 5º - Constituem objetivos permanentes do PROCON Municipal:

- I – Assessorar o Prefeito Municipal na formulação da política do Sistema Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor;
- II – Planejar, elaborar, propor e executar a Política do Sistema Municipal de Defesa dos Direitos e interesses dos Consumidores;
- III – Receber, analisar, avaliar e encaminhar consultas, denúncias e sugestões apresentadas por consumidores, por entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado;
- IV – Orientar permanentemente os consumidores sobre seus direitos e garantias;
- V – Fiscalizar as denúncias efetuadas, encaminhando à assistência judiciária e/ou, ao Ministério Público, as situações não resolvidas administrativamente;
- VI – Incentivar e apoiar a criação e organização de órgãos e associações comunitárias de defesa do consumidor e apoiar as já existentes;
- VII – Desenvolver palestras, campanhas, feiras, debates e outras atividades correlatas;
- VIII – Atuar junto ao Sistema Municipal formal de ensino, visando incluir o Tema Educação para o Consumo no currículo das disciplinas já existentes, de forma a possibilitar a informação e formação de uma nova mentalidade nas relações de consumo;
- IX – Colocar à disposição dos consumidores mecanismos que possibilitem informar os menores preços dos produtos básicos;
- X - Manter cadastro atualizado de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, divulgando-o pública e anualmente (art. 44 da Lei nº 8.078/90 e Artigos 57 a 62 do Decreto 2.181/97), e registrando as soluções;
- XI – Expedir notificações aos fornecedores para prestarem informações sobre reclamações apresentadas pelos consumidores, Art. 55, § 4º da Lei 8.078/90;
- XII – Fiscalizar e aplicar as sanções administrativas previstas no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90 e Decreto nº 2.181/97);
- XIII – Funcionar, no que se refere ao processo administrativo, como instância de julgamento;
- XIV – Solicitar o concurso de órgãos e entidades de notória especialização técnica para a consecução dos seus objetivos.

DA ESTRUTURA

Art. 6º - A Estrutura Organizacional do PROCON municipal será a seguinte:

- I– Coordenadoria Executiva;
- II– Serviço de Atendimento ao Consumidor;
- III – Serviço de Fiscalização;
- IV – Serviço de Assessoria Jurídica;

- V - Serviço de Apoio Administrativo;
- VI - Serviço de Educação ao Consumidor.

SUGESTÃO: O tipo de órgão depende da estrutura e do regimento interno de cada prefeitura, podendo o Departamento, Coordenadoria ou a denominação que melhor convier se adequar a realidade do Município.

Art. 7º - A Coordenadoria Executiva será dirigida por Coordenador Executivo, e os serviços por Chefes.

Art. 8º - O Coordenador Executivo do PROCON Municipal e demais membros serão designados pelo Prefeito Municipal.

Art. 9º - As demais atribuições serão regulamentadas pelo Regimento Interno.

Art. 10 – O Coordenador do PROCON Municipal contará com o Conselho Municipal de Defesa do Consumidor – CONDECON, que também atuará como Comissão Permanente de Normatização, para elaboração, revisão e atualização das normas referidas no Parágrafo 1º, do Art. 55, da Lei nº 8.078/90, que será integrada por representantes descritos no Art. 14 desta Lei.

Art. 11 – O Poder Executivo Municipal colocará à disposição do PROCON os recursos humanos necessários para o funcionamento do órgão.

Art. 12 – O Poder Executivo Municipal disporá os bens materiais e recursos financeiros para o perfeito funcionamento do órgão.

CAPITULO II

DO CONSELHO MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR – CONDECON

Art. 13 – Fica instituído o Conselho Municipal de Defesa do Consumidor – CONDECON, com as seguintes atribuições:

- I - Atuar na formulação de estratégias e no controle da política municipal de defesa do consumidor.
- II - Estabelecer diretrizes a serem observadas na elaboração dos projetos do plano de defesa do consumidor;
- III - Gerir o Fundo Municipal de Defesa dos Direitos Difusos – FMDD, destinando os recursos para projetos e programas de educação, proteção e defesa do consumidor. (de que trata o capítulo III)
- IV - Elaborar, Revisar e Atualizar as normas referidas no § 1º do Art. 55 da lei nº 8.078/90.
- V - fazer editar, inclusive em colaboração com órgãos oficiais, material informativo sobre a proteção e defesa do consumidor;
- VI - promover atividades e eventos que contribuam para orientação e proteção do Consumidor;

VII - promover, por meio de órgãos da Administração Pública e de entidades civis interessados, eventos educativos ou científicos, relacionados à proteção e defesa do consumidor;

VIII - elaborar seu Regimento Interno;

Art. 14 – O CONDECON será composto por representantes do Poder Público e entidades representativas de fornecedores e consumidores, assim discriminados:

I - O coordenador municipal do PROCON;

II - O representante do Ministério Público da Comarca;

III - Um representante da Secretaria de Educação;

IV - Um representante da Vigilância Sanitária;

V - Um representante da Secretaria de Finanças;

VI - Um representante da Secretaria de Agricultura;

VII - Três representantes de associações que atendam aos pressupostos dos incisos I e II do Art. 5º, da Lei nº 7.347, de 1985.

(OBS. Caso alguns dos órgãos ou das entidades acima não exista no município, não será necessário a inclusão de todos os representantes sugeridos).

Parágrafo 1º - O Coordenador Executivo do PROCON e o representante do Ministério Público, em exercício na Comarca, são membros natos do CONDECON.

Parágrafo 2º - Todos os demais membros serão indicados pelos órgãos e entidades que representam, sendo investidos na função de conselheiros através de nomeação pelo Prefeito Municipal.

Parágrafo 3º - As indicações para nomeações ou substituições de conselheiros serão feitas pelas entidades ou órgãos na forma de seus estatutos.

Parágrafo 4º - Para cada membro será indicado um suplente que substituirá, com direito a voto, nas ausências ou impedimento do titular.

Parágrafo 5º - Perderá a condição de membro do CONDECON o representante que, sem motivo justificado, deixar de comparecer a 3 (três) reuniões consecutivas ou a 6 (seis) alternadas, no período de 1 (um) ano.

Parágrafo 6º - Os órgãos e entidades relacionados neste artigo poderão, a qualquer tempo, propor a substituição de seus respectivos representantes, obedecendo o disposto no parágrafo 2º deste artigo.

Parágrafo 7º - As funções dos membros do Conselho Municipal de Defesa do Consumidor não serão remuneradas, sendo seu exercício considerado relevante serviço à promoção e preservação da ordem econômica local.

Parágrafo 8º - Os membros do Conselho Municipal de Defesa do consumidor e seus suplentes terão mandato de dois anos, Sendo permitida uma recondução.

Art. 15 – O Conselho será presidido pelo Coordenador do PROCON.

Art. 16 – O Conselho reunir-se-á ordinariamente 01 (uma) vez por mês e extraordinariamente sempre que convocados pelo Presidente ou por solicitação da maioria de seus membros.

Parágrafo 1º - As sessões plenárias do Conselho instalar-se-ão com a maioria de seus membros, que deliberarão pela maioria dos votos presentes.

Parágrafo 2º - Ocorrendo falta de quorum mínimo do plenário será convocada, automaticamente, nova reunião, que acontecerá após 48 horas, com qualquer número de participantes.

CAPITULO III

DO FUNDO MUNICIPAL DE DEFESA DOS DIREITOS DIFUSOS

Art. 17 – Fica instituído o Fundo Municipal de Defesa dos Direitos Difusos – FMDD, conforme o disposto no Art. 57, da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, regulamentada pelo Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997, com o objetivo de criar condições financeiras de gerenciamento dos recursos destinados ao desenvolvimento das ações e serviços de proteção e defesa dos direitos dos consumidores.

Parágrafo único – O FMDD será gerido e gerenciado pelo Conselho Gestor, composto pelos membros do Conselho Municipal de Defesa do Consumidor, nos termos do item III, do Art. 13, desta Lei.

Art. 18 – O Fundo Municipal de Defesa dos Direitos Difusos terá por objetivo ressarcir e prevenir danos causados à coletividade relativos ao meio ambiente, ao consumidor, bem como a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico ou qualquer outro interesse difuso ou coletivo no Território Municipal.

Parágrafo 1º - Os recursos do Fundo, o qual se refere este artigo, serão aplicados:

- 9- Na recuperação de bens lesados;
- 10- Na promoção de eventos educativos e científicos e na edição de material informativo relacionado à natureza da infração ou do dano causado;
- 11- No custeio de exames periciais, estudos e trabalhos técnicos necessários à instrução de inquérito civil ou procedimento investigatório preliminar instaurado para a apuração de fato ofensivo ao interesse difuso ou coletivo.

Parágrafo 2º - Na hipótese do inciso III deste artigo, deverá o Conselho considerar a existência de fontes alternativas para custeio da perícia, a sua relevância, a sua urgência e as evidências de sua necessidade.

Art. 19 – Constituem recursos do Fundo o produto da arrecadação:

I - das condenações judiciais de que tratam os artigos 11 e 13 da lei 7.347 de 24 de julho de 1985;

II - Dos valores destinados ao município em virtude da aplicação da multa prevista no Art. 56, inciso I, c/c o Art. 57 e seu Parágrafo Único da Lei nº 8.078/90;

III - As transferências orçamentárias provenientes de outras entidades públicas ou privadas;

IV - Os rendimentos decorrentes de depósitos bancários e aplicações financeiras, observadas as disposições legais pertinentes;

V - As doações de pessoas físicas e jurídicas nacionais e estrangeiras;

VI - Outras receitas que vierem a ser destinadas ao Fundo;

Art. 20 - As receitas descritas no artigo anterior serão depositadas obrigatoriamente em conta especial, a ser aberta e mantida em estabelecimento oficial de crédito, a disposição do Conselho Municipal de que trata o Art. 13.

Parágrafo 1º - As empresas infratoras comunicarão no prazo de 10 (dez) dias, ao Conselho Municipal os depósitos realizados a crédito do Fundo, com especificação da origem, sob pena de multa mensal de 10% sobre o valor do depósito.

Parágrafo 2º - Fica autorizada a aplicação financeira das disponibilidades do Fundo em operações ativas, de modo a preservá-las contra eventual perda do poder aquisitivo da moeda.

Parágrafo 3º - O saldo credor do Fundo, apurado em balanço no término de cada exercício financeiro, será transferido para o exercício seguinte, a seu crédito.

Parágrafo 4º - O Presidente do Conselho Municipal Gestor do Fundo é obrigado à publicar mensalmente os demonstrativos de receitas e despesas gravadas nos recursos do Fundo.

Parágrafo 5º - Os recursos do Fundo serão separados, conforme a natureza de sua origem, em diversas contas relativas:

- 6- Aos danos causados ao Meio Ambiente;
- 7- Aos danos causados ao Patrimônio Cultural, Artístico, Paisagístico e Históricos;
- 8- Aos danos causados à defesa das Pessoas Portadoras de Deficiência;
- 9- Aos danos causados aos interesses da Habitação e Urbanismo;
- 10- Aos danos causados ao Consumidor;
- 11- Aos danos causados à defesa dos Direitos da Cidadania e outros interesses difusos ou coletivos.

Parágrafo 6º - O Conselho Gestor do Fundo poderá rever e criar novas contas sempre respeitando os objetivos descritos no Art. 17;

Art. 21 – Os membros do Conselho Gestor do Fundo e seus suplentes terão mandato de dois anos, sendo permitida uma recondução.

Art. 22 - Ao Conselho Municipal, no exercício da gestão do Fundo, compete administrar e gerir financeira e economicamente os valores e recursos depositados no Fundo, bem como deliberar sobre a forma de aplicação e destinação dos recursos na reconstituição dos bens lesados e na prevenção de danos, cabendo-lhe ainda:

I - zelar pela aplicação dos recursos na consecução dos objetivos previstos nas Leis nº 7.347/85 e 8.078/90 e seu Decreto Regulamentador, no âmbito do disposto no Art. 17 desta lei;

II - aprovar e intermediar convênios e contratos a serem firmados pelo Município de (nome da cidade), objetivando atender ao disposto no item I deste Artigo;

III - examinar e aprovar projetos de caráter científico e de pesquisa visando o estudo, proteção e defesa do consumidor;

IV - aprovar liberação de recursos para proporcionar a participação do Sistema Municipal de Defesa do Consumidor – SMDC em reuniões, encontros e congressos, e ainda investimento em materiais educativos e de orientação ao Consumidor;

V - aprovar e publicar a prestação de conta anual do Fundo Municipal de Defesa dos Direitos Difusos – FMDD sempre na segunda quinzena de dezembro;

VI - elaborar seu Regimento Interno;

Art. 23 – O Conselho Gestor do Fundo Municipal de Defesa dos Direitos Difusos, reunir-se-á ordinariamente em sua sede, no seu Município, podendo reunir-se extraordinariamente em qualquer ponto do território estadual.

Art. 24 – Poderão receber recursos do Fundo Municipal de Defesa dos Direitos Difusos – FMDD

I - Instituições Públicas Pertencentes ao SMDC;

II - Organizações Não-Governamentais – ONG, que preencham os requisitos referidos nos incisos I e II do artigo 5º da Lei Federal nº 7.347, de 24 de julho de 1985.

Art. 25 – A Prefeitura Municipal prestará apoio administrativo e fornecerá os recursos humanos e materiais ao Conselho.

Art. 26 – Os recursos que atualmente constituem o Fundo deverão ser separados de acordo com critérios especificados no Art. 20, parágrafo 5º.

Parágrafo único – Diante da eventual impossibilidade do atendimento do disposto no *caput* deste artigo em relação a algum crédito feito ao Fundo, deverá esta verba ser repartida entre as diversas contas mencionadas no Art. 20, parágrafo 5º, respeitadas as proporcionalidades existentes entre a data da promulgação desta Lei.

CAPITULO IV

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 27 – No desempenho de suas funções, os órgãos do Sistema Municipal de Defesa do Consumidor poderão manter convênios de cooperação técnica com os seguintes órgãos e entidades, no âmbito de suas respectivas competências:

- I - Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC, da Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça;
- II - Coordenadoria Estadual de Proteção e Defesa ao Consumidor – PROCON;
- III - Promotoria de Justiça do Consumidor;
- IV - Juizado de Pequenas Causas;
- V - Delegacia de Polícia;
- VI - Secretaria de Saúde e da Vigilância Sanitária;
- VII - Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - INMETRO;
- VIII - Associações Civas da Comunidade;
- IX - Receita Federal e Estadual;
- X - Conselhos de Fiscalização do Exercício Profissional.

Art. 28 – Consideram-se colaboradores do Sistema Municipal de Defesa do Consumidor as universidades públicas ou privadas, que desenvolvam estudos e pesquisas relacionadas ao mercado de consumo.

Parágrafo Único – Entidades, autoridades, cientistas e técnicos poderão ser convidados a colaborar em estudos ou participar de comissões instituídas pelos órgãos de proteção ao consumidor.

Art. 29 – As despesas decorrentes da aplicação desta lei correrão por conta das dotações orçamentárias do Município.

Art. 30 – Caberá ao Poder Executivo municipal autorizar e aprovar o Regimento Interno do PROCON, que fixará o desdobramento dos órgãos previstos, bem como as competências e atribuições de seus dirigentes.

Art. 31 – As atribuições dos setores e competência dos dirigentes das quais trata esta lei, serão exercidas em conformidade com a legislação pertinente, podendo ser modificadas mediante decreto do Poder Executivo Municipal.

Art. 32 – Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação.

Art. 33 – Revogam-se as disposições em contrário.

GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL DE (nome da cidade) 04 DE OUTUBRO DE 2000.

(nome do prefeito)
Prefeito de (nome da cidade)

Registre-se e publique-se
(nome do Secretario Municipal de Administração)
Secretário de Administração.

REGIMENTO INTERNO

Regulamento das atividades e estruturas do PROCON Municipal, criado pela Lei nº

DOS OBJETIVOS

Art. 1º - Constituem objetivos permanentes do PROCON Municipal:

I - Assessorar o Prefeito Municipal na formulação da política do sistema municipal de proteção e defesa do consumidor;

II - Planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política do sistema municipal de defesa dos direitos e interesses dos consumidores;

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

IV - Orientar permanentemente os fornecedores e consumidores sobre seus direitos e deveres;

V - Fiscalizar as denúncias efetuadas, encaminhando à assistência judiciária ou ao Ministério Público as situações não resolvidas administrativamente, conforme prevê o Capítulo VII, do art. 55 da Lei nº 8.078/90;

VI - Incentivar e apoiar a criação e organização de órgãos e associações comunitárias de defesa do consumidor e apoiar os já existentes;

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

VIII - Atuar junto ao sistema municipal (formal) de ensino, visando incluir o tema “Educação para o Consumo” no currículo já existentes, possibilitando a informação e formação de uma nova mentalidade nas relações de consumo.

IX - Colocar à disposição dos consumidores mecanismos que possibilitem informar os menores preços dos produtos básicos;

X - Manter cadastro atualizado de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, divulgando-o publicamente pelo menos uma vez por ano (art. 44, da lei nº 8.078/90), registrando as soluções;

XI - Expedir notificações aos fornecedores para prestarem informações sobre possíveis reclamações apresentadas pelos consumidores.

DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Art. 2º O PROCON, vincula-se ao Gabinete do Prefeito, e constitui-se no órgão coordenador do sistema municipal de defesa do consumidor no Município de (nome do município).

Art. 3º A Estrutura Organizacional será a seguinte:

- I – Coordenadoria Executiva;
- II – Serviço de Atendimento ao Consumidor;
- III – Serviço de Fiscalização;
- IV – Serviço de Assessoria Jurídica;
- V – Serviço de Apoio Administrativo;
- VI – Serviço de Educação ao Consumidor.

DAS COMPETÊNCIAS:

Art. 4º A Coordenadoria Executiva será dirigida por Coordenador Executivo, e o Conselho Municipal de Defesa do Consumidor por Presidente, e os Serviços por Chefes.

(Os Organismos acima referidos, de acordo com as necessidades, poderão ser estruturados em unidades divisionais, subdivisionais e seccionais).

Art. 5º Compete à Coordenadoria Executiva:

- I - assessorar o Prefeito na formulação da política do sistema municipal de proteção e defesa do consumidor;
- II - propor, planejar, elaborar e coordenar a política do sistema municipal de defesa dos direitos e interesses dos consumidores;
- III - acompanhar a execução e o desempenho das atividades do PROCON, contando com o Conselho Municipal de Defesa do Consumidor – CONDECON para elaboração, revisão e atualização das normas referidas no § 1º do art. 55 da Lei nº 8.078/90 e para gerir o Fundo Municipal de Defesa dos Direitos Difusos;
- IV - gestionar junto aos órgãos Federais, Estaduais e Municipais, bem como junto ao PROCON Estadual e outros órgãos de Defesa do Consumidor, visando estabelecer mecanismos de cooperação e/ou atuação em conjunto;
- V - providenciar para que as reclamações e/ou pedidos dirigidos ao PROCON Municipal tenham pronta e eficaz solução;
- VI - firmar convênios ou acordos de cooperação;
- VII - estimular, incentivar e orientar a criação e organização de associações e entidades de defesa do consumidor no Município e apoiar as existentes;
- VIII - encaminhar as reclamações não resolvidas administrativamente pelo PROCON Municipal à assistência judiciária ou ao Ministério Público;
- IX - apresentar ao Executivo relatório mensal e anual das atividades desenvolvidas pelo PROCON Municipal;
- X - Zelar para que seja sempre mantida compatibilização entre as atividades e funções do PROCON com as exigências legais de proteção ao consumidor;

- XI - 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;
- XII - buscar intercâmbio jurídico com o PROCON estadual;
- XIII - atuar junto ao Sistema Municipal (formal) de Ensino, visando incluir o tema “Educação para o Consumo” nas disciplinas já existentes, possibilitando a informação e formação de uma nova mentalidade nas relações de consumo;
- XIV - estudar permanentemente o fluxo de atividades do PROCON, propondo as devidas alterações em função de novas necessidades de atualização e aumento da eficiência dos serviços prestados;
- XV - divulgar, por todos os meios possíveis, a relação dos menores preços praticados no mercado em relação aos produtos básicos.
- Art. 6º Compete ao Serviço de Atendimento ao Consumidor:
- I - recepcionar e orientar o consumidor;
- II - registrar as denúncias em formulário próprio e tomar medidas para solucioná-las;
- III - encaminhar as reclamações para o Setor de Conciliação para fins de providenciar audiência conciliatória;
- IV - encaminhar para o Setor de Fiscalização os casos que exigirem diligências ou ao Serviço Jurídico os casos que assim o exigirem;
- V - remeter os assuntos pendentes de solução aos órgãos competentes, dentro de suas respectivas áreas de atuação e jurisdição, para subseqüentes providências e medidas pertinentes;
- VI - comunicar solução da denúncia ao consumidor e determinar arquivamento do processo;
- VII - entregar material informativo ao consumidor;
- VIII - expedir notificações aos fornecedores para prestarem informações sobre reclamações apresentadas pelo consumidor ao PROCON (art. 55, § 4º, da Lei nº 8.078/90);
- IX - elaborar e/ou distribuir material formativo e informativo sobre os direitos e deveres do consumidor;
- X - efetuar estatísticas mensais do atendimento, bem como o relatório circunstanciado, onde constem denúncias, encaminhamentos e soluções ou pendências;
- XI - manter cadastro atualizado de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços;

XII - outras atividades correlatas.

Art. 7º - Compete ao Serviço de Fiscalização:

I - fiscalizar as Relações de Consumo;

II - efetuar 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, a veiculação da publicidade enganosa ou abusiva;

Parágrafo 1º - A fiscalização será efetuada por agentes fiscais devidamente credenciados oficialmente designados vinculados aos respectivos órgãos, devidamente credenciados mediante cédula de identificação fiscal;

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

Art. 8º - Compete ao Serviço de Assessoria Jurídica:

I - Promover reuniões de conciliação entre consumidor e fornecedor;

II - 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;

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

IV - Emitir pareceres/relatórios nos processos administrativos, observadas as regras fixadas no 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 junto à Polícia Judiciária, a instauração de inquérito policial para apreciação de delito contra os consumidores nos termos da Lei;

VI - Acompanhar as reclamações encaminhadas à Assistência Judiciária, ao Ministério Público e aos Juizados Especiais.

Art. 9º - Compete ao Serviço de Apoio Administrativo:

I - executar serviços de datilografia e reprografia;

II - protocolizar, expedir e arquivar documentos;

III - efetuar estatística mensal de atendimento, fiscalização e outros serviços;

IV - manter atualizado o cadastro de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, divulgando-o publicamente pelo menos uma vez por ano, registrando as soluções (art. 44 da Lei nº 8.078/90).

Art. 10 – Compete ao Serviço de Educação ao Consumidor:

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

II - Promover eventos (feiras, palestras, seminários, debates, etc.);

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

IV - desenvolver trabalhos junto ao Sistema Municipal (formal) de Ensino, oferecendo subsídios técnicos e práticos para desenvolvimento e implementação do Projeto de “Educação Formal” nas escolas do Município, observando o disposto no projeto original DPDC/PROCON Estadual;

V - organizar palestras de educação e orientação ao consumidor nas escolas, centro comunitários, associações, etc;

VI - incentivar a criação e o desenvolvimento de associação de Proteção de Defesa ao Consumidor;

VII - Promover programas de orientação aos empresários quanto aos seus direitos e obrigações.

Art. 11 – Este(a) (Decreto, Portaria, Resolução) entra em vigor na data de sua publicação.

REGISTRE-SE E PUBLIQUE-SE

GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL DE (nome da cidade), __ de ____ de _____.

REGISTRADO E PUBLICADA

Em __ de _____ de _____.

Prefeito Municipal

Séc. Munic. Adm. Finanças



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA - MJ
SECRETARIA DE DIREITO ECONÔMICO - SDE
DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - DPDC

**DOCUMENTAÇÃO PARA IMPLEMENTAÇÃO E
ACOMPANHAMENTO DA MUNICIPALIZAÇÃO DA
DEFESA DO CONSUMIDOR**

MODELO

CRONOGRAMA PARA EXECUÇÃO DO PROJETO MUNICIPALIZAÇÃO DA DEFESA DO CONSUMIDOR

Associação das microrregiões	Atividades	MESES
------------------------------	------------	-------

		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Reunião													
Sensibilização													
Treinamento													
acompanhamento													
Reunião													
Sensibilização													
Treinamento													
acompanhamento													
Reunião													
Sensibilização													
Treinamento													
acompanhamento													
Reunião													
Sensibilização													
Treinamento													
acompanhamento													
Reunião													
Sensibilização													
Treinamento													
acompanhamento													
Reunião													
Sensibilização													
Treinamento													
acompanhamento													
Reunião													
Sensibilização													
Treinamento													
acompanhamento													
Reunião													
Sensibilização													
Treinamento													
acompanhamento													
Reunião													
Sensibilização													
Treinamento													
acompanhamento													

MODELO

CONTROLE INTERNO PARA CRIAÇÃO DE PROCONs MUNICIPAIS

PROJETO: MUNICIPALIZAÇÃO DA DEFESA DO CONSUMIDOR	
MUNICIPIO:	
ASSUNTO(S)	
1 – Nenhuma providencia () em: / /	6 – Não foram designados membros p/procon () em: / /
2 – Projeto em fase de elaboração () em: / /	7 – Nome do Coordenador:



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA - MJ
SECRETARIA DE DIREITO ECONÔMICO - SDE
DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - DPDC

CONTROLE DO ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

PROTOCOLO DE ATENDIMENTO, PARA SER ENTREGUE AO CONSUMIDOR

PROCON

TELEFONE: _____

ATENDIMENTO Nº: _____

DATA ___/___/___

ATENDENTE: _____

ASSINATURA: _____

AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO: ___/___/___.

PEDE-SE INFORMAR A ESTE ÓRGÃO EM CASO DE DESISTÊNCIA OU DE SOLUÇÃO DO PROBLEMA POR OUTRO MEIO

MODELO

CONTROLE DIÁRIO DE CONSULTAS POR TELEFONE CARTAS E/OU CONSULTAS E RECLAMAÇÕES DIRETAS

DATA: ___/___/___

PERÍODO:

ATENDENTE:

CONSULTAS		NÚMERO DE ATENDIMENTO	TOTAL
ASSUNTO	ESPECIFICAÇÃO		
ÁGUA	LIGAÇÃO, RELIGAÇÃO, SUPRESSÃO, REAJUSTE DE TARIFA, ETC.		
ALUGUEL	(RESIDENCIAL, COMERCIAL E OUTROS) REAJUSTES - SANÇÕES, ETC.		
CONSÓRCIO	(VEÍCULO, HABITACIONAL E OUTROS) REAJUSTE - SALDO DE CAIXA, ETC.		
CONTRATOS	(CIVIL, COMERCIAL E OUTROS) VALIDADE - CONSTITUIÇÃO, DISSOLUÇÃO, ETC.		
FINANCIAMENTO	(IMÓVEIS, VEÍCULOS E OUTROS) COBRANÇA DE JUROS, MULTAS, ETC.		
IMÓVEIS	COMPRA, VENDA, DESOCUPAÇÃO, DANOS CAUSADOS, RESPONSABILIDADE, RISCOS, ETC.		
IMPOSTOS	(IPTU, ICMS, IMPOSTO DE RENDA E OUTROS) REAJUSTE, COBRANÇA DE MULTAS, ETC.		
JUROS	(HABITACIONAL, BANCARIOS E OUTROS) APLICAÇÃO TAXAS DE JUROS, ETC.		
LUZ			

MENSALIDADE ESCOLAR	REAJUSTE, RETENÇÃO DE DOCUMENTOS, DESLIGAMENTO DO ALUNO, ETC.		
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	(MÉDICO, ODONTOLÓGICO, BANCÁRIO E OUTROS) SERVIÇO MAL FEITO - REAJUSTE, ETC.		
PRODUTOS	ESTRAGADO, PRAZO VENCIDO, COM DEFEITO, REAJUSTE DE PREÇOS, ETC.		
SEGUROS	(VIDA, VEÍCULO, IMOVEIS E OUTROS) OBRIGAÇÕES - INDENIZAÇÕES ETC.		
CONSULTA DE PREÇOS	SUPERMERCADOS ELETRODOMÉSTICOS OUTROS.		
TELEFONE	ALUGUEL, LIGAÇÃO, RELIGAÇÃO, SUPRESSÃO, REAJUSTE DE TARIFAS, ETC.		
TRANSPORTE	(RODIVIÁRIO, AÉREO, ESCOLAR E OUTROS) REAJUSTE DE TARIFA - TROCO INDEVIDO, ETC.		
OUTROS			
TOTAL DE ATENDIMENTOS			

ASSINATURA DO ATENDENTE

VISTO: ENCARREGADO DO SETOR

MODELO



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA - MJ
SECRETARIA DE DIREITO ECONÔMICO - SDE
DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - DPDC

CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS

6- CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS

a. FINALIDADE:

Disciplinar os procedimentos com vistas à implantação e regulamentação do Cadastro de Reclamações Fundamentadas, previsto no Art. 44 da Lei nº 8.078/90, c/c os Artigos 57 a 62 do Decreto nº 2.181/97.

1.2. NORMAS REGULAMENTADORAS

- 6- Deverão constar, obrigatoriamente, do Cadastro, todas as reclamações procedentes, por decisão definitiva (Art. 58, inciso II do Decreto nº 2.181/97) registradas no órgão, que tenham sido atendidas ou não, conforme o disposto na seção II, capítulo VI do Decreto Federal 2.181/97.
- 7- À vista do que dispõe o Parágrafo 2º do art. 44 e Parágrafo único do art. 22 do CDC, recomendamos, como primeira medida, a designação de funcionário para ficar responsável pela organização, registro e atualização do cadastro.
- 8- O modelo anexo, que poderá ser aprimorado, deverá dispor de dados suficientes, que possibilitem fornecer, aos consumidores interessados, informações sobre as empresas, concernentes ao relacionamento empresa/consumidor, com base nas reclamações registradas no órgão.
- 9- Cabe ressaltar que o modelo sugerido foi elaborado de forma a permitir um histórico sucinto e claro, de vez que as informações mais detalhadas poderão ser obtidas junto aos processos reclamatórios, emitidos a cada reclamação recebida.
- 10- Em razão do exposto no item anterior, o preenchimento dos processos deverá ser feito sem rasuras, de modo a não deixar dúvidas na sua interpretação e na idoneidade das suas informações.
- 11- Objetivando dar acesso aos consumidores do Cadastro de Reclamações Fundamentadas, torna-se obrigatória sua divulgação pública e anualmente, utilizando-se, para tanto, os meios de comunicação que estiverem ao alcance dos órgãos de defesa do consumidor.

ANO: _____

RAZÃO SOCIAL	NOME FANTASIA	CNPJ/CPF	OBJETO DA RECLAMAÇÃO	RECLAMAÇÕES		
				TOTAL	ATENDIDA	NÃO ATENDIDA



**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
SECRETARIA DE DIREITO ECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
COORDENAÇÃO GERAL DE POLÍTICA DE RELAÇÃO DE CONSUMO**

**MODELOS DE PROCEDIMENTOS A SEREM ADOTADOS
PELO PROCON**

MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA

Procedimento nº _____

Consumidor Reclamante: _____

Fornecedor Reclamado: _____

Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta, celebrado em audiência de conciliação perante a Coordenadoria de Defesa do Consumidor PROCON/....., nos expressos termos do artigo 5º, §6º, da Lei Federal nº 7.347, de 24 de julho de 1985, Artigo 6º, do Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997 e Art. 113, da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – CÓDIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR.

Pelo presente instrumento, na forma do art. 5º, § 6º, da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, alterado pelo art. 113, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, regulamentado pelo art. 6º do Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997, de um lado, Coordenadoria de Defesa dos Direitos do Consumidor – PROCON/....., por meio de seu advogado infra-assinado, Dr. _____, OAB-DF _____, doravante denominada compromitente, e de outro lado o consumidor reclamante acima especificada, Sr. _____, “qualificação”, residente na _____, tel. _____, denominada primeiro compromissário, e a empresa _____, situada na _____, tel. _____, neste ato representado pelo Sr. (DR.) _____, preposto da aludida firma, denominada segundo compromissário, celebram este compromisso de ajustamento, nos seguintes termos:

1 – O termo inicial de conclusão da obrigação é fixado para ajustar acordo entre as partes, que reunidos em audiência de conciliação, o reclamado propôs e foi aceito pelo reclamante, narrar o acordo;

2 – Em caso de descumprimento das obrigações assumidas, o compromissário faltoso sujeitará ao pagamento de multa diária de R\$ 000,00 (... reais), que reverterá para o Fundo Municipal criado pela Lei nº, em cumprimento ao artigo 13 da lei nº 7.347/85;

3 – Este compromisso produzirá efeitos legais a partir de sua celebração e terá eficácia de título executivo extrajudicial, na forma dos artigos: 5º,

§ 6º, da Lei nº 7.347/85, 113, da Lei Federal nº 8.078/90, 6º, do Decreto Federal nº 2.181/97 e 585, VII, do Código de Processo Civil.

E por estarem de acordo, firmam o presente em 3 via de igual teor e forma para todos os fins legais.

(nome da cidade), de de 2001.

Primeiro compromissário: _____

Segundo compromissário: _____

Escrivão: _____

Compromitente
Coordenadoria de Defesa do Consumidor
PROCON/.....

Dr. _____

MODELO DE TERMO DE CONCILIAÇÃO COM ACORDO

PROCESSO: Nº /

Aos ___ dias do mês de _____ de 20__ , às ___:___ horas, na sala de audiência, sede do PROCON, situado _____, presente o Sr. _____, representante do órgão, compareceram o consumidor reclamante, Sr. _____, RG _____ brasileiro, casado, residente na _____, tel. _____ e a empresa _____, situada na _____, CNPJ _____, tel. _____, neste ato representada pelo Sr. _____, RG _____, preposto da aludida firma, não logrando êxito na conciliação, tendo em vista que as partes não chegaram a bom termo, portanto fica encerrada a presente audiência com o encaminhamento ao Departamento Jurídico para adoção das providências cabíveis ao fato, salientando que o PROCON solicitou e a requerida fez a entrega de sua defesa escrita e ressaltando que o reclamante declarou entender ser de seu inteiro direito, caso não obtenha o conserto do aparelho (objeto deste procedimento administrativo), se dará por satisfeito em receber a importância paga pela aquisição do mesmo. Nada mais para constar, vai assinado pelas partes reclamante, reclamada, escrivão, Sr. _____ e pelo Exmo. Sr. Dr. _____, advogado acima referido.

Reclamante

Fornecedor
Reclamada

Escrivão

Advogado do PROCON/_____

MODELO DE NOTIFICAÇÃO

NOTIFICAÇÃO Nº

DATA:

PROCEDIMENTO Nº

RAZÃO SOCIAL:

ENDEREÇO:

SETOR:

MUNICÍPIO:

UF:

Tendo em vista processo em curso neste órgão, de possíveis irregularidades praticadas por esta empresa, fica a mesma notificada na pessoa de seu representante legal, na forma da Lei, para apresentar no prazo de 10 dias, contados do recebimento da presente, a documentação **requisitadas pela** fiscalização constante **da** notificação nº _____, sob pena de desobediência aos Artigos 55, § 4º e 56 da Lei 8.078/90, e art. 330 C.P.B. “IN VERBIS”

“Art. 55.....

§ 4º - Os órgãos oficiais poderão expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questão de interesse do consumidor, **resguardado** o segredo industrial ““.

Art. 330: Desobedecer à ordem legal de funcionário público.

Pena: - detenção, de quinze dias a seis meses e multa ““.

PROCON/....., Av. _____.

Coord. Jurídica

Dr. _____

NOTIFICAÇÃO:

Recebido em ____/____/____

Assinatura: _____ Doc. Ident. Nº _____

MODELO DE NOTIFICAÇÃO DE IMPUGNAÇÃO

PROTOCOLO:

CONSUMIDOR:
FORNECEDOR:

Prezados Senhores

Nos termos do artigo 55, Parágrafo 4º, da Lei nº 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor – combinado com o Artigo 42 do Decreto nº 2.181/97, NOTIFICAMOS Vossa Senhoria para, no prazo de _____ dias, a contar do recebimento desta, apresentar defesa, na forma do Artigo 44 do referido Decreto, indicando em sua defesa:

- 1º) a autoridade julgadora a quem é dirigido;
- 2º) a qualificação do impugnante;
- 3º) as razões de fato e de direito que fundamentam a impugnação;
- 4º) as provas que lhe dão suporte.

PROCON/
Endereço

Cumpre informa-lo que o processo administrativo tem por base reclamação formulada pelo consumidor em epígrafe, cuja descrição do fato ou ato da infração e os dispositivos legais infringidos constam da cópia do inteiro teor da reclamação que a esta acompanha.

Atenciosamente

PROCON/_ _

Ilmo. Sr.
(Nome do reclamado)
(endereço)

MODELO DE AUTO DE INFRAÇÃO

BRASÃO	-IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE DA FEDERAÇÃO E NOME DO ÓRGÃO AUTUANTE	AUTO DE INFRAÇÃO
		Nº 1ª VIA-PROCESSO
1. RAZÃO SOCIAL		
NOME FANTASIA	ATIVIDADE	
ENDEREÇO		CEP
MUNICÍPIO	ESTADO	TELEFONE
CNPJ/CPF	I.E/I.M	FAX
2. RESPONSÁVEL (NOME)		CPF/R.G
ENDEREÇO		CEP TELEFONE
3. LOCAL DA AUTUAÇÃO		DATA: HORA:
4. COMINAÇÃO LEGAL		
<p>Às ____ horas do dia ____ do mês de _____ do ano _____, no exercício da fiscalização de que trata a Lei Nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, regulamentada pelo Decreto Nº 2.181, de 20 de março de 1997, verifiquei que o (a) autuado (a) infringiu _____</p> <p>_____ pela constatação das irregularidades abaixo.</p>		
PREENCHIMENTO DA FOLHA DE CONTINUAÇÃO		
		<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
5. IMPUGNAÇÃO		
<p>A impugnação escrita deverá ser apresentada no prazo improrrogável de 10 (dez) dias, contados processualmente a partir da data da entrega da 3ª Via deste(s) Auto(s) ao _____ (nome do órgão autuante)</p> <p>localizado (a) no endereço: _____</p> <p>cidade de _____, UF _____ CEP _____ TELEFONE _____</p>		
6-AUTUANTE		7-AUTUADO
<p>_____ Assinatura</p> <p>NOME: CARGO: MATRÍCULA: (OU CARIMBO)</p>		<p>NOME: RECEBI A 3ª VIA NESTA DATA ____/____/____</p> <p>_____ Assinatura</p>

MODELO DE AUTO DE APREENSÃO/TERMO DE DEPÓSITO

BRASÃO	-IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE DA FEDERAÇÃO E NOME DO ÓRGÃO AUTUANTE	AUTO DE APREENSÃO/TERMO DE DEPÓSITO
		Nº
RAZÃO SOCIAL		
NOME FANTASIA	ATIVIDADE	
ENDEREÇO		CEP
MUNICÍPIO	ESTADO	TELEFONE:
CNPJ/CPF	INSCRIÇÃO ESTADUAL	FAX:
RESPONSÁVEL (NOME)	CPF/R.G	
ENDEREÇO	CEP	TELEFONE
3- LOCAL DA AUTUAÇÃO	DATA:	HORA:
4- COMINAÇÃO LEGAL		
<p>Às ____ horas do dia ____ do mês de _____ do ano _____, no exercício da fiscalização de que trata a Lei Nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, regulamentada pelo Decreto Nº 2.181, de 20 de março de 1997, faço a apreensão do(s) produto(s), abaixo discriminado(s), na(s) quantidade(s) encontrada(s) no local, por infringências ao(s) disposto(s) no(s)</p> <p align="right">_____ pela constatação da(s)</p> <p>irregularidades abaixo.</p>		
5- DA APREENSÃO:		
PREENCHIMENTO DA FOLHA DE CONTINUAÇÃO		<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
6- IMPUGNAÇÃO		
<p>A impugnação escrita deverá ser apresentada no prazo improrrogável de 10 (dez) dias, contados processualmente a partir da data da entrega da 3ª via deste auto ao _____</p> <p>_____ localizado no endereço: _____</p> <p>cidade de, _____, UF _____ CEP _____ Telefone _____.</p>		
7- TERMO DE DEPÓSITO		
<p>Fica(m) apreendido(s) o(s) produto(s) acima, pelo que lavrei o presente auto, em 3 (três) vias, assinados por mim e o fornecedor, seu mandatário ou preposto, constituindo o Sr. _____ qualificado acima, seu fiel depositário, sujeitando-se as penas da lei em caso de infidelidade. Fica a proibida a venda, utilização, substituição, subtração ou remoção total ou parcial do(s) bem(ens) acima referido(s), de acordo com o §1º do artigo 21 do decreto 2181/97.</p> <p>Local do armazenamento:</p>		
8- AUTUANTE	9-AUTUADO	
_____	RECEBI A 3ª VIA NESTA DATA ____/____/____	
Assinatura		
NOME: MATRÍCULA	_____	
	Assinatura	

6- AUTUANTE

7- AUTUADO

Assinatura

NOME:

RG N°:

NOME:

CARGO:

MATRÍCULA: (ou carimbo)

Assinatura

MODELO DE CÉDULA DE IDENTIFICAÇÃO FISCAL

Identificação da
Unidade da
Federação

Nº da
Credencial

Brasão do Estado



FOTO 3X4

FISCALIZAÇÃO
CARGO

RG

NOME

MATRÍCULA

CPF

ASS. FISCAL

O PORTADOR ESTÁ AUTORIZADO A PRATICAR TODOS OS ATOS DE FISCALIZAÇÃO DECORRENTES DA APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – LEI 8.078/90 E DECRETO 2.181/97, DEVENDO-LHES SER DADO LIVRE ACESSO AOS LOCAIS ONDE EXISTA RELAÇÃO DE CONSUMO, BEM COMO AS AUTORIDADES DEVEM PRESTAR-LHES TODA COOPERAÇÃO NO DESEMPENHO DE SUA FUNÇÃO.

ASS. DO DIRIGENTE

MODELO DE CARTA PARA RECLAMAÇÃO DE PRODUTO

Ilmo. Sr.
Gerente
(Empresa _____)

Sirvo-me da presente para efetuar a seguinte reclamação:

Em _____ (data) adquiri neste estabelecimento _____
_____ (quantidade, definição e descrição do produto), o
qual apresentou os seguintes defeitos: _____
_____.

Dessa forma, estando dentro do prazo previsto no artigo 26 do Código de Defesa do Consumidor para reclamar de vícios em produtos e constatando-se que o defeito acima exposto compromete, essencialmente, o seu desempenho, é a presente para solicitar a solução do problema, tendo em vista as possibilidades previstas no artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor, que seguem descritas:

- I - substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;
- II - restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
- III - abatimento proporcional do preço.

Aguardo contato dentro de sete dias do recebimento desta a fim de que o vício seja sanado no prazo máximo **de** trinta dias, sob pena de procedimento determinado pelo artigo 18, parágrafo 1º, do Código de Defesa do Consumidor.

Desde já agradeço a atenção dispensada,

_____ (data)

_____ (assinatura)

OBS. O consumidor poderá escolher, de imediato, o que melhor lhe convier dentre as alternativas expostas quando a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou característica do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial.

**MODELO DE CARTA AO FORNECEDOR QUE NÃO SOLUCIONOU
PROBLEMA NO PRAZO**

Ilmo.sr.
Gerente
(empresa _____)

Sirvo-me da presente para efetuar a seguinte reclamação:

Em _____ (data) adquiri neste estabelecimento _____
(quantidade, definição e descrição do produto), o qual apresentou os seguintes defeitos: ____
_____.

Em _____ (data), enviei carta, devidamente fundamentada, solicitando a solução do problema, o que até a presente data não ocorreu.

Dessa forma, exaurido o prazo de trinta dias, previsto no artigo 18, parágrafo 1º, do Código de Defesa do Consumidor, para que o fornecedor solucione o problema da forma que melhor lhe convier, sem a sua efetiva resolução, é a presente para solicitar:

- I - substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;
- II - restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
- III - abatimento proporcional do preço.

OBS. apontar a opção desejada.

Caso a solução pleiteada não seja atendida dentro de sete dias, entrarei em contato com os organismos de defesa do consumidor para que sejam tomadas as providências administrativas, civis e criminais cabíveis.

Desde já agradeço a atenção dispensada,

_____ (data)

_____ (assinatura)

MODELO DE CARTA PARA A RECLAMAÇÃO DE SERVIÇOS

Sirvo-me da presente para efetuar a seguinte reclamação

Em _____ (data), contratei deste estabelecimento _____
_____ (definição e descrição do serviço), o qual apresentou os seguintes
problemas: _____
_____.

Desta forma, estando dentro do prazo previsto no artigo 26 do Código de Defesa do Consumidor, para reclamar de vícios em serviços, e constatando-se que o defeito acima exposto torna ineficiente o serviço prestado, é a presente para solicitar a solução do problema, tendo em vista as possibilidades previstas no artigo 20 do Código de Defesa do Consumidor, que seguem descritas:

- I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;
- II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
- III- o abatimento proporcional do preço.

Obs. apontar a opção desejada.

Caso a solução pleiteada não seja atendida dentro do prazo de sete dias, entrarei em contato com os órgãos de defesa do consumidor para que sejam tomadas as providências administrativas, civis e criminais cabíveis.

Desde já agradeço a atenção dispensada,

_____ (data)

_____ (assinatura)

**MODELO DE CARTA DE RECLAMAÇÃO DE PRODUTO/SERVIÇO
CONTRATADO FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL**

Ilmo. Sr.
Gerente
(empresa _____)

Sirvo-me da presente para efetuar a seguinte reclamação:

Em _____ (data), adquiri desta empresa, por intermédio do vendedor _____ (nome do vendedor) o seguinte produto/serviço: _____ (quantidade, definição e descrição do produto/serviço). A venda foi efetuada por telefone/reembolso postal/internet sendo que o produto/serviço foi entregue no dia _____ (data).

Entretanto, perdi o interesse pela aquisição deste produto/contratação deste serviço e, desta forma, venho pleitear o cancelamento da compra/contratação e a conseqüente devolução das quantias já pagas, estando isento de qualquer ônus, uma vez que estou dentro do prazo de sete dias, previsto no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, para o cancelamento de compras ou contratos feitos fora do estabelecimento comercial.

Desde já agradeço a atenção dispensada,

_____ (data)

_____ (assinatura)

MODELO DE CARTA DE RECLAMAÇÃO PARA PRODUTOS NÃO ENTREGUES

Ilmo. Sr.
Gerente
(empresa _____)

Sirvo-me da presente para efetuar a seguinte reclamação:

Em _____ (data), adquiri desta empresa, por intermédio do vendedor _____ (nome do vendedor) o seguinte produto/serviço: _____, cuja entrega estava prevista para _____ (data). O preço já foi pago, conforme xerox do comprovante que segue. Entretanto, a mercadoria não foi entregue/o serviço não foi realizado, como compromissou-se V. S^a.

Desta forma, venho solicitar-lhe que cumpram com sua parte na referida transação comercial no prazo de sete dias. Caso contrário, entrarei em contato com os organismos de defesa do consumidor para que sejam tomadas as providências cabíveis, tanto administrativas, como judiciais, previstas no Código de Defesa do Consumidor, em seus artigos 39, inciso IX; 48 e 84.

Desde já agradeço a atenção dispensada,

_____ (data)

_____ (assinatura)

**MODELO DE CARTA PLEITEANDO RESSARCIMENTO DE DESPESAS
RELATIVAS A ACIDENTES DE CONSUMO**

Ilmo. Sr.
Gerente
(empresa _____)

Sirvo-me da presente para efetuar a seguinte reclamação:

Em _____ (data), adquiri desta empresa, por intermédio do vendedor _____
_____ (nome do vendedor) o seguinte produto/serviço: _____
_____ (quantidade, definição e descrição do produto/serviço),
conforme comprova xerox que segue.

O produto/serviço descrito acima causou acidente de consumo: (descrever o acidente e as lesões sofridas).

Sendo tal acidente de responsabilidade de V. S^a., uma vez que os fatos se enquadram na previsão dos artigos 12 ou 14 do Código de Defesa do Consumidor, venho requerer a restituição das despesas que seguem relacionadas, já que as mesmas se deram em decorrência do dito acidente.

(OBS.: relacionar as despesas com médicos e tudo o mais que se fez necessário, anexando xerox de documentos que comprovem o alegado.)

Aguardando contato nos próximos sete dias, desde já agradeço a atenção dispensada,

_____ (data)

_____ (assinatura)

Pelo presente instrumento particular de prestação de serviços, eu _____, portador do documento de identidade RG nº _____, residente e domiciliado à rua _____, nº _____, cidade/estado, venho contratar os serviços de _____ (nome da empresa ou da pessoa física prestadora do serviço), inscrita no CNPJ sob o nº _____ (ou RG e CIC, quando se tratar de pessoa física), estabelecido à rua _____, nº ____ na cidade de _____, estado de ____, para _____ (especificação do serviço a ser prestado), mediante as cláusulas e condições que seguem discriminadas:

I - Obrigações do contratado (especificar: a natureza do serviço a ser prestado; a qualidade do material a ser utilizado; o que está incluído no preço contratado; o que será cobrado extra; prazo de entrega do serviço; valor da multa em caso de inadimplemento, ou atraso na entrega do serviço).

II - Obrigações do contratante (especificar: valor a ser pago pela prestação do serviço; valor da multa, que não poderá ultrapassar a 2% (dois por cento, conforme artigo 52, parágrafo 1º do CDC) em caso de atraso no pagamento; quais as despesas extras que correrão por conta do contratante).

(Todos os detalhes da contratação deverão estar expressos no contrato).

Estando devidamente contratados, assinam o presente em duas vias de igual teor.

_____, _____ de _____ de 200____.

Testemunhas:

1) _____ (assinatura)

(nome, nacionalidade, estado civil, profissão, endereço, RG)

2) _____ (assinatura)

(nome, nacionalidade, estado civil, profissão, endereço, RG)