

PORTARIA Nº 05, DE 16 DE AGOSTO DE 2016

Dispõe sobre os procedimentos administrativos no âmbito do Departamento de Defesa do Consumidor - PROCON Paulistano, da Procuradoria Geral do Município de São Paulo - PGM/SP

Título I

Disposições Gerais

Art. 1º. O PROCON Paulistano, na elaboração, coordenação e execução da política local de defesa do consumidor, tem como atribuição prevenir e intervir nas demandas individuais e coletivas relativas aos consumidores domiciliados no Município de São Paulo.

Art. 2º. O âmbito de atuação do PROCON Paulistano será delimitado segundo a predominância do interesse local.

Título II

Dos procedimentos administrativos

Art. 3º. Os procedimentos administrativos no âmbito do PROCON Paulistano serão regidos pelas disposições desta Portaria.

Parágrafo único. Aplicam-se subsidiariamente aos procedimentos administrativos de que trata esta Portaria as disposições da Lei municipal nº 14.141, de 27 de março de 2.006.

Art. 4º. Os procedimentos administrativos, constituídos de atos ordenados que têm como finalidade a obtenção de uma decisão administrativa, serão instrumentalizados e tramitarão, preferencialmente, em formato digital ou eletrônico.

Art. 5º. Os procedimentos administrativos previstos nesta Portaria conterão somente o indispensável à sua finalidade, serão organizados em ordem cronológica e não conterão espaços em branco, entrelinhas, rasuras ou emendas não ressalvadas.

Art. 6º. Na prática dos atos processuais serão observados os princípios da celeridade e da economia processual, não se permitindo exigências que não sejam estritamente necessárias à elucidação da matéria.

Art. 7º. As notificações e intimações serão realizadas:

I - por correio eletrônico, mediante prova da entrega no endereço eletrônico do consumidor ou fornecedor;

II - pessoalmente;

III - por correio;

IV - por edital, quando resultar improfícuo um dos meios previstos nos incisos I a III.

§ 1º. Para a notificação ou intimação de que trata o inciso I, considera-se como domicílio:

a) Do consumidor: o endereço eletrônico indicado pelo consumidor quando de seu cadastro no sítio eletrônico do PROCON Paulistano, mediante prévia concordância com os termos de uso do site;

b) Do fornecedor: o endereço eletrônico indicado pelo fornecedor quando de seu cadastro no sítio eletrônico do PROCON Paulistano, mediante envio de termo de adesão devidamente preenchido e assinado;

§ 2º. A utilização das formas de notificação e intimação previstas nos incisos I a III não está sujeita a ordem de preferência.

Art. 8º. Considera-se como data de ciência oficial da notificação ou intimação:

I - a data do envio, mediante prova da entrega no endereço eletrônico do consumidor ou fornecedor, quando a notificação ou a intimação ocorreu por correio eletrônico;

II - a data efetiva da ciência, quando a notificação ou a intimação foi realizada pessoalmente, inclusive em audiência ou na repartição;

III - a data consignada no aviso de recebimento, quando a notificação ou a intimação foi realizada pelo correio;

IV - o dia útil seguinte ao último dia de prazo de afixação, no caso de notificação ou intimação editalícia.

Art. 9º. Os prazos começam a correr a partir da data da ciência oficial, iniciando-se a contagem no primeiro dia útil subsequente e incluindo-se o do vencimento.

Art. 10. Prorrogar-se-á o prazo até o primeiro dia útil seguinte se o vencimento cair em dia no qual for verificada, devidamente comprovada pelo interessado, indisponibilidade superior a sessenta minutos no sistema de cartas eletrônicas de informações preliminares ou no endereço eletrônico do PROCON Paulistano.

Art. 11. A parte interessada acompanhará o procedimento administrativo, podendo ter vista dos autos, na repartição, bem como deles extrair cópias mediante o pagamento da despesa correspondente, na forma da regulamentação específica.

Parágrafo único. Não se aplica o disposto no “caput” aos procedimentos da Divisão de Atendimento ao Consumidor, cujos atos podem ser visualizados diretamente no sítio eletrônico do PROCON Paulistano.

Título III

Do Atendimento

Capítulo I

Disposições Gerais

Art. 12. Mesmo na presença do interesse local, caso seja constatada idêntica demanda individual apresentada anteriormente pelo mesmo consumidor perante o Órgão Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, caberá ao fornecedor informar e comprovar a referida circunstância ao PROCON Paulistano, para adoção das devidas providências administrativas, com a respectiva ciência do consumidor.

§ 1º. O fornecedor poderá realizar a comprovação de que trata o caput até a data final para apresentação da defesa do procedimento de reclamação, mas se não o fizer na primeira oportunidade que tiver, arcará com os prejuízos eventualmente decorrentes.

§ 2º. O arquivamento do procedimento instaurado pelo PROCON Paulistano somente ocorrerá mediante prova inequívoca da identidade da demanda de consumo, verificada pela existência das mesmas partes e causa de pedir, e de acordo com a precedência da reclamação no Órgão Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor.

§ 3º. A comprovação extemporânea da identidade das demandas de consumo não acarretará a nulidade do procedimento administrativo de reclamação e dos procedimentos administrativos sancionatórios dele decorrentes.

Art. 13. Serão atendidos pelo PROCON Paulistano os consumidores, pessoas físicas ou jurídicas, domiciliados no Município de São Paulo, que tiverem estabelecido relação jurídica de consumo com fornecedores, pessoas físicas ou jurídicas, nacionais ou estrangeiras, públicas ou privadas, nos termos do art. 3º da Lei federal nº 8.078/90, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor.

§ 1º. O PROCON Paulistano poderá condicionar o atendimento à prévia apresentação de cópia de correspondência idônea destinada ao próprio consumidor que comprove o seu domicílio no Município de São Paulo, no prazo de até seis dias úteis, contados da data de envio de mensagem eletrônica encaminhada ao endereço de correio eletrônico indicado pelo consumidor em seu cadastro no sítio eletrônico do PROCON Paulistano.

§ 2º. O PROCON Paulistano, para fins de instrução, poderá condicionar o atendimento à apresentação de esclarecimentos e/ou documentos complementares, no prazo de até seis dias úteis, contados da data de envio de mensagem eletrônica encaminhada ao endereço de correio eletrônico indicado pelo consumidor em seu cadastro no sítio eletrônico do PROCON Paulistano.

§ 3º. O não atendimento ou o atendimento extemporâneo das solicitações de que tratam os parágrafos anteriores ensejará o encerramento do atendimento pelo PROCON Paulistano.

Art. 14. O atendimento pelo PROCON Paulistano ocorrerá exclusivamente em formato eletrônico:

I - por meio da recepção de demandas individuais de consumo, dúvidas e denúncias dos consumidores em seu sítio eletrônico, na rede mundial de computadores;

II - por meio do processamento das demandas individuais de consumo e dúvidas através do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - SINDEC, disponibilizado aos consumidores e fornecedores em seu sítio eletrônico, na rede mundial de computadores, bem

como pelo envio de comunicações e notificações aos consumidores e fornecedores através de correio eletrônico (e-mail).

§ 1º. O atendimento eletrônico será acompanhado de programas de inclusão digital e acessibilidade.

§ 2º. Nos programas de que trata o parágrafo anterior poderá ocorrer a participação de instituições, órgãos e entidades mediante celebração de convênio ou acordos de cooperação técnico-administrativa.

Art. 15. As demandas individuais de consumo, as dúvidas e as denúncias serão formalizadas pelos consumidores por meio de preenchimento de formulários eletrônicos, mediante prévio cadastro do consumidor no sítio eletrônico do PROCON Paulistano, após fornecimento dos seguintes dados: nome completo, número do CPF, número do RG e respectivo órgão expedidor, endereço completo com CEP, data de nascimento, sexo, estado civil, telefone e e-mail para contato.

§ 1º. Para os fins desta Portaria:

- a) Demanda individual de consumo consiste em um conflito individual de consumo ocorrido entre determinado consumidor e fornecedor ou fornecedores;
- b) Dúvida consubstancia-se em questionamento sobre matéria consumerista encaminhado pelo consumidor ao PROCON Paulistano;
- c) Denúncia consiste no ato que leva ao conhecimento do PROCON Paulistano a prática de determinado fornecedor ou fornecedores que implica em infração à legislação de defesa dos consumidores com potencial de dano ou ameaça de dano coletivo ou difuso.

§ 2º. No envio das demandas individuais de consumo, dúvidas e/ou denúncias, é vedada aos consumidores a utilização de termos ou materiais ilegais, agressivos, caluniosos, abusivos, difamatórios, obscenos, invasivos à privacidade de terceiros, que atentem contra os bons costumes, a moral ou ainda que contrariem a ordem pública.

§ 3º. O envio de demandas individuais de consumo, na hipótese do fornecedor demandado possuir cadastro na plataforma www.consumidor.gov.br, mantida pela Secretaria Nacional do Consumidor e monitorada pelo PROCON Paulistano, será condicionado à comprovação de que não houve a resolução do conflito de consumo naquela plataforma, por meio da indicação do respectivo número de protocolo.

§ 4º. No processamento das demandas individuais de consumo e dúvidas, os dados mencionados no "caput" somente serão visíveis ao fornecedor e ao PROCON Paulistano, ressalvados os dados de faixa etária, gênero e estado civil, que poderão ser utilizados de forma não individualizada para fins estritamente estatísticos.

§ 5º. No processamento das denúncias, os dados pessoais do consumidor denunciante não serão revelados ao fornecedor denunciado, nem a terceiros.

Art. 16. Os relatos das demandas individuais de consumo destituídos dos dados pessoais dos consumidores, as respostas dos fornecedores às cartas eletrônicas de informações preliminares, a avaliação dos consumidores quanto às referidas respostas e a classificação final conferida pelo PROCON Paulistano às cartas eletrônicas de informações preliminares - CIPs - ostentam caráter público, podendo ocorrer sua publicação no sítio eletrônico do PROCON Paulistano, desde que realizada a moderação de conteúdo e garantida a possibilidade de recusa da demanda por parte do fornecedor.

§ 1º. A recusa da demanda poderá ocorrer somente nos casos de descumprimento do § 2º do artigo anterior pelo consumidor e nas hipóteses em que o fornecedor não guarde qualquer relação com a demanda, nem mesmo indireta.

§ 2º. A formalização da recusa ocorrerá por meio do envio de mensagem eletrônica para o endereço fornecedor@prefeitura.sp.gov.br ou através de campo próprio no site do PROCON Paulistano, no prazo de três dias, contados da data de registro da carta de informações preliminares no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - SINDEC.

§ 3º. O título da mensagem eletrônica de que trata o parágrafo anterior necessariamente deverá mencionar o número da Ficha de Atendimento do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - SINDEC e a expressão "RECUSA".

§ 4º. O PROCON Paulistano, no prazo de dois dias, contados do recebimento da arguição de recusa, deverá proceder à análise e notificar o fornecedor quanto à sua procedência ou não, através do correio eletrônico indicado pelo fornecedor no formulário de adesão para o recebimento de notificações e intimações.

§ 5º. A improcedência da arguição de recusa da demanda não suspende ou interrompe o prazo para resposta da carta de informações preliminares.

§ 6º. A procedência da arguição de recusa da demanda ensejará o cancelamento da carta de informações preliminares.

Art. 17. Os dados consolidados, extraídos a partir dos atendimentos realizados pelo PROCON Paulistano, bem como os indicadores apurados a partir dos mesmos, possuem caráter público e poderão ser amplamente divulgados com a finalidade de assegurar aos consumidores o amplo acesso ao direito de informação e poder de escolha.

Capítulo II

Da triagem e registro dos atendimentos no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - SINDEC

Art. 18. O enquadramento dado à notícia de fato pelo consumidor não prejudicará sua adequada classificação como reclamação, dúvida ou denúncia pelo PROCON Paulistano.

Art. 19. A Divisão de Atendimento ao Consumidor procederá à triagem das demandas individuais de consumo e das dúvidas recepcionadas no sítio eletrônico do PROCON Paulistano, com a finalidade de identificar:

I - A iminência de prescrição, decadência, falência do fornecedor e demais situações de urgência caracterizadas por receio de dano irreparável ou de difícil reparação, hipóteses nas quais poderá suspender o prosseguimento do atendimento para que haja a imediata orientação dos consumidores envolvidos para evitar o perecimento de seus direitos, sem prejuízo de, conforme as peculiaridades, proceder ao imediato encaminhamento à Divisão de Fiscalização e ou Divisão de Termos de Ajustamento de Conduta e Ações Coletivas para a adoção das providências pertinentes no âmbito de suas atribuições;

II - O descumprimento de termo de ajustamento de conduta firmado pelo fornecedor, podendo suspender o prosseguimento do atendimento para que haja o imediato encaminhamento à Divisão de Termos de Ajustamento de Conduta e Ações Coletivas para a adoção das providências pertinentes no âmbito de suas atribuições;

III - A inexistência de relação de consumo ou a impossibilidade de processar o pedido deduzido pelo consumidor, hipótese em que orientará o consumidor acerca do Órgão, Instituição ou Entidade competente para a resolução da demanda ou processamento do pedido e registrará o atendimento no SINDEC como Extra-Procon;

IV - A existência de situação que demande exclusivamente simples orientação ao consumidor, inclusive a improcedência liminar do pedido deduzido, hipótese em que prestará os devidos esclarecimentos ao consumidor e registrará o atendimento no SINDEC como Simples Consulta;

V - A prática de determinado fornecedor ou fornecedores que implica em infração à legislação protetiva dos consumidores com potencial de dano ou ameaça de dano coletivo ou difuso, hipótese em que, conforme as peculiaridades do caso, instaurará imediatamente procedimento administrativo de reclamação e procederá ao seu registro no SINDEC ou enquadrará o caso como denúncia e o encaminhará à Divisão de Fiscalização e ou Divisão de Termos de Ajustamento de Conduta e Ações Coletivas para a adoção das providências pertinentes no âmbito de suas atribuições;

VI - A conduta reiterada de fornecedor em recusar conciliação ou atendimento às demandas dos consumidores, hipótese em que instaurará imediatamente procedimento administrativo de reclamação.

Capítulo III

Dos procedimentos administrativos de atendimento

Seção I

Da etapa preliminar

Art. 20. Preliminarmente à abertura de reclamação, o PROCON Paulistano expedirá Carta de Informações Preliminares - CIP, por meio da qual notificará o fornecedor para que adote as medidas necessárias para a solução da reclamação junto ao consumidor no prazo de até dez dias corridos, contados da data de registro do documento no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - SINDEC

§ 1º. O fornecedor terá franqueado o acesso ao teor da carta de informações preliminares no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - SINDEC, disponibilizado no sítio eletrônico do PROCON Paulistano.

§ 2º. Na contagem do prazo de que trata este artigo, exclui-se a data de início e inclui-se a data de vencimento.

Art. 21. A resposta do fornecedor deve ser formalizada no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - SINDEC, disponibilizado no sítio eletrônico do PROCON Paulistano.

§ 1º. O fornecedor deverá anexar à resposta todos os documentos necessários para a análise da demanda, incluindo a comprovação de contato com o consumidor.

§ 2º. A documentação anexada pelo fornecedor deverá demonstrar de forma inequívoca:

I - a solução da demanda, comprovando, no prazo previsto no caput, por qualquer meio hábil, que o consumidor foi cientificado da resolução do conflito; ou

II - a não procedência da demanda.

§ 3º. Na hipótese dos incisos I, caberá ao fornecedor fazer prova do efetivo atendimento ao pedido do consumidor ou, ainda, do aceite deste à proposta alternativa por ele formulada.

Art. 22. Após recepção da resposta do fornecedor à carta de informações preliminares, o PROCON Paulistano notificará o consumidor para conhecer o seu teor e, no prazo de dez dias corridos contados do envio da notificação, preencher formulário para confirmação e avaliação do desfecho dado à demanda em etapa preliminar.

§ 1º. A ausência de manifestação tempestiva do consumidor quanto ao desfecho dado à demanda em etapa preliminar implicará na baixa da carta de informações preliminares por decurso de prazo e ensejará o encerramento do atendimento.

§ 2º. Após a recepção da resposta do fornecedor e do formulário de avaliação pelo consumidor, o PROCON Paulistano avaliará a pertinência da demanda apresentada e o desfecho que lhe foi conferido, determinando, conforme o caso, o encerramento do atendimento, a abertura de procedimento de reclamação ou a orientação do consumidor quanto à melhor forma para o resguardo de seus direitos.

Subseção I

Da Reclamação Individual

Art. 23. Será aberta reclamação:

I - Caso a demanda não solucionada ou insatisfatoriamente solucionada em fase preliminar seja considerada fundamentada;

II - Caso o fornecedor quedar-se inerte ou manifestar desinteresse na realização de etapa preliminar, após envio de mensagem eletrônica e/ou contato telefônico realizado pelo PROCON Paulistano, devidamente registrados;

III - De ofício, a critério da Diretoria da Divisão de Atendimento, nas hipóteses nas quais, observado o comportamento do fornecedor em casos análogos, a etapa preliminar revelar-se ineficiente e procrastinatória ao consumidor.

Art. 24. Imediatamente após a instauração da reclamação, o fornecedor será notificado para que, no prazo de vinte dias, apresente defesa, na forma do art. 42 do Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997.

§ 1º. Na defesa, o fornecedor deverá apresentar manifestação conclusiva acerca da demanda, acompanhada dos documentos e dados solicitados pelo PROCON Paulistano.

§ 2º. A ausência de manifestação em resposta à notificação, por parte do fornecedor, implicará na confissão deste quanto aos fatos alegados pelo consumidor demandante e na inclusão no Cadastro Municipal de Reclamações Fundamentadas Não Atendidas.

§ 3º. No curso do procedimento de reclamação, a critério da Diretoria de Atendimento ao Consumidor, poderá ser marcada audiência ou reunião presencial com os fornecedores e/ou consumidores com vistas à solução do conflito, quando a sua relevância ou complexidade assim o exigir, mediante o uso dos métodos e técnicas adequados às particularidades do caso concreto.

Subseção II

Da Reclamação Coletiva

Art. 25. Em sendo constatada a repetição de demandas individuais análogas, ainda que em seu estágio preliminar, que versem sobre um mesmo problema, relativamente a um mesmo fornecedor, indicando a possibilidade de existência de dano coletivo, o PROCON Paulistano poderá, a seu critério, determinar a reunião dos feitos individuais em uma única reclamação coletiva.

§ 1º. Em tais casos, os consumidores cujas demandas individuais tenham sido ali 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 ali reunidas, para fins de composição do banco de dados do PROCON Paulistano, bem como do Cadastro de Reclamações Fundamentadas de que trata o art. 44, da Lei federal nº 8.078/90, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, terá mantido seu caráter individual.

§ 3º. Uma vez adotado tal procedimento, a Diretoria de Atendimento ao Consumidor poderá determinar, por meio de Orientação Técnica, a suspensão da emissão de Cartas de Informações Preliminares, bem como da abertura de novas reclamações individuais passíveis de inserção na reclamação coletiva.

Art. 26. Na reclamação coletiva, o fornecedor será instado a manifestar-se 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.

Art. 27. A reclamação coletiva tramitará por cento e vinte dias, a contar de sua abertura, sendo prorrogável este prazo, a critério da Diretoria de Atendimento ao Consumidor, com base no volume das demandas individuais análogas, nos resultados obtidos na solução das mesmas e na possibilidade de ajuste efetivo da conduta questionada.

Parágrafo único. No curso do procedimento de reclamação, a critério da Diretoria de Atendimento ao Consumidor, devidamente autorizado pela Diretoria do PROCON Paulistano, poderá ser marcada audiência ou reunião presencial com os fornecedores e/ou consumidores com vistas à solução do conflito, quando a sua relevância ou complexidade assim o exigir, mediante o uso dos métodos e técnicas adequados às particularidades do caso concreto.

Art. 28. Findo o prazo previsto no artigo antecedente, na persistência da apresentação de demandas individuais análogas, e também com base no volume dessas demandas, nos resultados obtidos na solução das mesmas e na possibilidade de ajuste efetivo da conduta questionada, poderá o PROCON Paulistano determinar, por meio de Orientação Técnica, a ser editada pela Diretoria de Atendimento ao Consumidor, devidamente ratificada pela Diretoria do PROCON Paulistano:

- I - A imediata abertura de nova reclamação coletiva, nos mesmos moldes;
- II - O processamento individual dessas novas demandas;

III - A suspensão do processamento administrativo dos casos individuais análogos àqueles reunidos na reclamação coletiva, sem prejuízo do registro dos mesmos, para fins de monitoramento do problema no mercado de consumo e de atualização do banco de dados do PROCON Paulistano.

Parágrafo único. Na hipótese do inciso III desse artigo, os consumidores serão orientados sobre como proceder, por outras vias, visando à garantia de seus direitos, e o PROCON Paulistano tomará as medidas de caráter coletivo cabíveis em cada caso, quer no âmbito administrativo, quer no âmbito judicial.

Subseção III

Da Manifestação Técnica Conclusiva e do Encerramento do Procedimento de Reclamação

Art. 29. Finda a instrução, as reclamações individuais e coletivas receberão manifestação técnica conclusiva, no âmbito do PROCON Paulistano, obedecendo-se à seguinte codificação:

- I - reclamação fundamentada atendida;
- II - reclamação fundamentada não atendida;
- III - reclamação encerrada;
- IV - reclamação não fundamentada;
- V - consulta fornecida.

Art. 30. Será encerrado o procedimento administrativo quando se verificar:

- I - a desistência do consumidor;
- II - o não comparecimento do consumidor à audiência conciliatória para a qual tenha sido previamente notificado;
- III - ausência de elementos formais que autorizem sua continuidade;
- IV - incorreção nos dados de abertura do procedimento;
- V - abertura de casos em duplicidade;
- VI - registro de caso cuja natureza não permita acolhimento do pedido pelo Órgão, segundo Orientações Técnicas expedidas pela Diretoria de Atendimento ao Consumidor, previamente ratificada pela Diretoria do PROCON Paulistano.

Art. 31. Para caracterização da reclamação fundamentada, nos termos do inciso II, do art. 58 do Decreto federal nº 2.181/97, apta a integrar o cadastro de que trata o 44, da Lei federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, será analisada a notícia ou ameaça de lesão apresentada, quanto à verossimilhança das alegações e quanto ao nexo de causalidade entre os fatos narrados e a lesão ou ameaça de lesão neles apontados, não se exigindo, para tanto, a comprovação de sua efetiva ocorrência.

Art. 32. A inclusão de fornecedor no Cadastro Municipal de Reclamações Fundamentadas consiste em ato administrativo que objetiva informar periodicamente à sociedade, sobretudo aos

consumidores, acerca do comportamento dos fornecedores verificado durante o processamento das demandas individuais de consumo pelo PROCON Paulistano.

§ 1º. Compete à Diretoria da Divisão de Atendimento ao Consumidor do PROCON Paulistano a lavratura da decisão final quanto à inclusão de fornecedor no Cadastro Municipal de Reclamações Fundamentadas, de que trata o art. 44, da Lei federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor.

§ 2º. Da decisão de que trata este artigo, desprovida de caráter sancionatório ante à finalidade meramente informativa, educativa e preventiva, não cabe recurso a teor da Nota Técnica nº 160/CGSJ/DPDC/2006, exarada pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC, órgão integrante da Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON, do Ministério da Justiça - MJ.

Capítulo IV

Do Cadastro Municipal de Reclamações Fundamentadas

Art. 33. O PROCON Paulistano divulgará, a cada ano, o Cadastro Municipal de Reclamações Fundamentadas, constituído por todas as reclamações fundamentadas contra fornecedores no período, nos termos do art. 44, da Lei federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor.

§ 1º. A divulgação anual ocorrerá mediante publicação na imprensa oficial e no sítio eletrônico do PROCON Paulistano.

§ 2º. Sem prejuízo da divulgação anual, o PROCON Paulistano poderá publicar em seu sítio eletrônico o Cadastro Municipal de Reclamações Fundamentadas em periodicidade inferior a um ano.

§ 3º. O cadastro conterá informações objetivas e claras sobre a identificação dos fornecedores reclamados, o objeto das reclamações e seu atendimento ou não pelos fornecedores.

§ 4º. O cadastro de que trata este artigo, nos termos do que dispõe o art. 60 do Decreto federal nº 2.181/97, é público, sendo as informações dele constantes a todos acessíveis, gratuitamente, vedada a utilização abusiva ou, por qualquer outro modo, estranha à defesa e orientação dos consumidores, ressalvada a hipótese de publicidade comparativa.

§ 5º. O consumidor ou fornecedor poderá requerer, em cinco dias a contar da divulgação do cadastro e mediante petição fundamentada encaminhada por correio eletrônico (e-mail) para o endereço proconpaulistano@prefeitura.sp.gov.br, a retificação de informação inexata que nele conste, bem como a inclusão de informação omitida, cabendo à Diretoria da Divisão de Atendimento ao Consumidor, no prazo de dez dias úteis, pronunciar-se, motivadamente, pela procedência ou improcedência do pedido.

§ 6º. No caso de acolhimento do pedido de que trata o parágrafo anterior, a autoridade competente providenciará, no prazo do parágrafo anterior, a retificação ou inclusão de informação e sua divulgação, na forma do parágrafo primeiro.

Capítulo V

Da Denúncia

Art. 34. O consumidor, tomando ciência de práticas abusivas ou de condutas nocivas aos direitos do consumidor, poderá denunciá-las ao PROCON Paulistano, por meio do Sítio Eletrônico, em campo próprio.

Parágrafo único. Serão também recebidas como denúncia as reclamações que noticiem fatos que se enquadrem nos critérios definidos no caput e que impliquem, cumulativamente ou não, danos graves e/ou de difícil reparação a direito dos consumidores ou que ponham em risco a saúde e a segurança dos consumidores.

Título VI

Dos Procedimentos de Fiscalização

Capítulo I

Disposições Gerais

Art. 35. A atuação fiscalizatória do PROCON Paulistano será conduzida de forma estratégica e organizada em ciclos e períodos, tendo por objetivo garantir os direitos do consumidor e o equilíbrio do mercado de consumo.

Art. 36. No desempenho de sua competência fiscalizatória, sempre fundamentado em razões de ordem técnica, o PROCON Paulistano desenvolverá ações de fiscalização tática e repressiva.

Art. 37. No bojo das ações fiscalizatórias, o Diretor de Fiscalização poderá determinar, cautelarmente, sem prejuízo das sanções cabíveis:

- I - apreensão e destruição de produtos;
- II - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;
- III - suspensão temporária da atividade;
- IV - outras medidas cautelares que se mostrem adequadas, conforme o caso.

Art. 38. O ciclo fiscalizatório tático do PROCON Paulistano terá duração de dois anos e será desenvolvido em oito etapas de três meses cada uma.

Art. 39. O Plano Trimestral de Intervenção Fiscalizatória, contendo os fornecedores a serem fiscalizados a cada ciclo de fiscalização, os quais serão selecionados com base em critérios detalhados em Nota Técnica, que será publicada no sítio eletrônico do PROCON Paulistano.

Parágrafo único. Sem prejuízo do disposto no caput, poderão ser acrescentadas outros fornecedores ao Plano Trimestral de Intervenção Fiscalizatória, levando-se em consideração fatos e eventos relevantes que possam comprometer o adequado funcionamento do mercado consumidor.

Art. 40. A inclusão de fornecedor no Plano Trimestral de Intervenção Fiscalizatória não impede que o fornecedor seja alvo de operações de fiscalização repressiva, de visitas técnicas ou de qualquer outra medida por parte do PROCON Paulistano, quando identificado risco de danos graves e/ou de difícil reparação a direito dos consumidores ou que ponham em risco a saúde e a segurança dos consumidores.

Art. 41. Uma vez incluído um fornecedor no plano a que se refere o artigo antecedente, as equipes de fiscalização poderão efetuar as diligências em sua sede, em seus escritórios e, se necessário, nas dependências de seus prestadores de serviços no período até dez dias úteis, podendo esse período ser prorrogado conforme a necessidade do serviço.

Art. 42. Após a realização da diligência, será encaminhada ao fornecedor notificação com relato dos fatos apurados no decorrer da ação fiscalizatória, seu enquadramento, cálculo preliminar da multa e, caso pertinente, proposta para negociação de termo de ajustamento de conduta.

Art. 43. Recebida a notificação, o fornecedor terá prazo de vinte dias para respondê-la ou para manifestar interesse na celebração de um termo de ajustamento de conduta.

§ 1º. Caso opte pela apresentação de defesa, o fornecedor deve apresentar em conjunto com ela todos os documentos necessários para comprovar suas alegações.

§ 2º. A defesa deverá ser apresentada por escrito, subscrita por seu representante legal constituído, ou por advogado habilitado, hipótese em que será obrigatória a apresentação do correspondente instrumento de mandato.

Art. 44. Uma vez apresentada a defesa e concluída a instrução do processo, o Diretor de Fiscalização proferirá decisão fundamentada.

§ 1º A decisão que reconhecer a infração de dispositivo legal ou infra legal de direitos do consumidor fixará o valor da multa aplicada na forma da regulamentação específica.

§ 2º Exarada a decisão, será expedida intimação para ciência do fornecedor, concedendo o prazo de cinco dias para interpor recurso, e, em caso de aplicação de penalidade pecuniária, o prazo de trinta dias para efetuar o pagamento da multa fixada.

§ 3º. Decorridos os prazos estabelecidos no parágrafo antecedente, sem a comprovação do recolhimento do valor da multa ou apresentação de recurso, o processo será encaminhado para cobrança na forma da regulamentação específica.

Art. 45. Em substituição à apresentação de recurso, e no mesmo prazo deste, pode o fornecedor, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor da multa pecuniária fixada na decisão proferida, hipótese em que fará jus a um desconto percentual de cinco por cento sobre o valor desta.

Parágrafo único. Uma vez efetuado o pagamento da multa fixada, sem apresentação de recurso, o processo será remetido à Diretoria de Fiscalização para arquivamento.

Art. 46. Da decisão proferida após exaurida a fase de instrução do processo administrativo sancionador caberá recurso à Diretoria do PROCON Paulistano como instância administrativa máxima, no prazo de dez dias.

§ 1º O recurso deverá ser dirigido à autoridade que proferiu a decisão e poderá ser protocolado por meio eletrônico ou na sede do PROCON Paulistano.

§ 2º Na hipótese de recurso encaminhado pelo correio, a tempestividade será aferida pela data da postagem.

§ 3º Os recursos terão efeito suspensivo.

Art. 47. Recebido o recurso, será analisada sua admissibilidade, podendo a autoridade que a proferiu reconsiderar sua decisão, desde que fundamentadamente.

§ 1º Reconsiderada a decisão, será publicada a respectiva decisão, em extrato, no órgão de imprensa oficial e o processo será arquivado.

§ 2º O recurso não será admitido quando interposto:

I - fora do prazo;

II - perante órgão incompetente;

III - por quem não seja legitimado; e

IV - depois de exaurida a esfera administrativa.

§ 3º O não conhecimento do recurso não impede o PROCON Paulistano de rever de ofício, a qualquer tempo, o ato ilegal.

§ 4º Admitido o recurso, o Diretor de Fiscalização remeterá o processo à Diretoria para julgamento.

Título VII

Dos Termos de Ajustamento de Conduta

Art. 48. Em lugar de responder à notificação, o fornecedor poderá optar por firmar Termo de Ajustamento de Conduta - TAC, recolhendo o preço indicado na própria notificação, não inferior a cinco por cento da multa calculada, com vistas a cessar a prática de atividades ou atos objetos de apuração, corrigindo as irregularidades e indenizando os prejuízos delas decorrentes.

§ 1º. A opção por negociar TAC suspenderá a ação fiscalizatória por até noventa dias.

§ 2º. A assinatura do TAC não importará em confissão quanto à matéria de fato, nem o reconhecimento de ilicitude da conduta em apuração.

§ 3º. O PROCON Paulistano apenas dará prosseguimento às negociações de TAC caso este instrumento se revele adequado e próprio à realização eficaz e eficiente do interesse público no caso concreto, ponderando-se, entre outros, os seguintes fatores:

I - o tempo decorrido desde a conduta objeto da apuração;

II - a eventual reiteração da infração pelo fornecedor;

III - o alcance do dano e a quantidade das condutas objeto de apuração; e

IV - razoabilidade da proposta em relação à natureza e à gravidade das condutas praticada.

Art. 49. São requisitos para a celebração de TAC:

I - não ter o compromissário descumprido outro TAC dentro do prazo de um ano;

II - não ter sido reconhecida a má-fé do compromissário no cumprimento das obrigações assumidas em TAC anterior; e/ou

III - não ter sido reconhecida a má-fé do compromissário na negociação das obrigações do TAC a ser celebrado, dentro do prazo de dezoito meses, a contar da data em que se deu o efetivo descumprimento.

Parágrafo único. Considera-se prática de má-fé, dentre outras, a prestação de informações inverídicas quanto ao cumprimento de obrigações assumidas no TAC.

Art. 50. O fornecedor não fará jus à opção de firmar o TAC quando:

I - o fato apurado na fase fiscalizatória disser respeito ao descumprimento de outro TAC;

III - o PROCON Paulistano já tenha se manifestado contrariamente à celebração de TAC quanto a fatos idênticos;

III - não houver interesse público na celebração do TAC, conforme avaliação motivada de conveniência e oportunidade a cargo do PROCON Paulistano;

IV - os direitos envolvidos na ação fiscalizatória sejam considerados indisponíveis.

Art. 51. O TAC conterà, necessariamente, as seguintes cláusulas, sem prejuízo de outras, acessórias ou substitutivas, que venham a ser acordadas:

I - as obrigações do compromissário de:

a) cessar a prática de atividades ou atos objetos da apuração, no prazo estabelecido;

b) corrigir as irregularidades, inclusive indenizando os prejuízos delas decorrentes;

c) prestar informações periódicas acerca das metas estabelecidas e condição dos compromissos acordados;

II - a relação dos atos objetos de apuração que serão incluídos no TAC a ser celebrado, cujos prazos prescricionais permanecerão suspensos durante a vigência deste;

III - os critérios de fixação do valor da multa a ser aplicada no caso de descumprimento total ou parcial do TAC;

IV - as medidas de reparação da população afetada, se for aplicável, definindo-se o cronograma para cumprimento de metas e condições;

V - os critérios de fixação do valor da multa a ser aplicada no caso de descumprimento total ou parcial do TAC;

VI - a vigência do TAC, correlacionada à complexidade das obrigações fixadas;

VII - a forma de fiscalização de sua observância;

VIII - a abrangência do TAC;

IX - o foro competente para dirimir eventuais litígios entre as partes;

X - a vigência do TAC;

XI - o foro competente para dirimir eventuais litígios entre as partes.

Art. 52. O requerimento do TAC deverá ser apresentado no prazo para defesa do procedimento fiscalizatório em petição específica dirigida à Divisão de Fiscalização, acompanhado dos documentos que comprovem a regularidade de representação do seu subscritor, como atos constitutivos e/ou procuração.

§ 1º. A Divisão de Fiscalização procederá à análise dos requisitos formais do requerimento apresentado, o qual, se admitido, será peça inaugural do processo de ajuste, passando o feito a ser processado pela Divisão de Termos de Ajustamento de Conduta e Ações Coletivas.

§ 2º. Será celebrado um TAC por infração, de modo que, além dos requisitos do caput, a petição, devidamente motivada, deverá elencar os atos objeto de apuração com a mesma infração indicada na notificação.

§ 3º. Excepcionalmente, a critério da administração, poderão ser agrupados no mesmo TAC atos objeto de apuração que se refiram a infrações distintas.

§ 4º. O ato de admissão da petição de requerimento de TAC e a consequente abertura do processo de ajuste é considerado manifestação expressa da tentativa de solução conciliatória, interrompendo o prazo de prescrição da pretensão punitiva dos processos sancionadores vinculados.

§ 5º. Em caso de inadmissão do requerimento por não cumprimento dos requisitos formais necessários, este será devolvido, juntamente com todos os documentos que o instruíram, ao requerente através de ofício, do qual constarão os motivos da inadmissão.

§ 6º. Não será admitido pedido de TAC na vigência de TAC que já disponha sobre atos objetos de apuração com a mesma tipificação sancionadora.

Art. 53. Aberto o processo, o requerente será comunicado e instado a iniciar as negociações das obrigações do TAC a ser celebrado, que poderão ocorrer por meio de reuniões presenciais ou por correspondências físicas ou eletrônicas, ou qualquer outro meio hábil.

§ 1º. No caso das negociações ocorrerem por meio de reuniões presenciais, os participantes deverão elaborar ata a ser assinada por todos os presentes e juntada ao processo de ajuste correspondente.

§ 2º. Na hipótese das negociações se darem por outros meios, todas as correspondências, físicas ou eletrônicas, deverão ser juntadas ao processo de ajuste correspondente.

Art. 54. Concluída a negociação, será elaborada a minuta do TAC, que será levada à apreciação da Diretoria do PROCON Paulistano.

Parágrafo único. Caso a Diretoria do PROCON Paulistano aprove as cláusulas da minuta de TAC apresentada, o documento será remetido ao compromissário, para que manifeste sua concordância, assinando-o, em duas vias, e o devolvendo-o no prazo máximo de dez dias.

Art. 55. Uma vez assinado por representantes do investigado e da administração pública, o TAC será remetido para publicação no Diário Oficial do Município, na forma de extrato, e no site do PROCON Paulistano.

§ 1º. Além das publicações referidas no artigo antecedente, o PROCON Paulistano poderá dar publicidade ao TAC por outros meios, inclusive buscando a colaboração dos demais Órgãos e Entidades do SNDC para a fiscalização do TAC.

§ 2º. O TAC entrará em vigor na data de sua assinatura, independentemente da data de publicação.

§ 3º Durante o prazo de vigência do TAC, fica suspensa a prescrição dos processos administrativos sancionadores nele expressamente elencados.

Art. 56. Sem prejuízo da fiscalização independente, a cargo do PROCON Paulistano, caberá aos compromissários comprovar, periodicamente, nos prazos definidos no próprio TAC, o cumprimento de cada uma das obrigações assumidas no TAC, no prazo assinado neste.

§ 1º. A Divisão de TACs e Ações Coletivas analisará a comprovação do cumprimento apresentada pelo compromissário, manifestando-se sobre o cumprimento ou o descumprimento das obrigações pactuadas.

§ 2º. Caso a Divisão de TACs e Ações Coletivas conclua pelo descumprimento, total ou parcial, das obrigações pactuadas no TAC, ou conclua que não houve a devida apresentação do comprovante de cumprimento das obrigações no prazo estipulado, o compromissário será notificado para prestar esclarecimentos no prazo de dez dias, a contar do recebimento da notificação.

§ 3º. Expirado o prazo previsto no § 2º, sem a apresentação de resposta pelo compromissário, ou caso os esclarecimentos e documentos apresentados sejam insuficientes para comprovar o cumprimento das obrigações assumidas pelo compromissário, o processo será encaminhado para a Divisão de Fiscalização para aplicação das sanções pertinentes.

§ 4º. Sem prejuízo da execução da multa correspondente, o descumprimento, total ou parcial, das obrigações assumidas no TAC acarretará a revogação imediata da suspensão do curso dos processos administrativos sancionadores que constituíam seu objeto.

§ 5º. Tendo sido declarado descumprido o TAC ou tendo sido reconhecida a má-fé do compromissário na negociação para celebração ou no cumprimento do TAC, este ficará impedido de celebrar novo TAC, de acordo com os prazos previstos nesta Portaria.

Título VIII

Das redes sociais oficiais do PROCON Paulistano

Art. 57. As redes sociais utilizadas pelo PROCON Paulistano possuem como único escopo orientar e conscientizar os cidadãos sobre temas atuais do direito consumerista.

Art. 58. Os consumidores que encaminharem dúvidas, denúncias e reclamações nas redes sociais serão orientados a buscar atendimento no sítio eletrônico do PROCON Paulistano.

Art. 59. O PROCON Paulistano, em hipótese alguma, interagirá com perfis falsos das redes sociais, ficando-lhe reservado o direito de denunciar eventuais abusos aos responsáveis, sem prejuízo da adoção de outras medidas cabíveis.

Título IX

Das Disposições Finais

Art. 60. As disposições referentes a multas e sua dosimetria serão objeto de Portaria específica a ser expedida pela Diretoria do PROCON Paulistano.

Art. 61. Os casos omissos serão resolvidos pela Diretoria do PROCON Paulistano.

Art. 62. Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação.

São Paulo, 16 de agosto de 2.016.

RICARDO FERRARI NOGUEIRA

PROCURADOR DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

DEPARTAMENTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - DIRETOR OAB/SP 175.805

ARQUIVO APROFEM