



**DECRETO Nº 13.073, DE 8 DE JANEIRO DE 2007.**

*Aprova Regimento Interno da  
Coordenadoria de Proteção e Defesa do  
Consumidor – PROCON.*

O PREFEITO MUNICIPAL DE CAXIAS DO SUL, no uso das atribuições que lhe confere a Lei Orgânica Municipal, c/c o art. 17 da Lei Municipal nº 6.232, de 19 de maio de 2004,

**D E C R E T A:**

**Art. 1º** Fica aprovado o Regimento Interno da Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON), previsto na Lei Municipal nº 6.232, de 19 de maio de 2004, anexo ao presente Decreto como se aqui estivesse transcrito.

**Art. 2º** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Caxias do Sul, 8 de janeiro de 2007; 132º ano da Colonização e 117º da Emancipação Política.

José Ivo Sartori,  
PREFEITO MUNICIPAL.

Isaura Pistorello De Tomasi,  
SECRETÁRIA-GERAL EM EXERCÍCIO.



## REGIMENTO INTERNO DA COORDENADORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

### CAPÍTULO I DA CATEGORIA E FINALIDADE

**Art. 1º** A Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON, órgão específico singular, criado pela Lei Municipal nº 6.232, de 19 de maio de 2004, integrante do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC, que se refere os arts. 4º e 105, ambos da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, tem a finalidade de exercer as competências estabelecidas nos diplomas antes citados e especificamente:

I – coordenar e executar a política municipal de defesa do consumidor;

II – fiscalizar e aplicar as sanções administrativas previstas na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – CDC, no Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997, na Lei Estadual nº 10.913, de 03 de janeiro de 1997, e no Decreto Estadual nº 38.864, de 09 de setembro de 1998;

III – funcionar, no procedimento administrativo, como instância de instrução e julgamento no âmbito de sua competência, dentro das regras fixadas pela Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro 1990, pela legislação complementar e pelo Decreto Estadual nº 38.864, de 09 de setembro de 1998;

IV – receber, analisar, avaliar e encaminhar consultas, denúncias e sugestões apresentadas por entidades representativas ou pessoa jurídica de direito público ou privado;

V – prestar aos consumidores orientação permanente sobre os seus direitos e garantias;

VI – informar, conscientizar e motivar o consumidor através dos meios de comunicação;

VII – desenvolver palestras, campanhas, feiras, debates e outras atividades correlatas;

VIII – atuar junto ao sistema municipal de ensino, visando criar uma nova mentalidade nas relações de consumo;

IX – auxiliar a fiscalização de preços, abastecimento, quantidade e segurança de bens e serviços;

X – manter cadastro atualizado de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-los pública e anualmente, remetendo cópia ao PROCON/RS e ao Departamento de Proteção e Defesa ao Consumidor – DPDC;

XI – expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor resguardado segredo industrial; e

XII – solicitar o concurso de órgãos e entidades de notória especificação técnica para a consecução dos seus objetivos.

### CAPÍTULO II

---



## DA ORGANIZAÇÃO

**Art. 2º** A Coordenação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON tem a seguinte estrutura:

- I – Gabinete do Prefeito;
- II – Núcleo de Coordenação;
- III – Núcleo Técnico Jurídico;
- IV – Núcleo Fiscalizatório e de Vistoria;
- V – Núcleo de Processamento e de Gestão de Informações;
- VI – Núcleo de Atendimento; e
- VII – Núcleo de Pesquisas, Estudos e Educação.

## CAPÍTULO III DA COMPETÊNCIA DAS UNIDADES

**Art. 3º** Ao Gabinete do Prefeito compete:

I – funcionar no processo administrativo, como segunda e última instância de julgamento, dentro das regras fixadas pela Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, pelo Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997, pela Lei Estadual nº 10.913, de 03 de janeiro de 1997 e pelo Decreto Estadual nº 38.864, de 09 de setembro de 1998;

II – auxiliar nas execuções de ações, medidas, diligências, comunicações, entre outras tarefas afins nas áreas e assuntos de competência do PROCON;

III – emitir e controlar financeiramente a requisição de passagens e concessão de diárias;

IV – executar os serviços referentes à requisição, recebimento, controle e distribuição de materiais de expediente e de reprografia;

V – confeccionar pedidos para compra de material permanente e de consumo e para prestação de serviços do PROCON, bem como controlar o registro das despesas realizadas;

VI – controlar a movimentação de bens patrimoniais do PROCON;

VII – registrar e controlar as alterações de força de trabalho e as informações relativas à frequência, férias, localização, movimentação e designação de servidores do PROCON; e

VIII – acompanhar e controlar o encaminhamento de documentos relativos a pessoal, a serem publicados no Diário Oficial do Município.

**Art. 4º** Ao Núcleo de Coordenação compete:

I – funcionar, no processo administrativo, como primeira instância julgadora, dentro das regras fixadas pela Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, pelo Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997, pela Lei Estadual nº 10.913, de 03 de janeiro de 1997 e pelo Decreto Estadual nº 38.864, de 09 de setembro de 1998;

II – incentivar e coordenar o processo de criação e estruturação de órgãos públicos ou privados de caráter público, entidades privadas, sociedades civis e associações, constituídas com o fim de promover a defesa do consumidor no âmbito do Município;



- III – planejar e propor ações para a execução de práticas setoriais, com vistas à solução de conflitos de consumo no âmbito do Município;
- IV – planejar e coordenar as atividades de orientação e de intenção no que tange à execução nas políticas de defesa do consumidor;
- V – planejar e coordenar os eventos promovidos pelo PROCON;
- VI – coordenar e atuar nas atividades referentes às relações institucionais do PROCON; e
- VII – coordenar todas as demais atividades referentes às suas unidades organizacionais, precisamente àquelas descritas no art. 2º, incisos III, IV, V, VI e VII deste diploma.

**Art. 5º** Ao Núcleo Técnico Jurídico compete:

- I – promover distintamente a instrução, até o encerramento, de averiguação preliminar e processo administrativo, no âmbito de sua competência, propondo ao Coordenador a instauração deste último;
- II – planejar, promover, executar e acompanhar as Audiências de Tentativa de Conciliação e de Mediação;
- III – planejar, executar e acompanhar as atividades de prevenção e repressão às práticas infringentes da legislação de defesa do consumidor, na área de sua competência;
- IV – propor ao Coordenador o encaminhamento de representação ao Ministério Público, para fins de adoção das medidas necessárias ao cumprimento da legislação de defesa do consumidor, no âmbito de sua competência;
- V – propor ao Coordenador o encaminhamento de denúncia à polícia judiciária, de delitos contra os direitos do consumidor, para as providências de sua competência;
- VI – propor ao Coordenador a elaboração de projetos educativos de defesa do consumidor e de campanhas de esclarecimentos relacionados à defesa do consumidor;
- VII – requisitar ao Núcleo de Pesquisas, Estudos e Educação a elaboração, distribuição e aplicação de material informativo e de orientação mediante prévia concordância do Coordenador;
- VIII – propor ao Coordenador ações que visem a incentivar o processo de criação e estruturação de órgãos públicos ou privados de caráter público, entidades públicas, entidades privadas, sociedades civis e associações, constituídas com o objetivo de promover a defesa do consumidor;
- IX – propor ao Coordenador ações que visem ao estreitamento das relações entre o PROCON e os demais órgãos competentes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor;
- X – organizar e operacionalizar os eventos promovidos pelo PROCON;
- XI – prestar assistência aos órgãos de defesa do consumidor, no que tange à implementação das políticas de relações de consumo;
- XII – estudar e propor ao Coordenador a implementação de políticas de relações de consumo;
- XIII – propor ao Coordenador a divulgação aos órgãos competentes de práticas contrárias aos interesses difusos, coletivos ou individuais dos consumidores;
- XIV – coordenar, orientar, promover e emitir notas técnicas, pareceres jurídicos



e informações técnico-jurídicas, no âmbito de sua competência;

XV – coordenar a realização de estudos jurídicos, assim como manter intercâmbio de informações com órgãos jurídicos nacionais e internacionais com vistas ao aprimoramento e à adequação da legislação de defesa do consumidor;

XVI – receber, analisar e encaminhar denúncias e consultas relativas às relações de consumo;

XVII – propor aos demais órgãos de defesa do consumidor procedimentos a serem adotados na esfera de sua competência;

XVIII – planejar, promover, executar e encaminhar as demais atividades referentes às suas unidades organizacionais;

XIX – assistir o Coordenador no controle da legalidade dos atos administrativos a serem por ele praticados ou já efetivados, e daqueles oriundos das demais unidades organizacionais do PROCON;

XX – requisitar das demais unidades organizacionais do PROCON informações, estudos, ações, medidas, diligências, entre outras tarefas afins nas áreas e assuntos de competência do PROCON;

XXI – organizar e manter o arquivo de decisões, atos, pareceres, ofícios, convocações e outros documentos do PROCON; e

XXII – manter atualizadas as informações técnicas e administrativas sobre o andamento das atividades sob sua responsabilidade.

**Art. 6º** Ao Núcleo Fiscalizatório e de Vistoria compete:

I – promover, executar ou acompanhar as atividades referentes às práticas infringentes às relações de consumo, na área de sua competência; e

II – analisar e emitir relatórios e informações nos procedimentos administrativos que visem a apuração de condutas infringentes aos direitos do consumidor.

**Art. 7º** Ao Núcleo de Processamento e de Gestão de Informações compete:

I – analisar e dar prosseguimento, com os devidos registros, nas investigações preliminares e processos administrativos na sua área de atuação, promovendo o apensamento da documentação recebida, o cumprimento de acertos ou acordos realizados, e o repasse às demais unidades organizacionais do PROCON do material pertinente e outras atividades na área de sua competência;

II – gerenciar e promover o controle estatístico dos atendimentos e outras atividades por matéria, quantidade e período, e registro de todo e qualquer andamento processual;

III – gerenciar e controlar todo o material documental arquivado; e

IV – receber, encaminhar, executar, divulgar e acompanhar os processos administrativos findos destinados ao Cadastro de Reclamações Fundamentadas contra fornecedores ou prestadores de serviços.

**Art. 8º** Ao Núcleo de Atendimento compete:

I – prestar atendimento e orientação aos consumidores;

II – receber denúncias, devidamente registradas, convertendo-as em



investigações preliminares, buscando, sempre que possível, o imediato acerto com o fornecedor ou prestador de serviços, e promovendo o repasse do material às demais unidades organizacionais do PROCON na medida das suas competências;

III – receber sugestões de consumidores;

IV – manter atualizadas as informações técnicas e administrativas sobre o andamento das atividades sob sua responsabilidade.

**Art. 9º** Ao Núcleo de Pesquisas, Estudos e Educação compete:

I – elaborar, desenvolver e acompanhar projetos educativos de defesa do consumidor e de campanhas de esclarecimentos relacionados à defesa dos seus direitos;

II – promover o estudo, quando requisitado ou de ofício, de temas de ordem consumerista;

III – promover a pesquisa científica, quando requisitada ou de ofício, de temas de ordem consumerista;

IV – propor, planejar, executar e acompanhar, quando requisitado ou de ofício, revista do consumidor ou similar, podendo promover a seleção de artigos provenientes de pessoas físicas, sociedades civis ou empresariais; e

V – elaborar, propor, executar e vincular ao *site* do PROCON material pertinente à seara consumerista e outras informações do próprio órgão.

#### **CAPÍTULO IV DAS ATRIBUIÇÕES DOS DIRIGENTES**

**Art. 10.** Ao Coordenador do PROCON incumbe privativamente:

I – supervisionar e fazer cumprir os planos de ação das unidades organizacionais do PROCON, coordenando as atividades;

II – proferir decisões de instauração de abertura de processo administrativo, de baixa e arquivamento de investigação preliminar ou contencioso administrativo, e de inclusão do fornecedor ou prestador de serviço no Cadastro de Reclamações Fundamentadas;

III – proferir julgamento nos processos administrativos, podendo aplicar sanções e/ou mantendo medidas acautelatórias;

IV – assinar convênios e compromissos de conduta, cujo objetivo envolva interesses do PROCON;

V – representar o PROCON institucionalmente;

VI – expedir atos administrativos alcançando procedimentos internos ou de política econômica referente ao consumo;

VII – manter articulação com órgãos, entidades públicas ou privadas de caráter público com vistas às relações de consumo;

VIII – manifestar-se, querendo, em consultas encaminhadas ao PROCON;

IX – promover o encaminhamento de representação ou informação no Ministério Público no âmbito de sua competência na seara consumerista;

X – promover o encaminhamento de denúncia ou pedido de investigação à polícia jurídica, no âmbito de sua competência na seara consumerista;



XI – autorizar a vinculação de artigos na revista defesa do consumidor ou similar; e

XII – expedir ofícios a outro órgão ou instituição pública.

**Art. 11.** Ao Assessor Técnico Jurídico do PROCON incumbe privativamente:

I – organizar e preparar as matérias a serem submetidas à consideração do Coordenador;

II – coordenar os trabalhos que envolvam o planejamento das atividades de apoio ao Coordenador;

III – supervisionar as atividades das unidades organizacionais do PROCON, diretamente subordinadas ao Coordenador;

IV – propor e apresentar ao Coordenador minutas de convênio, minutas de atos regulatórios, planos e programas de trabalho;

V – presidir Audiências de Mediação, de caráter coletivo, podendo formar as condições para assinatura de um Compromisso de Ajustamento de Conduta;

VI – propor ao Coordenador a assinatura de Compromisso de Ajustamento de Conduta com fornecedor ou prestador de serviços;

VII – organizar, capacitar, preparar e supervisionar a realização de Audiências de Tentativa de Conciliação presididas por acadêmicos de direito vinculados a convênio assinado entre PROCON e entidade de ensino superior, órgão ou poder público;

VIII – proferir determinações na fase de investigação preliminar nos termos do art. 33, §§ 1º e 2º, do Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997, tanto nos contenciosos individuais ou coletivos;

IX – proferir decisão ou nota técnica opinando sobre a conversão de investigações preliminares para processo administrativo nos contenciosos individuais ou coletivos;

X – emitir decisão ou nota técnica opinando sobre infrações administrativas e suas penalidades nos processos administrativos, tanto nos contenciosos individuais ou coletivos;

XI – emitir parecer em consulta encaminhada ao PROCON;

XII – fazer cumprir as articulações avençadas com órgãos, entidades públicas ou privadas de caráter público com vistas às relações de consumo;

XIII – propor ao Coordenador o encaminhamento de representação ou informação ao Ministério Público no âmbito consumerista;

XIV – propor ao Coordenador o encaminhamento de denúncia ou pedido de investigação à polícia judiciária, no âmbito de sua competência na seara consumerista;

XV – propor ao Coordenador a exposição de ofício para outro órgão ou instituição pública para repassar ou requisitar informações pertinentes à investigação preliminar, processo administrativo ou consulta;

XVI – representar o Coordenador, por substituição, institucionalmente o PROCON;

XVII – expedir e responder memorandos e ofícios, por substituição, do PROCON;

XVIII – opinar sobre a vinculação de artigos na revista do consumidor ou





similar; e

XIX – acompanhar, querendo, o ato fiscalizatório ou de vistoria, decidindo sobre suas medidas.

**Parágrafo único.** A atividade de Assessor Técnico Jurídico do PROCON será exercida por servidor municipal, detentor de poder de polícia administrativa mediante concurso, inscrito na Ordem dos Advogados do Brasil, através de Portaria do Prefeito concedendo o recebimento de função gratificada.

**Art. 12.** Ao Assistente Técnico Jurídico do PROCON incumbe privativamente:  
I – planejar, organizar, coordenar e desenvolver os trabalhos de competência do Núcleo de Pesquisas, Estudos e Educação.

**Parágrafo único.** A atividade de Assistente Técnico Jurídico do PROCON será exercida por servidor municipal com formação jurídica através da Portaria do Prefeito concedendo o recebimento de função gratificada.

**Art. 13.** Ao Agente Fiscalizador do PROCON incumbe privativamente:  
I – lavrar auto da infração, auto de apreensão/termo de depósito, relatório de visita, relatório de fiscalização, relatório de atuação, notificação, auto de constatação e folha de continuação.

**Parágrafo único.** A atividade de Agente Fiscalizador do PROCON será exercida por servidor municipal, detentor de poder de polícia administrativa mediante concurso, através da Portaria do Prefeito concedendo o recebimento de função gratificada.

## **CAPÍTULO V DA INVESTIGAÇÃO PRELIMINAR**

**Art. 14.** A fase da investigação preliminar prevista no art. 33, §§ 1º e 2º, do Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997, contemplará:

- I – audiência de tentativa de conciliação; e
- II – audiência de mediação.

§ 1º As Audiências de Tentativa de Conciliação serão presididas por acadêmicos de direito, previamente capacitados para o ato, vinculados ao PROCON ou oriundos de convênio assinado entidade de ensino superior, entidade representativa, órgão ou poder público;

§ 2º As Audiências de Mediação serão presididas apenas pelo Assessor Técnico Jurídico do PROCON, possuindo caráter coletivo.

## **CAPÍTULO VI**

---





### **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 15.** Aos servidores e outros colaboradores em regime de estágio profissional com funções não especificados neste Regimento caberá exercer as atribuições que lhe forem cometidas por seus superiores imediatos.

**Art. 16.** Além das competências e atribuições estabelecidas neste Regimento, outras poderão ser cometidas aos órgãos e servidores pela autoridade competente, com o propósito de cumprir os objetivos e finalidade do PROCON.

**Art. 17.** Os casos omissos e as dúvidas surgidas na aplicação do presente Regime Interno serão solucionadas pelo Coordenador.

### **CAPÍTULO VII DAS DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS**

**Art. 18.** O Assessor Técnico Jurídico, enquanto não ocorre designação administrativa e/ou alteração da Lei Municipal nº 6.232, de 19 de maio de 2004, no que diz respeito aos cargos de Assistente Técnico Jurídico e Agente Fiscalizador, acumulará as funções previstas nos arts. 12 e 13 deste Regimento.