

## **RESOLUÇÃO Nº 066/98**

O SECRETÁRIO DE ESTADO DA JUSTIÇA E DA CIDADANIA, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo Art. 45, inciso XIV da Lei nº 8.485, de 03 de junho de 1987 e pelos Art.s. 4º e 5º do Regulamento da Pasta, aprovado pelo Decreto nº 609, 23 de julho de 1991,  
RESOLVE:

1º - Alterar o Regimento Interno da Coordenadoria Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/PR, na forma do Anexo que integra a presente Resolução.

2º - Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação, ficando revogada a Resolução 48 de 13 de maio de 1996 e demais disposições em contrário.

Curitiba, 29 de julho de 1998.  
EDUARDO ROCHA VIRMOND  
Secretário de Estado da Justiça e da Cidadania

## **ANEXO A RESOLUÇÃO Nº 66/98**

### **REGIMENTO INTERNO DA SECRETARIA ESPECIAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

#### **TÍTULO I DA CARACTERIZAÇÃO E DOS OBJETIVOS**

Art.. 1º. - A Coordenadoria Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/PR, instituída pelo Decreto n.º 609, de 23 de julho de 1991, responsável pela realização das atividades relacionadas a proteção e defesa dos direitos do consumidor.

Art.. 2º. - À Coordenadoria Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor compete:

- I- a viabilização da implementação e da execução da política estadual de proteção, orientação, defesa e educação do consumidor, por meio da articulação das ações de entidades e órgãos públicos estaduais e municipais que desempenham atividades relacionadas a defesa do consumidor;
- II- a fiscalização e o controle da produção, industrialização, distribuição e publicidade de bens e serviços no mercado de consumo, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem estar do consumidor, na forma de legislação pertinente;
- III- a promoção de estudos e pesquisas que possibilitem ao Estado o aperfeiçoamento dos recursos institucionais e legais, genéricos ou específicos, de proteção ao consumidor;

- IV- a informação, a conscientização e a motivação do consumidor por meio das cartilhas, manuais, folhetos, cartazes e demais instrumentos de comunicação de massa, bem como pela realização de campanhas, palestras, debates, feiras e iniciativas correlatas;
- V- o incentivo, por meio de programas e projetos especiais, à formação de entidades de defesa do consumidor pela população e pelas entidades e órgãos públicos municipais;
- VI- a adoção de medidas que possibilitem a fiscalização e a aplicação de sanções administrativas estabelecidas na Lei Federal n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, que aprovou o Código de Defesa do Consumidor, no Decreto Federal 2181 de 21 de março 1997 e demais legislação pertinente;
- VII- a coordenação e a execução das atividades de recebimento, análise e encaminhamento de consultas, reclamações, denúncias e recomendações concernentes às relações de consumo;
- VIII- o cadastramento de reclamações fundamentadas, formuladas por consumidor contra fornecedores de produtos e serviços, procedendo a sua divulgação, nos termos dos Arts. 22 e 44 do Código de Defesa do Consumidor, bem como a informação aos órgãos competentes sobre a infrações decorrentes da violação dos interesses difusos, coletivos ou individuais dos consumidores;
- IX- o encaminhamento aos órgãos competentes de questões que versem sobre relações de consumo que não possam ser solucionadas administrativamente;
- X- a solicitação do concurso do Ministério Público para fins de adoção de medidas judiciais;
- XI- o ajuizamento de ações civis públicas para a defesa dos interesses ou direitos difusos, coletivos ou individuais homogêneos, definidos no Art. 81 da Lei Federal n.º 7.347 de 24 de julho de 1985, alterada pela Lei Federal n.º 8.884, de 11 de junho de 1994;
- XII- a solicitação do concurso de órgãos e entidades federais, estaduais e municipais na proteção ao consumidor, bem como o auxílio na fiscalização das questões relativas a preços, abastecimento, qualidade e segurança de bens e serviços;
- XIII- a coordenação do processo de municipalização do sistema de defesa do consumidor, mediante a prestação de assistência técnica aos órgãos e entidades envolvidos;
- XIV- a solicitação à Polícia Judiciária para instauração de inquéritos policiais para a apreciação de delitos contra consumidores, nos termos da legislação vigente;
- XV- o intercâmbio com instituições congêneres nacionais e internacionais visando o aprimoramento da defesa do consumidor;
- XVI- o fornecimento de subsídios para a adequação das políticas públicas do Estado aos interesses dos consumidores;
- XVII- o desempenho de outras atividades correlatas.

## TÍTULO II

### DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA COORDENADORIA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

Art..3º. - A estrutura organizacional do Procon/PR compreende:

I- Nível de Direção

Chefe do Procon/PR

II- Nível de Atuação Instrumental

Grupo Auxiliar Orçamentário, Financeiro e de Planejamento - GAOFP

Grupo Auxiliar Administrativo e de Recursos Humanos - GARH

III- Nível de Execução

Divisão de Atendimento - DAT

Seção de Recepção e Atendimento

Seção de Conciliação de Reclamações

Divisão de Fiscalização - DFIS

Seção de Inspeção

Seção de Diligências Especiais

Divisão de Estudos, Orientação, Pesquisas e Divulgação ao Consumidor - DEP

Seção de Estudos e Projetos

Seção de Integração e Comunicação

Divisão Jurídica - DJU

Seção de Análise, Instrução e Apoio Jurídico

Seção de Orientação e Controle de Processos

Divisão de Sistematização e Informações - DSI

Seção de Informatização

Seção de Cadastro e Informações

Parágrafo único - A representação gráfica desta estrutura está apresentada no organograma anexo a este Regimento Interno.

### TÍTULO III

#### DO CAMPO FUNCIONAL DAS UNIDADES INTEGRANTES DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO PROCON/PR

#### Capítulo I

#### AO NÍVEL DE DIREÇÃO

Seção unica - do Chefe da Coordenadoria Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor

Art. 4º. - Ao Chefe da Coordenadoria Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor compete:

I - exercer as responsabilidades fundamentais dos ocupantes de posições de chefia na administração direta do Poder Executivo, nos termos do Art..43 da Lei n.º 8.485/87;

II - coordenar as atividades do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor;

III - Articular as políticas públicas estaduais de proteção, orientação, defesa e educação do consumidor;

IV - homologar os resultados de audiências de conciliação;

V - julgar o procedimento administrativo fixando multa;

VI - conferir procuração para as medidas judiciais;

- VII - requerer a instauração de inquéritos policiais;
- VIII - aprovar o Cadastro de Defesa do Consumidor e autorizar a publicação das reclamações fundamentadas;
- IX - baixar atos e normas administrativas visando, o bom andamento do PROCON/PR , bem como aquelas necessárias à defesa do consumidor;
- X - desempenhar outras atividades correlatas.

## Capítulo II AO NÍVEL DE ATUAÇÃO INSTRUMENTAL

### Seção I - do Grupo Auxiliar Orçamentário Financeiro e de Planejamento

Art.. 5º. - Ao Grupo Auxiliar Orçamentário , Financeiro e de Planejamento compete as atividades relacionadas aos Sistemas Financeiro e de Planejamento Estadual, bem como as atividades constantes nos Art.s.39 e 40 da Lei nº8.485, de 03 de junho de 1987 e ainda as atribuições contidas no Art..21 do Regulamento da Secretaria de Estado da Fazenda, aprovado pelo Decreto nº2.838, de 15 de janeiro de 1997, e no Art..32 do Regulamento da Secretaria de Estado do Planejamento e Coordenação Geral, aprovado pelo Decreto nº2.837, de 15 de janeiro de 1997.

Parágrafo único - O Grupo Auxiliar Orçamentário, Financeiro e de Planejamento atuará sob a orientação técnica e normativa dos Grupos Orçamentários, e Financeiro Setorial e de Planejamento Setorial da Secretaria de Estado da Justiça e da Cidadania.

## SEÇÃO II DO GRUPO AUXILIAR ADMINISTRATIVO E DE RECURSOS HUMANOS

Art..6º. - Ao Grupo Auxiliar Administrativo e de Recursos Humanos compete as atividades relacionadas aos Sistemas Estaduais de Administração Geral e de Recursos Humanos, bem como as atividades constantes dos Art..41 e 42 da Lei nº8.485/87, e ainda as atribuições contidas nos Art.s.20 e 21 do Regulamento da Secretaria de Estado da Administração, aprovado pelo Decreto nº1.036, de 31 de julho de 1987.

Parágrafo único - O Grupo Auxiliar Administrativo e de Recursos Humanos atuará sob a orientação técnica e normativa dos Grupos Administrativo Setorial e de Recursos Humanos Setorial da SEJU.

## CAPÍTULO III AO NÍVEL DE EXECUÇÃO

### SEÇÃO I DA DIVISÃO DE ATENDIMENTO

Art.. 7º. - À Divisão de Atendimento compete o atendimento e a orientação ao consumidor, o recebimento, a análise e a triagem de reclamações dos consumidores; a montagem de processos, a adoção de providências para a resolução das matérias analisadas em autos de procedimento administrativo, convocação, e realização de audiências de conciliação.

#### SUBSEÇÃO I DA SEÇÃO DE RECEPÇÃO E ATENDIMENTO

Art.. 8º. - À Seção de Recepção e Atendimento compete:

- I - a orientação, o recebimento e a instrução inicial das reclamações efetuadas pelos consumidores ou por seus representantes legais, apresentadas pessoalmente, por carta, telegrama, telex, fac-símile ou qualquer outro meio de comunicação;
- II - o pronunciamento em caráter preliminar, sobre a documentação necessária à instauração de procedimentos administrativos, comunicando ao consumidor as faltas e medidas necessárias à perfeita instrução de seus interesses;
- III - o recebimento e a instauração de procedimento administrativo em face de qualquer notícia de lesão ou ameaça de lesão a direito de consumidor em uma dada relação de consumo;
- IV - o recebimento e a remessa da reclamação à Divisão de Fiscalização sobre a existência de direito lesado ou ameaçado, sem prejuízo da indicação ao Chefe de PROCON/PR da necessidade da lavratura de auto infração e da aplicação das sanções previstas no Código de Defesa do Consumidor, do Decreto Federal 2181/97 e demais legislação correlata.
- V - a orientação e a tentativa de solução, via telefone, dos atendimentos realizados pelo serviço Disque Procon 1512;
- VI - o encaminhamento, para o serviço ATENDIMENTO PESSOAL, pelo serviço DISQUE PROCON 1512, dos consumidores que não tiveram seus pedidos resolvidos por telefone;
- VII - a informação ao consumidor sobre órgãos competentes para solução dos problemas alheios à competência do PROCON/PR;
- VIII - o desempenho de outras atividades correlatas.

#### SUBSEÇÃO II DA SEÇÃO DE CONCILIAÇÃO DE RECLAMAÇÕES

Art.. 9º. - À Seção de Conciliação de Reclamações compete:

- I - a marcação e a realização de audiências de conciliação entre consumidores e fornecedores;
- II - a emissão de comunicado escrito a fornecedores, a ser entregue por consumidores ou não, de acordo com o tipo de reclamação, para tentativa de solução entre as partes conflitantes;
- III - a lavratura, em termo próprio, da realização de audiência de conciliação, indicando a presença ou não de consumidores e fornecedores, e o resultado alcançado neste procedimento preliminar;

- IV - o encaminhamento, à Divisão Jurídica, das reclamações, cujas audiências de conciliação já tenham sido realizadas, para os procedimentos devidos;
- V - o encaminhamento de investigações preliminares por indicação da autoridade competente, cabendo para tanto, requisitar aos fornecedores informações sobre as questões investigadas, resguardado o segredo industrial, na forma do disposto no §4º do Artigo 55 da Lei 8078/90 e posterior envio à Divisão Jurídica;
- VI - o desempenho de outras atividades correlatas.

## SEÇÃO II DA DIVISÃO DE FISCALIZAÇÃO

Art.. 10 - À Divisão de Fiscalização compete a fiscalização de preços, abastecimento, quantidade e segurança de bens e serviços; a fiscalização preventiva dos direitos do consumidor; a realização de diligências especiais, no caso de denúncias ou reclamações visando à defesa do consumidor; a instrução preliminar dos procedimentos administrativos, atuando quando constatadas práticas infrativas previstas na Lei nº 8.078/90, Decreto 2181/97 e demais legislação aplicável.

### SUBSEÇÃO I DA SEÇÃO DE INSPEÇÃO

- Art.. 11- À Seção de Inspeção compete:
- I - o auxílio a órgão do Sistema Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor na fiscalização de preços, abastecimento, quantidade de bens e prestação de serviços;
  - II - a proposta, a elaboração e a coordenação de ações na defesa do consumidor, juntamente com o Sistema Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor;
  - III - a fiscalização preventiva dos direitos do consumidor, em todas as suas etapas, incluindo a lavratura de autos relacionados ao ato praticado, conforme Decreto nº 2181/97;
  - IV - a adoção das medidas necessárias a aplicação das sanções administrativas previstas na Lei nº 8.078/90 e do Decreto nº 2181/97;
  - V - a instrução preliminar das sanções do procedimento administrativo;
  - VI - o desempenho de outras atividades correlatas.

### SUBSEÇÃO II DA SEÇÃO DE DILIGÊNCIAS ESPECIAIS

- Art.12 - À Seção de Diligências Especiais compete:
- I - a fiscalização da publicidade dos produtos e serviços, coibindo aquelas consideradas enganosas e abusivas;
  - II - a verificação da procedência de denúncia ou reclamação apresentada por consumidor, incluindo a lavratura de autos relacionados ao ato praticado de acordo com o Decreto nº 2181/97;
  - III - a comunicação às autoridades competentes das infrações à Lei nº 8.078/90 e demais legislação pertinente;

IV - o desempenho de outras atividades correlatas.

### SEÇÃO III DA DIVISÃO DE ESTUDOS, ORIENTAÇÃO, PESQUISAS E DIVULGAÇÃO AO CONSUMIDOR

Art. 13 - À Divisão de Estudos Orientação, Pesquisas e Divulgação ao Consumidor, compete a elaboração de programas, projetos, estudos e pesquisas visando à educação preventiva do consumidor e a difusão, em todos os níveis de governo e junto à sociedade, dos mecanismos de defesa do consumidor, bem como coordenar a divulgação das ações internas e externas de proteção e defesa do Consumidor.

#### SUBSEÇÃO I DA SEÇÃO DE ESTUDOS E PROJETOS

Art. 14 - À Seção de Estudos e Projetos compete:

- I - a elaboração e a participação na realização de pesquisas sócio-econômicas e de registro estatístico de interesse dos consumidores;
- II - a elaboração de programas e projetos de caráter preventivo na área de defesa do consumidor;
- III - a instrução na elaboração de convênios, acordos atinentes à área de defesa do consumidor, remetendo posteriormente a Divisão Jurídica.
- IV - o desenvolvimento de estudos sobre as normas reguladoras das relações de consumo;
- V - a criação e a manutenção de manuais de procedimentos técnicos;
- VI - o desempenho de outras atividades correlatas.

#### SUBSEÇÃO II DA SEÇÃO DE INTEGRAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Art. 15 - À Seção de Integração e Comunicação compete:

- I - a supervisão e o acompanhamento da criação e do desempenho dos Sistemas Municipais de Defesa do Consumidor e dos órgãos e entidades municipais de proteção e defesa do consumidor;
- II - o assessoramento técnico aos municípios na área de defesa do consumidor;
- III - o acompanhamento das normas estabelecidas em legislação municipal relativa a proteção e defesa do consumidor;
- IV - a promoção da integração das entidades e órgãos públicos de defesa do consumidor com entidades sindicais, comunitárias e civis atuantes na área;
- V - o incentivo à organização da sociedade civil para a defesa de seus direitos nas relações de consumo;
- VI - a elaboração de material de divulgação do PROCON/PR, bem como a confecção de material informativo e educativo sobre as relações de consumo;
- VII - a promoção de campanhas publicitárias na área de atuação do PROCON/PR;

VIII - a asseguaração aos meios de comunicação social, informações de boa qualidade, atuais, sob o ponto de vista da técnica jornalística e da relevância social;

IX - a administração da publicidade legal, e editais;

X - a manutenção de acervo de vídeos institucionais e dados informatizados sobre sua atividade no Estado do Paraná;

XI - a promoção de inter-relação com o público interno, atualizando o mural de informações aos funcionários do PROCON/PR;

XII - o desempenho de outras atividades correlatas;

#### SEÇÃO IV DA DIVISÃO JURÍDICA

Art.16 - À Divisão Jurídica compete a instrução técnica legal de todos os atos do PROCON/PR; a manutenção de intercâmbio jurídico com órgãos e entidades do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e entidades internacionais de áreas afins e o ajuizamento de ações coletivas de que trata o Art.. 81 da Lei nº 8.078/90.

#### SUBSEÇÃO I DA SEÇÃO DE ANÁLISE, INSTRUÇÃO E APOIO JURÍDICO

Art. 17 - À seção de Análise, Instrução e Apoio Jurídico compete:

I - a instrução do procedimento administrativo com análise dos fatos, fundamentos e elementos documentais, inclusive com emissão de relatório;

II - a expedição de notificações a fornecedor e consumidor;

III- a comunicação ao titular do PROCON/PR sob as reclamações não solucionadas, com o objetivo de adotar as medidas cabíveis;

IV - a emissão de pareceres prévios, quando solicitado, sobre a inclusão de fornecedores no Cadastro previsto nos Art.s.22 e 44 do Código de Defesa do Consumidor

V - a elaboração de cálculo do processo administrativo pelo setor competente;

VI - a solicitação de concurso de outros órgãos e entidades de defesa do consumidor para melhor execução de suas atividades;

VII - o desempenho de outras atividades correlatas.

#### SUBSEÇÃO II DA SEÇÃO DE ORIENTAÇÃO E CONTROLE DE PROCESSOS

Art. 18 - À Seção de Orientação e Controle de Processos compete:

I - a informação aos consumidores ou fornecedores sob a movimentação das reclamações;

II - a informação e a orientação aos consumidores e aos fornecedores das providências tomadas visando à solução de reclamações;

III - o acompanhamento e a revisão dos atos processuais visando sua correção;

IV - a manutenção das informações processuais atualizadas, de modo que as reclamações não fiquem paralisadas nas Seções, além do prazo previsto;

V - o desempenho de outras atividades correlatas.



SEÇÃO V  
DA DIVISÃO DE SISTEMATIZAÇÃO E INFORMAÇÕES - DSI

Art. 19 - À Divisão de Sistematização e Informações compete a administração da rede de informática, a atualização e manutenção de sistemas informatizados e de atendimento, o arquivamento e guarda dos processos administrativos e atendimentos do órgão, a produção de informações e relatórios estatísticos, a emissão de Certidões de Violação dos Direitos do Consumidor e a manutenção do Cadastro de Defesa do Consumidor.

SUBSEÇÃO I  
DA SEÇÃO DE INFORMATIZAÇÃO

Art. 20 - À Seção de Informatização compete:

- I - a manutenção de Rede Procon, e gerenciamento da sua utilização pelos setores;
- II - a montagem, desmontagem, configuração, instalação e transferência de equipamentos de informática;
- III - a representação junto ao Conselho Estadual de Informática e informações;
- IV - a elaboração e atualização do Plano Setorial de Informática - PSI ;
- V - a elaboração e o acompanhamento dos projetos de informática, seja da compra de equipamentos ou sistemas e ou de criação de novos fluxos e procedimentos informatizados;
- VI - a realização e guarda de back-up diário e outros sistemas de segurança;
- VII - a introdução de cópias de disquetes com entrada de dados, bem como de cópia de saída de dados da Rede;
- VIII - a orientação, treinamento de acesso e uso da Rede, do Sistema de Atendimento - DPC e outros softwares de uso interno;
- IX - a manutenção de dados e informações da "home page" da unidade na Internet;
- X - a digitação dos atendimentos e dados dos setores ainda não informatizados;
- XI - a consistência, conferência e correção dos dados digitados pelos setores de atendimento pessoal, telefone e carta;
- XII - a organização, manutenção e criação de novos fluxos do Sistema DPC, bem como acesso, execução de alteração de dados e autorização de novos níveis de acesso;
- XIII - a elaboração de relatórios estatísticos e gerenciais diários, mensais e anuais dos atendimentos por área, assunto, problema; de arquivamentos; de audiências e de informações cadastrais;
- XIV - o desempenho de outras atividades correlatas.

SUBSEÇÃO II  
DA SEÇÃO DE CADASTRO E INFORMAÇÃO

Art. 21 - À Seção de Cadastro e Informações compete:

- I - a manutenção do Cadastro de Defesa do Consumidor, criado pela Lei 8078/90, em seu Art. 44, bem como a preparação de relatórios para fins de sua publicação;
- II - o encerramento no Sistema DPC, a guarda e o arquivamento dos atendimentos executados sob todas as formas; a manutenção e atualização dos dados neles contidos, pelo período de cinco anos, e sua eliminação após o prazo de prescrição, sob a orientação da Divisão Jurídica;
- III - a emissão de Certidões positivas, negativas e explicativas sobre a violação de Direitos dos Consumidores, sob a orientação da Divisão Jurídica;
- IV - o fornecimento de informações dos dados cadastrais a consumidores e fornecedores sobre os registros constantes no Cadastro previsto pelo Art. 44 da Lei 8078/90, por telefone, pessoalmente ou por escrito;
- V - o controle de entrada e saída de processos administrativos finalizados sob a guarda da Seção, sob a orientação da Divisão Jurídica;
- VI - o desempenho de outras atividades correlatas.

#### TÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 22 - Aos ocupantes de posição de chefia, em todos os níveis, compete a direção e a coordenação das atividades inerentes à unidade que lhe for afeta, bem como as responsabilidades fundamentais nos termos do Art. 43 da Lei nº 8.485/87.

Art. 23. - Em caso de impedimento no cumprimento de suas finalidades, fica o PROCON/PR, através de seus agentes competentes, autorizado a requisitar o emprego de força policial.

Art. 24 - O PROCON/PR poderá requisitar, sem qualquer ônus, as perícias necessárias ao cumprimento do presente Regimento Interno, realizadas em laboratórios oficiais do Estado.

§ 1º - A perícia de que trata este Artigo será determinada a critério do PROCON/PR;

§ 2º - Na impossibilidade de execução da perícia por laboratório oficial do Estado, deverão as partes arcar com as custas das mesmas.

Art. 25 - No âmbito de sua competência, o chefe do PROCON/PR poderá baixar normas administrativas visando o bom desempenho das atividades do órgão.

Art. 26 - O Secretário de Estado da Justiça e da Cidadania poderá baixar resoluções complementares necessárias ao fiel cumprimento deste Regimento Interno.

Art. 27 - Os casos omissos e as alterações do presente Regimento Interno serão resolvidos pelo Secretário de Estado da Justiça e da Cidadania, mediante proposta do Chefe do PROCON/PR

# Procon/PR - Coordenadoria Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor

