

**Resolução SEJU 485 - 05 de Setembro de 2014**

Publicado no Diário Oficial nº. 9286 de 09/09/2014

Súmula: Aprova o Regimento Interno do Departamento Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/PR, na forma de ANEXO.

A SECRETÁRIA DE ESTADO DA JUSTIÇA, CIDADANIA E DIREITOS HUMANOS, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo artigo 45, inciso XIV da Lei nº 8.485, de 03 de junho de 1987 e tendo em vista o artigo 4º do Decreto nº 10.714, de 09 de abril de 2014, que aprovou o Regulamento desta Pasta.

RESOLVE:

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

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, ficando revogada a Resolução nº 66, de 1998 e demais disposições em contrário.

Curitiba, 05 de setembro de 2014.

Maria Tereza Uille Gomes

Secretária de Estado da Justiça, Cidadania e Direitos Humanos

## **ANEXO A RESOLUÇÃO N° 485/2014 - GS/SEJU**

### **REGIMENTO INTERNO DO DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR PROCON/PR**

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

**Art. 1º-** Ao Departamento Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/PR, instituído pelo Decreto n.º 609, de 23 de julho de 1991, unidade administrativa, em nível de execução programática da estrutura organizacional da Secretaria de Estado da Justiça, Cidadania e Direitos Humano, e responsável pela implementação das atividades relacionadas à proteção e defesa dos direitos do consumidor compete:

**I** - a implementação e a execução da política estadual de proteção, orientação, defesa e educação do consumidor, por meio da articulação de suas ações com entidades e órgãos públicos estaduais e municipais e entidades civis, que desempenham atividades relacionadas à defesa do consumidor;

**II** - a fiscalização e o controle da colocação e publicidade de bens e serviços no mercado de consumo, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da boa informação e do bem-estar do consumidor, verificando sua produção, industrialização e distribuição, na forma estabelecida pela 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 sobre as relações de consumo visando o consumo consciente de bens e serviços, por todos os meios informativos e 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, que objetivem a formação de entidades voltadas para a defesa do consumidor e quanto às entidades civis afins já existentes para que incluam entre suas atribuições a proteção e defesa do consumidor;

**VI** - o desenvolvimento de ações de fiscalização e aplicação das sanções administrativas estabelecidas na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 e no Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997, que o regulamentou e nas demais legislações pertinentes;

**VII** - a execução das atividades de recebimento, análise e encaminhamento de consultas, reclamações, denúncias e recomendações, concernentes às relações de consumo;

**VIII** - o cadastramento das reclamações fundamentadas, formuladas por consumidor contra fornecedores de produtos e serviços, procedendo a sua divulgação, nos termos do art. 44 do Código de Defesa do Consumidor, bem como a informação aos órgãos competentes sobre as 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 8.078/90;

**XII** - a solicitação do concurso de órgãos e entidades federais, estaduais e municipais para a 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 da defesa do consumidor, mediante o incentivo às Prefeituras para que criem

PROCONS municipais, prestando assistência técnica aos órgãos e entidades envolvidas;

**XIV** - a solicitação, à polícia judiciária, da instauração de inquéritos policiais para a apreciação de delitos contra consumidores, nos termos da legislação vigente;

**XV** - a promoção de intercâmbio com instituições congêneres nacionais, e internacionais, visando ao aprimoramento de suas atividades;

**XVI** - o fornecimento de subsídios para a adequação das políticas do Estado aos interesses dos consumidores; e

**XVII** - o desempenho de outras atividades correlatas.

## TÍTULO II DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO DEPARTAMENTO ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

**Art.2º**- A estrutura organizacional do PROCON/PR compreende:

**I**- Nível de Direção

Diretor de Departamento

Núcleo Auxiliar de Informações e Informática

**II**- Nível de Execução

Divisão de Serviços de Atendimento ao Consumidor

Divisão de Apoio Jurídico

Divisão de Estudos e Integração Institucional

Divisão de Fiscalização

Divisão de Ações Estratégicas

Divisão de Gestão Interna

**Parágrafo único** - A representação gráfica desta estrutura está apresentada no organograma Anexo I deste Regimento Interno.

## TÍTULO III

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

CAPÍTULO I  
AO NÍVEL DE DIREÇÃO

SEÇÃO I  
DO DIRETOR DO DEPARTAMENTO ESTADUAL DE PROTEÇÃO E  
DEFESA DO CONSUMIDOR

**Art. 3º** - Ao Diretor do Departamento 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, de 1987;
- II** - coordenar a estrutura administrativa do órgão pautado na administração transparente, democrática, participativa e voltada para resultados;
- III** - coordenar as atividades do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor por meio da articulação dos órgãos que o compõem;
- IV** - articular as políticas públicas estaduais de proteção, orientação, defesa e educação do consumidor;
- V** - homologar os resultados de audiências de conciliação;
- VI** - julgar os procedimentos administrativos fixando as penalidades previstas no art. 57 da Lei nº 8.078, de 1990;
- VII** - conferir a procuração para o ajuizamento de ações judiciais;
- VIII** - requerer a instauração de inquéritos policiais;
- IX** - aprovar o Cadastro de Reclamações Fundamentadas contra Fornecedores de Produtos e Serviços, previstas no art. 44 da Lei nº 8.078, de 1990, e autorizar sua publicação;

- X- criar os atos e normas administrativas visando o cumprimento das atividades a serem desenvolvidas pelo PROCON/PR, ou quaisquer outras, no âmbito de sua competência, necessárias à defesa do consumidor;
- XI – desempenhar outras atividades correlatas.

## SEÇÃO II DO NÚCLEO AUXILIAR DE INFORMAÇÕES E INFORMÁTICA

**Art. 4º** - Ao Núcleo Auxiliar de Informações e Informática compete:

- I – a articulação com o Núcleo de Informática e Informações da SEJU, para o atendimento às necessidades na área de informática e informações;
- II - a manutenção de Rede Procon;
- III - a montagem, desmontagem, configuração, instalação e transferência de equipamentos de informática;
- IV – o apoio à Divisão de Ações Estratégicas na execução de suas atividades;
- V – o desempenho de outras atividades correlatas.

## CAPÍTULO II AO NÍVEL DE EXECUÇÃO

### SEÇÃO I DA DIVISÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

**Art. 5º** - À Divisão dos Serviços de Atendimento ao Consumidor compete:

- I - a recepção e o fornecimento de orientação aos consumidores ou a seus representantes legais, apresentadas pessoalmente ou por carta instruindo-os sobre os procedimentos do órgão e as diversas formas de encaminhamento da resolução dos conflitos de consumo;

- II** - o pronunciamento, em caráter preliminar, sobre a documentação necessária à instauração de procedimentos administrativos, esclarecendo ao consumidor o fluxo desses procedimentos e sua correta instrução;
- III** - o registro do atendimento do consumidor com o fornecimento de carta de informações preliminares - CIP - visando à solução do problema diretamente no estabelecimento do fornecedor;
- IV** - o registro de procedimento administrativo com agendamento de composição amigável entre consumidor e fornecedor na sede do órgão enquanto perdurar este tipo de procedimento;
- V** - o registro de atendimento do consumidor solicitando a realização de ação de fiscalização sobre a ocorrência de direito lesado ou ameaçado, sem prejuízo da determinação da direção do PROCON/PR da necessidade da lavratura de auto de infração e da aplicação das sanções previstas no Código de Defesa do Consumidor, no Decreto Federal 2181/97 e demais legislações correlatas.
- VI** - o registro de procedimento administrativo de reclamação, com a marcação de audiência de conciliação;
- VII** - a orientação e o esclarecimento das dúvidas dos consumidores sobre conflitos nas relações de consumo, pelo serviço Disque Procon 0800-41 1512;
- VIII**- o esclarecimento ao consumidor quanto às formas de atendimento realizadas pelo PROCON/PR e orientação quanto ao funcionamento do atendimento pessoal e da documentação necessária para o registro dos procedimentos administrativos;
- IX** - a orientação e esclarecimentos das dúvidas encaminhadas pelos consumidores através de correio eletrônico;
- X** - a informação do funcionamento e utilização do Cadastro de Bloqueio de Telemarketing ou outros cadastros que venham a existir, com o devido registro quando o consumidor não tiver meios para fazê-lo;
- XI** - a informação ao consumidor sobre órgãos competentes para solução dos problemas alheios à competência do PROCON/PR;

- XII** - a recepção e o acompanhamento do cumprimento do atendimento agendado e do resultado da composição entre consumidor e fornecedor em fase pré-processual;
- XIII** - a realização de audiências entre consumidores e fornecedores, esclarecendo a ambos as vantagens da conciliação e da resolução dos conflitos de consumo na esfera administrativa;
- XIV** - a lavratura, em termo próprio, da realização de audiência, indicando a presença ou não de consumidores e fornecedores, a apresentação de defesa do fornecedor no ato conciliatório, os termos da conciliação e o resultado alcançado neste procedimento, estabelecendo se necessário valor de cláusula penal por não cumprimento de acordo realizado;
- XV** - o esclarecimento ao consumidor e fornecedor dos procedimentos posteriores à audiência sem acordo e orientação ao consumidor para buscar as vias judiciais, quando for o caso;
- XVI** - o encaminhamento das reclamações, à Divisão de Apoio Jurídico, cujas audiências de conciliação já tenham sido realizadas, para o processamento devido;
- XVII** - o desempenho de outras atividades correlatas.

## SEÇÃO II DA DIVISÃO DE APOIO JURÍDICO

**Art. 6º** - À Divisão de Apoio Jurídico compete:

- I** - o assessoramento jurídico à Diretoria do PROCON/PR;
- II** - a instrução dos procedimentos administrativos com análise dos fatos, fundamentos e elementos documentais, com emissão de pareceres jurídicos que fundamentem a tomada de decisão de aplicação das sanções administrativas previstas no Código de Defesa do Consumidor e no Decreto 2181/97;



**III** – a guarda dos processos administrativos de reclamação em andamento, procedendo a anexação de documentos, emissão de notificações ou qualquer outro tipo de comunicado a consumidores e fornecedores necessários à sua fiel instrução;

**IV** - o arquivamento, em sistema específico, e a guarda dos registros dos atendimentos executados sob todas as formas; a manutenção e atualização dos dados neles contidos, sempre que necessário, pelo período de cinco anos, e sua eliminação após o prazo de prescrição;

**V** – a requisição aos fornecedores, de quaisquer pessoas físicas ou jurídicas, órgãos ou entidades públicas, de informações, esclarecimentos ou documentos necessários à instrução dos procedimentos instaurados pelo órgão;

**VI** - a manutenção do Cadastro de Defesa do Consumidor, previsto no art. 44 da Lei 8078/90, emitindo certidões positivas, negativas e explicativas sobre a violação de direitos dos consumidores, bem como, o fornecimento das informações dos dados cadastrais nele contidos seja por telefone, pessoalmente ou por escrito;

**VII** – A guarda e a manutenção dos processos administrativos de reclamação, com decisão definitiva de não resolvida com pagamento de multa e não resolvida sem pagamento de multa, providenciando a inscrição em dívida ativa do Estado destes últimos em sistema próprio da Secretaria da Fazenda, emitindo relatórios periódicos de valores inscritos e a serem depositados na conta corrente do Fundo Estadual de Defesa do Consumidor- FECON;

**VIII** - a exclusão de inscrição em dívida ativa e o encaminhamento ao setor competente do processo para alteração de categoria de arquivamento, quando houver determinação judicial;

**IX** - a defesa dos consumidores em juízo, através do ajuizamento e acompanhamento de ações judiciais de interesses ou direitos coletivos ou difusos ou direitos individuais homogêneos de que trata o art. 81 da Lei 8.078/90;

**X** - a elaboração de compromissos de ajustamento de conduta às exigências legais, nos termos do § 6º do art. 5º da Lei 7347, de 1985 e § 6º do art. 109 da Lei nº 8078/90.

**XI** - a instauração de procedimento de investigação preliminar, cabendo para tanto, requisitar aos fornecedores informações sobre as questões investigadas resguardadas o segredo industrial, na forma do disposto no §4º do Artigo 55 da Lei 8078/90;

**XII** - a colaboração na instrução e elaboração de termos de cooperação, parceria ou convenio a serem celebrados pelo órgão;

**XIII** - o acompanhamento e o levantamento de doutrina e jurisprudência sobre os diferentes temas relativos às relações de consumo;

**XIV** - o estudo dos assuntos legislativos com vistas à elaboração, revisão e atualização das normas de consumo em âmbito nacional e internacional;

**XV** - a manutenção de intercâmbio jurídico com órgãos e entidades do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e entidades internacionais de áreas afins;

**XVI** - a solicitação de concurso de outros órgãos e entidades de defesa do consumidor para melhor execução procedimentos do PROCON/PR;

**XVII** - o desempenho de outras atividades correlatas.

### SEÇÃO III

#### DA DIVISÃO DE ESTUDOS E INTEGRAÇÃO INSTITUCIONAL

**Art.7º** - À Divisão de Estudos e Integração Institucional, compete:

**I** - a elaboração e a participação na realização de pesquisas socioeconômicas 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** - o desenvolvimento de estudos sobre as normas reguladoras das relações de consumo;

- IV** - a criação e a manutenção de manuais de procedimentos técnicos;
- V** - 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;
- VI** - o assessoramento técnico aos municípios na área de defesa do consumidor;
- VII** - o acompanhamento das normas estabelecidas em legislação municipal relativa à proteção e defesa do consumidor;
- VIII** - a promoção da integração das entidades e órgãos públicos de defesa do consumidor com entidades sindicais, comunitárias e civis atuantes na área;
- IX** - o incentivo à organização da sociedade civil para a defesa de seus direitos nas relações de consumo;
- X** - a elaboração de material de divulgação do PROCON/PR, bem como a confecção de material informativo e educativo sobre as relações de consumo;
- XI** - a promoção de campanhas publicitárias na área de atuação do PROCON/PR;
- XII** - o fornecimento, aos meios de comunicação social, de informações claras, objetivas e atuais, sob o ponto de vista da técnica jornalística e da relevância social sobre as atividades do órgão e a política estadual de defesa do consumidor;
- XIII** - a administração da publicidade legal e de editais institucionais;
- XIV** - a manutenção de acervo de vídeos institucionais e dados informatizados sobre atividade do órgão no Estado do Paraná;
- XV** - a promoção de inter-relação com o público interno, atualizando o mural de informações aos funcionários do PROCON/PR;
- XVI** - o desempenho de outras atividades correlatas;

SEÇÃO IV  
DA DIVISÃO DE FISCALIZAÇÃO

**Art. 8º - À Divisão de Fiscalização compete:**

**I** - a fiscalização preventiva dos direitos do consumidor, no que se refere a preços, abastecimento, quantidade e segurança de bens e serviços colocados no mercado em todas as suas etapas de produção e comercialização, incluindo a lavratura de autos relacionados ao ato praticado, conforme Decreto nº 2181/97, independentemente de provocação do consumidor;

**II** - o atendimento a solicitação de ações de fiscalização realizadas por consumidores;

**III** - a proposição, a elaboração, a coordenação e/ou a participação em ações conjuntas de fiscalização na defesa do consumidor, juntamente com os demais órgãos integrantes do Sistema Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor;

**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 de reclamação quando o caso assim requerer;

**VI** - a fiscalização da publicidade dos produtos e serviços veiculados por todos os meios de comunicação, visando coibir aquelas consideradas enganosas ou abusivas e sua adequação às normas de proteção e defesa do consumidor;

**VII** - a verificação da procedência de denúncia ou reclamação quanto à publicidade veiculada por todos os tipos ou meios de comunicação, apresentada por consumidor, incluindo a lavratura de autos relacionados ao ato praticado ou encaminhando procedimento preliminar à Divisão de Apoio Jurídico para instauração de procedimento conforme o Decreto nº 2181/97;

**VIII** - a comunicação às autoridades competentes das infrações à Lei nº 8.078/90 e demais legislações pertinentes quanto à apresentação e veiculação de publicidade enganosa ou abusiva;

**IX** - o desempenho de outras atividades correlatas.

SEÇÃO V

## DA DIVISÃO DE AÇÕES ESTRATÉGICAS

**Art. 9º** - À Divisão de Ações Estratégicas compete:

- I - o gerenciamento das informações e dados relativos às atividades desenvolvidas pelo PROCON/PR;
- II - a orientação, treinamento de acesso e uso da Rede, dos sistemas de atendimento e outros *softwares* de uso interno;
- III - a triagem e a qualificação de informações do PROCON/PR;
- IV - o acompanhamento das diretrizes estabelecidas pelo Conselho Estadual de Informática ou organismo similar e a elaboração e atualização de planos setoriais;
- V - o zelo pela guarda, manutenção e segurança das informações de banco de dados e sistemas;
- VI - a capacitação dos técnicos dos Procons municipais no uso de tecnologias da informação e disponibilização de chaves de acesso aos mesmos;
- VII - a consistência, conferência e correção dos dados inseridos nos bancos de dados pelos setores de atendimento pessoal e telefone;
- VIII - o acompanhamento da adoção de novas tecnologias de informação visando a atualização de fluxos e procedimentos informatizados;
- IX - a promoção da implementação de projetos voltados à racionalização, otimização e simplificação de processos e procedimentos administrativos, buscando aprimorar a eficiência, a eficácia e a efetividade organizacional;
- X - a busca através de ações de padronização de processos e práticas, a redução do retrabalho e o desperdício de tempo, disseminando a cultura de medição e alcance de resultados tanto no PROCON/PR quanto nos Procons municipais;
- XI - o fornecimento de *logins* e senhas que possibilitem o acesso de fornecedores e consumidores às informações registradas em bancos de dados de defesa do consumidor;

**XII** - a elaboração de relatórios estatísticos e gerenciais das atividades desenvolvidas pelo órgão e pelos Procons municipais integrados ao sistema estadual de defesa do consumidor, periodicamente, visando sua discussão, avaliação e divulgação aos setores envolvidos, disponibilizando sempre que possível, na rede mundial de computadores;

**XIII** - a execução de ações que possibilitem a convocação, realização, e registro das reuniões e assembléias do Conselho Gestor do Fundo Estadual de Defesa do Consumidor - CONFECON;

**XIV** - a manutenção e o zelo pela guarda de documentos que comprovem as atividades e procedimentos legais do CONFECON;

**XV** - o encaminhamento à SEJU dos documentos necessários à contabilidade e prestações de contas do Fundo Estadual de Defesa do Consumidor;

**XVI** - o desempenho de outras atividades correlatas.

## SEÇÃO VI DA DIVISÃO DE GESTÃO INTERNA

**Art 10** - À Divisão de Gestão Interna compete:

**I** - a execução das atividades de manutenção da estrutura administrativa do órgão, bem como o zelo pelo correto funcionamento do protocolo, arquivo geral, reprografia e telefonia;

**II** - a organização, atualização e manutenção do cadastro dos bens patrimoniais;

**III** - a manutenção dos bens móveis e equipamentos, e indicação de novas aquisições quando necessário;

**IV** - o controle do fluxo e do estoque de materiais de escritório;

**V** - a proposição de diretrizes relativas à obtenção e distribuição de bens e serviços internos;

**VI** - a organização e a manutenção do sistema de registro e cadastro dos servidores do órgão;

- VII** – a organização da escala de férias e licença especial dos servidores;
- VIII**– a elaboração dos boletins mensais de frequência de servidores e estagiários;
- IX** – a centralização do controle das despesas do órgão, por meio do registro dos atos orçamentários e financeiros;
- X** – a colaboração na elaboração do orçamento anual e plurianual sob a orientação da SEJU;
- XI** – a emissão de pedidos de empenho para atendimento das necessidades de compras e reparos;
- XII** – a instrução de processos de compra de bens ou contratação de serviços de manutenção e reparos no órgão, de acordo com as normas legais;
- XIII** – a certificação das faturas de compras e dos documentos necessários ao pagamento de despesas, verificando se estão de acordo com as determinações legais;
- XIV** – as providências para o atendimento às solicitações de viagens, diárias e a realização de prestações de contas;
- XV** – o desempenho de outras atividades correlatas.

#### TÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

**Art. 11** - Aos ocupantes de posição de chefia compete à 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, de 1987.

**Art. 12** - Em caso de impedimento no cumprimento de suas finalidades de atendimento ao consumidor, fica o PROCON/PR, através de seus agentes competentes, autorizado a requisitar o emprego de força policial.

**Art. 13** - O PROCON/PR poderá requisitar 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. 14** - No âmbito de sua competência, o diretor do PROCON/PR poderá baixar normas administrativas visando o bom desempenho de suas atividades.

**Art. 15** - A Secretaria de Estado da Justiça, Cidadania e Direitos Humanos, poderá baixar resoluções complementares necessárias ao fiel cumprimento deste Regimento Interno.

**Art. 16** - Os casos omissos e as alterações do presente Regimento Interno serão resolvidos pela Secretaria de Estado da Justiça, Cidadania e Direitos Humanos, mediante proposta do diretor do PROCON/PR.

SEJU - PROCON/PR, em setembro de 2104