

# CONHECENDO O PROCESSO ADMINISTRATIVO DE COMPETÊNCIA DO PROCON

Maurílio dos Santos Tedardi\*

Maria Beatriz Pasello Valente Tedardi

## Resumo:

O presente trabalho propicia uma visão ampla acerca do processo administrativo de competência do PROCON, em especial o PROCON de Apucarana, com ênfase no procedimento iniciado por meio de reclamação. Pois, atualmente, os cidadãos estão mais conscientes sobre de seus direitos e a existência do PROCON permite que o consumidor exerça suas prerrogativas de uma forma mais simples e rápida. Embora cada vez mais empresas acabem por responder administrativamente pelos atos praticados em detrimento do consumidor, poucas são as informações que podem ser obtidas na doutrina sobre o processo administrativo de competência do PROCON. Dessa forma, o presente artigo busca proporcionar ao leitor elementos para apreender a vivência prática que envolve o dia a dia do PROCON, com base na legislação e nas informações obtidas por meio da internet e do PROCON da cidade de Apucarana, com vistas a promover a divulgação desse órgão, como meio de contribuir para a formação de uma geração mais preparada, na defesa de seus direitos, bem como de profissionais aptos a apresentar a melhor solução a ser adotada em cada caso.

**Palavras-chave:** Direito do consumidor. Procon. Processo Administrativo.

## 1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem como objetivo propiciar uma visão ampla acerca do processo administrativo de competência do PROCON, em especial o PROCON de Apucarana, com ênfase no procedimento iniciado por meio de reclamação, pois este órgão tem assumido grande relevância na defesa dos direitos

---

\* Mestre em Teoria do Direito do Estado pela Universidade Estadual de Marília. Especialista em Direito Penal com ênfase em Direito Ambiental pela Universidade do Norte do Paraná. Professor junto a cursos de graduação e pós-graduação em Direito. Professor coordenador de projeto de pesquisa, junto ao FUNPESQ. Advogado.

\* Advogada e Especialista em Direito Civil e Direito Processual Civil pela OAB/INBRAPE

dos consumidores, e cada vez mais empresas acabam por responder administrativamente pelos atos praticados em detrimento do consumidor.

Atualmente, os cidadãos estão mais conscientes sobre de seus direitos e a existência do PROCON permite que o consumidor exerça suas prerrogativas de uma forma mais simples e rápida.

A escolha desse tema deve-se ao fato de que, embora se constitua em um importante instrumento, poucas são as informações que podem ser obtidas na doutrina sobre o processo administrativo de competência do PROCON, sendo que os doutrinadores, normalmente, têm como foco comentários sobre a Lei de Defesa do Consumidor em juízo. Muito embora, os procedimentos internos realizados pelo PROCON também devam ser conhecidos pelos profissionais do Direito, que podem atuar junto a este órgão.

A presente pesquisa enfatizou não apenas o ponto de vista legal. Buscou, também, proporcionar ao leitor a vivência prática que envolve o dia a dia do PROCON, contemplando uma parte histórica e evidenciando como se organiza a sua estrutura e as fases do processo administrativo de sua competência, iniciado por meio da reclamação do consumidor.

A metodologia aplicada teve como base a pesquisa da legislação, sem olvidar das informações obtidas por meio da internet, em especial nos sites oficiais, já que o material bibliográfico acerca do tema é escasso. Também, foram obtidas valiosas informações *in loco*, no PROCON da Cidade de Apucarana.

## **2 PROCON**

### **2.1 Conceito**

O PROCON é um órgão vinculado ao poder executivo, que tem como finalidade a defesa do consumidor. Pode ser de abrangência Estadual ou Municipal. Seu objetivo é dar atendimento tanto aos consumidores quanto aos fornecedores, atuando de forma consultiva e deliberativa, ou seja, ele serve para orientar, receber, analisar e encaminhar as reclamações, denúncias e consultas de consumidores,

fiscalizar de forma preventiva se os direitos dos consumidores estão sendo respeitados, evitar abusos, educar e divulgar sobre o consumo adequado de produtos e serviços e também aplicar sanções.

Os PROCONs estaduais estão sediados nas capitais dos Estados e, segundo Almeida<sup>1</sup> além de outras, têm por função “estimular a criação de órgãos municipais de defesa do consumidor, no respectivo território”.

No Estado do Paraná, o PROCON está subordinado à estrutura programática da Secretaria de Estado da Justiça e da Cidadania e, através da Divisão de Estudos e Pesquisas, faz pesquisas de preços com o intuito de informar o consumidor para que esse possa decidir melhor a escolha de um produto ou contratação de serviços. Também, realiza pesquisa comportamental como ferramenta para levantar informações capazes de alterar ou influenciar determinados modos de conduta ou opinião.

Em nível municipal, o PROCON deve ser criado por uma Lei Municipal, que definirá as suas atribuições, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, e sua estrutura. Além disso, devem ser criados o Fundo Municipal de Defesa do Consumidor, com a finalidade de recolhimento das multas aplicadas, e um Conselho Gestor com o escopo de deliberar sobre as diretrizes de utilização dos recursos provenientes do Fundo Municipal.

## 2.2 Histórico do PROCON no Paraná e no Município de Apucarana

Apesar de a discussão sobre o tema defesa do consumidor, no Paraná, não ser nova, somente no ano de 1983 é que o setor público assumiu uma proposta de atuação em prol do consumidor, criando, no mesmo ano, a CODEC – Coordenadoria de Orientação e Proteção ao Consumidor – com a finalidade de trabalhar a proteção ao consumidor e a CODIC – Coordenadoria de Desenvolvimento Industrial e Comercial – responsável pela orientação aos empresários.

---

<sup>1</sup> ALMEIDA, João Batista de. **Manual de direito do consumidor**. 2.ed. São Paulo: Saraiva, 2006, p. 139.

Tanto a CODEC quanto a CODIC eram subordinadas à Secretaria de Estado da Indústria e Comércio. A CODEC desenvolveu suas atividades até 1989, quando o Governo do Estado do Paraná decidiu por extinguí-la, transformando-a em programa ligado à estrutura da Secretaria de Estado da Justiça, do Trabalho e da Ação Social.

Como o programa não contava com estrutura funcional e nem administrativa, sua atuação funcionava como um mero balcão de atendimento ao público, sendo que a proteção e defesa do consumidor acabava sendo realizada por outros órgãos, como a Delegacia de Crimes contra a Economia Popular, o Ministério Público, a Defensoria Pública e, também pela sociedade civil, através da Associação de Defesa e Orientação ao Cidadão – ADOC.

No transcorrer do ano de 1990, com o Congresso Nacional discutindo a proposta do Código de Defesa do Consumidor, a idéia da estruturação de um serviço mais eficiente a ser realizado pelo governo do Estado, por meio do poder executivo, começa a ganhar espaço.

Em dezembro de 1990 foi realizado em Curitiba o 1º Congresso Paranaense sobre os Direitos do Consumidor e em 23 de julho de 1991 foi criada a Coordenadoria Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/PR, inserida na estrutura programática da Secretaria de Estado da Justiça e da Cidadania – SEJU, e o Conselho Estadual de Defesa do Consumidor – CONDEF.

O PROCON/PR teve sua proposta de estrutura baseada no Código de Defesa do Consumidor, tendo como norte a idéia da necessidade de um trabalho integrado entre os órgãos, considerando que para obter sucesso nesta atividade, era mister não somente o reconhecimento da importância da política estadual de defesa do consumidor, como que esta fosse apreendida e assumida por todos os órgãos do Sistema Estadual.

No mês de abril de 1991, o PROCON/PR realizou dois Fóruns de Entidades do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, buscando a unificação de linguagem e a interpretação do Código de Defesa do Consumidor e, como instrumento para integração e articulação dos órgãos, criou e publicou o Cadastro de Órgãos Públicos e Entidades de Defesa do Consumidor.

Em 2005, foram criados pela Lei 14.975, o Fundo Estadual de Defesa do Consumidor – FECON, regulamentado pelo Decreto 1.308, de 15 de agosto de 2007, e o Conselho Gestor do Fundo Estadual de Defesa do Consumidor – CONFECON.

No município de Apucarana, objeto deste trabalho, a Lei 64/2003 cria e regulamenta a Coordenadoria Municipal de Proteção de Defesa do Consumidor, o Decreto 219 de 3 de julho de 2002 aprova seu o regimento interno e a Lei 106/03 autoriza o Executivo Municipal a criar o Conselho Municipal Gestor do Fundo de Defesa do Consumidor – CMGFDC e o Fundo Municipal de Defesa do Consumidor – FMDC.

### 2.3 Estrutura do PROCON de Apucarana-PR

Todos os PROCON's têm a sua estrutura local criada e definida por legislação municipal. Em Apucarana, a estrutura organizacional do PROCON é estabelecida no artigo 3º, incisos I a VI, do Decreto Municipal 219 de 3 de julho de 2002, nestes termos:

Art.3 O PROCON – Apucarana, apresentará a seguinte estrutura organizacional:

I - Coordenador do PROCON:

II - Divisão Auxiliar Administrativa de Recursos Humanos;

III - Divisão de atendimento - Seção de Recepção e Atendimento - Seção de Solução de Reclamações;

IV - Divisão de Fiscalização - Seção de Inspeção - Seção de Diligências Especiais;

V - Divisão de Estudos e Pesquisas - Seção de Estudos. Projetos e Integração;

VI - Divisão Jurídica - Seção de Análise e Apoio Jurídico.

Esse Decreto também prevê, de forma pormenorizada, a competência de cada estrutura mencionada nos incisos do artigo 3º já referido anteriormente.

### 2.4 Competência do PROCON de Apucarana

A competência dos PROCONs envolve as relações de consumo entre consumidores – pessoa física e jurídica – e fornecedores.

Segundo Nunes<sup>2</sup> “haverá relação jurídica de consumo sempre que se puder identificar num dos polos da relação o consumidor, no outro, o fornecedor, ambos transacionando produtos e serviços”.

Para a melhor compreensão deste tema, se faz necessário discorrer sobre consumidor, fornecedor, produtos e serviços. Os conceitos estão previstos no Código de Defesa do Consumidor, Lei 8.078/90<sup>3</sup>, nos artigos 2º e 3º, nestes termos:

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Assim, todas as relações que envolvam as partes acima mencionadas podem ser submetidas à apreciação dos PROCONs, e os consumidores que se sentirem prejudicados nas relações de consumo podem obter desde simples orientações, até a abertura de um processo administrativo.

Segundo Grinover et al.<sup>4</sup> “importa esclarecer que no pólo passivo dessa relação de responsabilidade se encontram todas as espécies de fornecedores, coobrigados e solidariamente responsáveis pelo ressarcimento dos vícios de qualidade ou quantidade eventualmente apurados no fornecimento de produtos ou serviços” já

---

<sup>2</sup> NUNES, Rizzatto. **Curso de Direito do Consumidor**. 2.ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2005., p. 71

<sup>3</sup> BRASIL. Presidência da República. **Lei n.8.078 de 11 de setembro de 1990**. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. Brasília, DF, 1990. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm)>. Acesso em: 29 nov. 2009.

<sup>4</sup> GRINOVER, Ada Pellegrini et al. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor**: comentado pelos autores do anteprojeto. 9.ed. Rio de Janeiro: Editora Forense Universitária, 2007, p. 215.

que o consumidor pode escolher trazer ao processo todos os fornecedores ou somente alguns.

As legislações que disciplinam os PROCONs, tanto em nível estadual quanto municipal, estabelecem a competência desse órgão. Em Apucarana, a Lei 64/2003<sup>5</sup> que cria e regulamenta a Coordenadoria Municipal de Proteção de Defesa do Consumidor, em seu artigo 3º estabelece a competência deste órgão, nestes termos:

Art. 3º- A coordenadoria municipal de proteção e defesa do consumidor – PROCON, compete:

I- Formular, coordenar e executar programas e atividades relacionadas com a defesa do consumidor, solicitando, quando for o caso, apoio e assessoria dos demais órgãos congêneres municipais, estaduais ou federais;

II- Orientar e defender os consumidores contra prováveis abusos praticados nas relações de consumo;

III- Realizar a fiscalização prevista no disposto do artigo 55 da Lei 8.078 de 11/09/90;

IV- Receber e apurar reclamações de consumidores, buscando soluções administrativas e, em não sendo possível, patrocinando quando cabível a defesa dos interesses destes na esfera competente, sendo que aquelas que envolvam infrações penais deverão ser encaminhadas à assistência judiciária, através do Ministério Público da Comarca;

V- Realizar atividades preventivas em prol da defesa dos direitos do consumidor;

VI- Apoiar as entidades de Proteção e Defesa do Consumidor existentes e incentivar e orientar a criação de Associações Comunitárias com o mesmo fim;

VII- Celebrar convênio com órgãos e entidades públicas ou privadas, objetivando a implementação e o funcionamento da entidade e a mais adequada defesa e proteção do consumidor;

VIII- Orientar e educar os consumidores através de cartilhas manuais, folhetos ilustrados, cartazes e demais meios de comunicação;

IX- Desenvolver palestras, campanhas, feiras, debates e outras atividades correlatas, visando despertar e educar a coletividade, conscientizando-a quanto aos direitos do consumidor e a importância da harmonia e equilíbrio nas relações de consumo;

X- Atuar junto ao sistema formal de ensino, visando incluir assuntos de defesa do consumidor nas disciplinas constantes dos currículos escolares;

XI- Incentivar e assessorar a formação e consecução de convenções coletivas de consumo.

---

<sup>5</sup> PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE APUCARANA. **Projeto de Lei 063/93**. Disponível em: <[http://sapl.cma.pr.gov.br/sapl\\_documentos/norma\\_juridica/1784\\_texto\\_integral](http://sapl.cma.pr.gov.br/sapl_documentos/norma_juridica/1784_texto_integral)>. Acesso em: 29 nov. 2009.

Pelo exposto, vê-se que a atuação do órgão é bastante ampla, podendo utilizar-se de todos os meios possíveis, preventivos e punitivos, para atingir seus objetivos.

### **3 Processo Administrativo de Competência do PROCON de Apucarana-PR**

O processo desenvolvido no âmbito dos PROCON's é de natureza administrativa, com a realização de procedimentos internos previamente regulamentados por cada órgão, com a descrição detalhada dos passos a serem seguidos, desde o recebimento das reclamações realizadas pelos consumidores, até o deslinde da questão.

No Município de Apucarana-PR, o diploma legal que disciplina o procedimento administrativo é o Regimento Interno do PROCON, Decreto Municipal 219/02. Segundo este Decreto, o procedimento segue as seguintes fases: reclamação, notificação, audiência de conciliação, instrução e julgamento.

#### **3.1 Reclamação**

Embora a instauração de um procedimento administrativo possa ter início mediante a reclamação do consumidor interessado; ato de ofício, por escrito, realizado por agente competente ou auto de infração, decorrente de atividade de fiscalização, será abordado somente o processo administrativo iniciado através de reclamação.

Uma vez que o consumidor se sinta lesado em seus direitos, segundo o Decreto Municipal 219/02 pode apresentar reclamação junto ao PROCON, tanto pessoalmente, na sede do órgão, quanto através de outros meios, como carta, fac-símile, telegrama e telex. No segundo caso, é estipulado o prazo de dez dias para que o consumidor realize a juntada dos documentos necessários, sob pena de arquivamento do feito.

Entretanto, na prática, uma determinação interna do PROCON de Apucarana estipulou que somente será aceita a apresentação de reclamação pessoalmente, na sede do órgão, vez que este procedimento previne a ocorrência de divergência de informações, evitando dissabores aos consumidores e também aos atendentes.

No momento de formalizar a reclamação, que será assinada pelo consumidor, são solicitados alguns dados que devem constar do pedido, quais sejam: o nome, endereço e a qualificação das partes, consumidor e fornecedor; os fatos e os fundamentos que embasam a solicitação, relatados de forma sucinta e a pretensão do consumidor.

### 3.2 Notificação

Após o recebimento do pedido realizado pelo consumidor, o PROCON enviará uma notificação ao fornecedor, parte contrária, cientificando-o da existência de uma reclamação, como forma de assegurar o direito de ampla defesa das partes.

Essa notificação poderá ser realizada por meio de um agente designado pelo coordenador, ou por correspondência, e, em caso de ser impossível a localização do fornecedor, poderá ser realizada por edital que será afixado na sede do PROCON de Apucarana. Nestes termos, o artigo 23 do Decreto<sup>6</sup>:

Art. 23. A notificação acompanhada de cópia da inicial do processo administrativo, far-se-á por agente designado pelo Coordenador com comprovante de recebimento, em mãos próprias, ou, tratando-se de pessoa jurídica ou firma individual, mediante entrega ao encarregado da recepção, que será obrigatoriamente identificado, ou ainda, sendo necessário, por correspondência, com aviso de recebimento.

Parágrafo Único. A notificação deverá ser feita por edital, quando impossível a localização do reclamado, do seu mandatário ou preposto, sendo que o edital será afixado na sede do PROCON – Apucarana, em lugar público, pelo prazo de 10 (dez) dias e publicado, pelo menos uma vez, no Órgão Oficial do Município.

---

<sup>6</sup> PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE APUCARANA. **Decreto 219/02 de 03 de julho de 2002 de Apucarana**. Disponível em: <<http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/264266/decreto-219-02-apucarana-pr>>. Acesso em: 01 dez. 2009.

Nesta notificação devem constar, obrigatoriamente, o direito violado e a pretensão do consumidor, e será fixado o prazo de dez dias, para a apresentação, por escrito, de proposta de resolução do litígio ou de contestação. Esse prazo será contado da data da juntada da prova do recebimento da notificação.

Na contestação, de acordo com o Decreto 219/02, o fornecedor deverá indicar: “a autoridade julgadora a quem é dirigida; a qualificação do contestante; os motivos de fato e de direito em que a contestação se fundamenta e as provas que dão suporte a contestação”.

Caso o reclamado não conteste a notificação, os fatos alegados pelo reclamante serão considerados como verdadeiros, e o fornecedor declarado revel.

### 3.3 Audiência

As partes serão notificadas da data da audiência, com no mínimo 48 h de antecedência. Na audiência, comparecendo ambas as partes, o agente competente do PROCON realizará a leitura da reclamação, com a pretensão apresentada pelo consumidor, e também, da manifestação do fornecedor, além de esclarecer às partes sobre os benefícios de uma conciliação e os riscos e implicações do litígio.

Após, haverá a possibilidade de manifestações do consumidor e posteriormente do fornecedor, a respeito de novos fatos ou informações, devendo as mesmas constar do respectivo Termo, excluindo-se as que não sejam pertinentes à matéria ou já constem no processo.

Caso seja necessário, as provas de responsabilidade do fornecedor serão produzidas na audiência, independente de requerimento prévio, mas o órgão poderá restringir ou excluir as consideradas “excessivas, imponentes ou protelatórias”, e, em sendo apresentados documentos, por uma das partes, a outra se manifestará imediatamente, sem que haja interrupção da audiência.

Se, após a análise do caso pelo agente competente, forem aceitas as razões e as provas apresentadas pelo fornecedor e, ainda, a legislação vigente afaste

sua responsabilidade, será mencionado no termo de audiência que o procedimento será arquivado na categoria de “improcedente” e o nome do fornecedor não será lançado no cadastro de defesa do consumidor.

Por outro lado, caso haja tentativa de conciliação, será concedida ao fornecedor a oportunidade de apresentar proposta, com a finalidade de atender à pretensão do consumidor, que deverá se manifestar concordando ou não com a proposta apresentada.

Em caso de êxito da conciliação, a audiência será encerrada com a lavratura de um respectivo Termo, em três vias, que será assinado pelas partes, sendo permitido ao agente responsável pela instrução do processo, a estipulação de uma pena pecuniária, caso haja o descumprimento do ajustado, em favor do Fundo Municipal de Defesa do Consumidor, e o nome do fornecedor será inserido no Cadastro de Defesa do Consumidor, na categoria “resolvido”.

Não obtida a conciliação em audiência, o PROCON realizará o julgamento do procedimento administrativo e, caso o consumidor opte por iniciar um processo judicial, fornecerá a cópia dos respectivos Autos. Em ambos os casos, o nome do fornecedor será inserido no Cadastro de Defesa do Consumidor, na categoria “não resolvido”.

Entretanto, mesmo comprovadamente notificadas, pode ocorrer que uma das partes ou ambas não compareçam à audiência. Nesse caso, o Decreto Municipal 219/02, prevê nos artigos 44 e 45, as medidas que deverão ser tomadas, em caso de ausência do fornecedor e do consumidor respectivamente, nestes termos:

Art. 44. Na hipótese do fornecedor não comparecer na audiência designada, estando comprovado recebimento da notificação, no prazo legal, serão tomadas as devidas providencias:

I - constará do Termo de Audiência que o nome do fornecedor será incluído no Cadastro de Defesa do Consumidor, nos termos do Artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor, na categoria “não resolvido”;

II - será entregue ao consumidor fotocópia dos autos respectivos, sendo o mesmo orientado a constituir advogado ou a dirigir-se ao Juizado Especial Cível, se o valor da demanda não ultrapassar 40 (quarenta) salários mínimos, ou a outros órgãos competentes do poder judiciário.

Art. 45. Na hipótese do consumidor não comparecer na audiência designada, estando comprovado o recebimento da notificação, no prazo legal, serão tomadas as seguintes providencias:

I - será designada nova data de audiência, se o consumidor apresentar justificativa razoável, a juízo do agente do PROCON - Apucarana, responsável pela realização da audiência até 48(quarenta e oito) horas após a data designada para a realização da audiência na qual foi verificada a ausência;

II - constará do termo de audiência, caso não tenha sido apresentada a justificativa referida no inciso anterior, que o procedimento será encerrado e não constará do Cadastro de Defesa do Consumidor.

### 3.4 Julgamento e Extinção do Processo Administrativo

O julgamento do procedimento administrativo, a ser realizado no prazo de trinta dias contados do encerramento da instrução, observará as provas produzidas no decorrer desta. Importante mencionar que os meios de prova aceitos pelo PROCON são os documentais e periciais.

A decisão administrativa deverá conter um relatório, com a menção dos fatos e seu enquadramento legal e, em caso de condenação, a natureza e gradação da pena aplicada.

Após julgado o processo, se estipulada multa, o infrator será notificado para, em dez dias, realizar o recolhimento do valor, junto ao Fundo Municipal de Defesa do Consumidor, ou apresentar recurso.

Ainda, segundo o artigo 48 do Decreto Municipal 219/02:

Art. 48. O procedimento administrativo será extinto e registrado:

I - na categoria “encerrado”, por desistência ou interesse manifesto pelo consumidor, de forma expressa, e por parecer técnico do PROCON – Apucarana:

II - na categoria “improcedente”, por constatação técnico-administrativa da Seção de Análise e Apoio Jurídico da Divisão Jurídica do PROCON – Apucarana ouvidos os órgãos especializados se necessário.

### 3.5 Recursos

Após o julgamento, em caso de imposição de penalidade, o infrator poderá apresentar recurso ordinário no prazo de dez dias, contados da notificação da decisão, dirigida ao Procurador Geral do Município.

Da decisão proferida em sede deste recurso, cabe ainda recurso especial, direcionado ao representante da Procuradoria Geral do Município, em dez

dias, contados da data da notificação do julgamento do recurso ordinário. Esta é a instância administrativa recursal final, sendo esta decisão definitiva.

Cabe mencionar que, se o infrator foi penalizado com a aplicação de multa, os recursos terão efeito suspensivo, caso contrário, somente devolutivo. Ainda, os prazos para apresentação dos recursos são preclusivos e não serão conhecidos os recursos intempestivos. Caso necessário, para fins de recurso, aplicam-se subsidiariamente as normas do Código de Processo Civil, por expressa disposição do artigo 75 do Decreto Municipal 219/02, de Apucarana.

### 3.6 Sanções

As penalidades a serem aplicadas no PROCON Apucarana, pela inobservância de normas de proteção e defesa do consumidor, são, segundo o artigo 18 do referido Decreto Municipal, as previstas na Lei Federal 8.078 e no Decreto Federal 2.181.

Esse Decreto Federal, de 20 de março de 1997<sup>7</sup>, que dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC e estabelece as normas gerais de aplicação das sanções administrativas previstas na Lei 8.078, expõe com clareza as penalidades administrativas aplicáveis, em seu artigo 18, nestes termos:

**Art. 18.** A inobservância das normas contidas na Lei nº 8.078, de 1990, e das demais normas de defesa do consumidor constituirá prática infrativa e sujeitará o fornecedor às seguintes penalidades, que poderão ser aplicadas isolada ou cumulativamente, inclusive de forma cautelar, antecedente ou incidente no processo administrativo, sem prejuízo das de natureza cível, penal e das definidas em normas específicas:

- I - multa;
- II - apreensão do produto;
- III - inutilização do produto;
- IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
- V - proibição de fabricação do produto;
- VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviços;

---

<sup>7</sup>BRASIL. **Decreto 2.181, de 20 de março de 1997**. Disponível em: <<http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/109877/decreto-2181-97>>. Acesso em: 07 dez. 2009.

- VII - suspensão temporária de atividade;
- VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;
- IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
- X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
- XI - intervenção administrativa;
- XII - imposição de contrapropaganda.

§ 1º Responderá pela prática infrativa, sujeitando-se às sanções administrativas previstas neste Decreto, quem por ação ou omissão lhe der causa, concorrer para sua prática ou dela se beneficiar.

§ 2º As penalidades previstas neste artigo serão aplicadas pelos órgãos oficiais integrantes do SNDC, sem prejuízo das atribuições do órgão normativo ou regulador da atividade, na forma da legislação vigente.

§ 3º As penalidades previstas nos incisos III a XI deste artigo sujeitam-se a posterior confirmação pelo órgão normativo ou regulador da atividade, nos limites de sua competência.

No caso de procedimentos administrativos iniciados por meio das reclamações formalizadas pelos consumidores, as sanções mais importantes são as multas e a inscrição do fornecedor no Cadastro de Defesa do Consumidor.

Uma vez aplicada uma multa pelo PROCON, seu valor deverá ser recolhido ao Fundo Municipal de Defesa do Consumidor e, em caso de inadimplemento do fornecedor, o débito será inscrito em dívida ativa e será objeto de cobrança executiva.

Já, o Cadastro de Defesa do Consumidor é formado pelo resultado do registro, realizado pelo PROCON, de todas as reclamações contra fornecedores, cujos procedimentos administrativos se encontrem concluídos, cabendo a esse órgão garantir a adequação, eficiência, segurança e continuidade desse cadastro, que será publicado, pelo menos, em Órgão Oficial do Município.

Este Cadastro é um arquivo público, e as suas informações são acessíveis a todos, constituindo-se em um instrumento essencial de defesa e orientação dos consumidores, sendo proibida a utilização abusiva ou alheia à defesa e orientação dos consumidores.

O artigo 55 do Decreto mencionado especifica as informações que devem estar presentes no Cadastro, nestes termos:

Art. 55. O cadastro deverá conter informações objetivas claras e verdadeiras sobre o objetivo da reclamação: a identificação do

fornecedor: a classificação de arquivamento do processo administrativo, conforme Tabela de Encerramento, que passa a fazer parte integrante do presente, e o atendimento ou não da reclamação pelo fornecedor.

As informações descritas são importantes para que o consumidor possa verificar a forma de atuação e conduta de um determinado fornecedor, constituindo-se em um importante meio de consulta e prevenção.

#### **4 Considerações Finais**

Gradativamente, os direitos dos consumidores foram sendo reconhecidos alcançando, inclusive, o *status* constitucional. Para salvaguardar esses interesses indispensáveis do cidadão, foi criado o Código de Defesa do Consumidor e também órgãos em nível federal, estadual e municipal, dotados de prerrogativas, que possibilitem manter íntegro o objeto tutelado, dentre eles os PROCON's.

A mudança de atitude dos cidadãos, que se tornaram mais conscientes, fez com que os PROCON's adquirissem grande relevância, fornecendo subsídios para que os consumidores se mantenham informados, bem como solucionando questões pertinentes a relações de consumo, de uma forma simples e rápida.

Nas controvérsias, iniciadas por reclamação de um consumidor, o PROCON atua precipuamente buscando a conciliação como forma de obter os resultados almejados. No entanto, quando isso não é possível, há a necessidade de desenvolver um procedimento administrativo para apurar as responsabilidades e aplicar as sanções cabíveis.

Entretanto, embora se reconheça as vantagens auferidas através deste órgão, pelos consumidores, principalmente no que se refere ao apoio disponibilizado, ainda é incipiente a bibliografia encontrada acerca do processo administrativo que se desenvolve internamente.

Assim, procurou-se, com base na legislação correlata e nas informações obtidas, discorrer sobre o PROCON e as fases que compõem o

procedimento administrativo, iniciado através de reclamação do consumidor, como forma de fornecer maiores subsídios àqueles que buscam uma compreensão ampliada sobre o assunto, em especial os profissionais do Direito.

Como se observa ao longo deste trabalho, o processo administrativo é uma das formas de atuação do PROCON que, se bem utilizada, pode se revestir de grande auxílio no resguardo do direito dos consumidores.

Assim, é de suma importância promover a divulgação dessa estrutura disponibilizada aos cidadãos, como meio de contribuir para a formação de uma geração mais preparada, na defesa de seus direitos, bem como de profissionais aptos a apresentar a melhor solução a ser seguida em cada caso.

## Referências

ALMEIDA, João Batista de. **Manual de direito do consumidor**. 2.ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

BRASIL. **Decreto 2.181, de 20 de março de 1997**. Disponível em: <<http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/109877/decreto-2181-97>>. Acesso em: 07 dez. 2009.

BRASIL. Presidência da República. **Lei n.8.078 de 11 de setembro de 1990**. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. Brasília, DF, 1990. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm)>. Acesso em: 29 nov. 2009.

GRINOVER, Ada Pellegrini et al. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto**. 9.ed. Rio de Janeiro: Editora Forense Universitária, 2007.

NUNES, Rizzatto. **Curso de Direito do Consumidor**. 2.ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2005.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE APUCARANA. **Decreto 219/02 de 03 de julho de 2002 de Apucarana**. Disponível em: <<http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/264266/decreto-219-02-apucarana-pr>>. Acesso em: 01 dez. 2009.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE APUCARANA. **Lei 106/03**. Disponível em: <[http://sapl.cma.pr.gov.br/sapl\\_documentos/norma\\_juridica/74\\_texto\\_integral](http://sapl.cma.pr.gov.br/sapl_documentos/norma_juridica/74_texto_integral)>. Acesso em: 07 dez. 2009.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE APUCARANA. **Projeto de Lei 063/93**. Disponível em: <[http://sapl.cma.pr.gov.br/sapl\\_documentos/norma\\_juridica/1784\\_texto\\_integral](http://sapl.cma.pr.gov.br/sapl_documentos/norma_juridica/1784_texto_integral)>. Acesso em: 29 nov. 2009.