

GABINETE DO VEREADOR MARCIO TAVARES

PROJETO DE RESOLUÇÃO Nº. 020 / 2021

ESTABELECE no âmbito da estrutura da Câmara Municipal de Manaus, o Serviço de Orientação e Defesa do Consumidor Procon Legislativo.

Art. 1.º Fica estabelecido na estrutura da Câmara Municipal de Manaus, vinculada à 19ª Comissão Permanente de Defesa do Consumidor, o Serviço de Orientação e Defesa do Consumidor - Procon Legislativo.

Art. 2.º O Procon Legislativo integra o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) a que se refere o art. 105 da Lei Federal n. 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor) e o art. 2.º do Decreto Federal n. 2.181, de 20 de março de 1997.

Art. 3.º O Procon Legislativo se regerá por esta Resolução, pelo Código de Defesa do Consumidor e pelas demais normas do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Art. 4.º O Procon Legislativo tem por objetivo o desenvolvimento das atividades de proteção e orientação ao consumidor, promovendo e implementando ações direcionadas à formulação e ao cumprimento da política estadual de defesa do consumidor no Município.

Art. 5.º Para cumprimento de seus objetivos, compete ao Procon Legislativo:

- I – assessorar a Comissão Técnica Permanente de Defesa do Consumidor na formulação da política legislativa na defesa e proteção dos direitos do consumidor;
- II – planejar, elaborar, gerenciar e executar as atividades relativas à defesa dos direitos e interesses dos consumidores julgando, administrativamente, as questões que lhe forem submetidas;
- III – orientar permanentemente os consumidores sobre seus direitos e garantias, por meio da Comissão Técnica Permanente;

GABINETE DO VEREADOR MARCIO TAVARES

- IV** – realizar a apuração das denúncias apresentadas, encaminhando à Defensoria Pública e ao Ministério Público as situações não resolvidas administrativamente;
- V** – assessorar a coordenação da Comissão Técnica Permanente a fomentar a criação e a organização de Associações Comunitárias de Defesa do Consumidor, incentivando e apoiando as já existentes;
- VI** – promover palestras, campanhas, feiras, debates, conferência, exposições, seminários sobre assuntos de sua competência e outros eventos similares;
- VII** – articular-se, por meio da Comissão Técnica Permanente, com o Conselho Municipal de Educação, visando incluir o tema Educação para o consumo nas disciplinas já existentes, de forma a possibilitar a formação de uma nova mentalidade nas relações de consumo;
- VIII** – solicitar o concurso de órgãos ou entidades de notória especialização técnica para consecução dos seus objetivos;
- IX** – colocar à disposição dos consumidores mecanismos que possibilitem informar os menores preços dos produtos básicos;
- X** – manter nos termos do art. 44 da Lei Federal n. 8.078, de 11 de setembro de 1990, cadastro atualizado de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, promovendo divulgação pública anual e registrando soluções;
- XI** – expedir notificações aos fornecedores para prestarem informações sobre reclamações apresentadas pelos consumidores;
- XII** – fiscalizar condutas e práticas abusivas de fornecedores, em parceria com órgãos competentes para a aplicação das sanções administrativas previstas em lei, mediante termo de cooperação;
- XIII** – celebrar convênios e termos de ajustamento de conduta, na forma do § 6.º do art. 5.º da Lei Federal de n. 7.347, de 24 de julho de 1985;
- Art. 6.º A administração superior do Procon Legislativo será exercida pelo parlamentar que presidir a Comissão Técnica Permanente de Defesa do Consumidor.
- XIV** – acompanhar e fiscalizar as políticas públicas governamentais pertinentes às áreas de sua competência;
- XV** – realizar inspeções, diligências, levantamentos de dados em matérias e

GABINETE DO VEREADOR MARCIO TAVARES

fatos de relevante interesse público;

XVI – solicitar informações aos órgãos públicos da administração indireta e às organizações não estatais, assim como aos cidadãos, nos termos da lei.

Art. 7.º O parlamentar presidente da Comissão Técnica Permanente, a qual está subordinado o Procon Legislativo, será assessorado pelo coordenador do Procon Legislativo, ao qual compete planejar e organizar os trabalhos e acompanhar o seu funcionamento.

Art. 8.º O Procon Legislativo será supervisionado pela Comissão Técnica Permanente ao qual está vinculado, organizado em dois núcleos de atuação, o Núcleo de Assessoria e de Atendimento ao Consumidor e o Núcleo de Apoio à Fiscalização.

§ 1.º Compete ao Núcleo de Assessoria e de Atendimento ao Consumidor - NAC:

- I** – prestar assessoria técnica à Comissão Permanente de Defesa do Consumidor;
- II** – elaborar anteprojetos de lei e minutas de atos em geral, relativos à defesa do consumidor, e analisar e elaborar minutas de contratos, convênios e outros ajustes;
- III** – recepcionar e orientar ao consumidor, tirando dúvidas e passando informações claras e objetivas;
- IV** – receber reclamações, denúncias e sugestões apresentadas pelo consumidor individual ou por entidades representativas ou pessoas de direito público e privado e instaurar os procedimentos administrativos necessários;
- V** – organizar e elaborar cronograma de audiências de conciliação do Procon Legislativo;
- VI** – realizar audiências de conciliação, determinando o arquivamento dos processos solucionados;
- VII** – organizar e desenvolver programas, palestras e campanhas educativas, e outros eventos similares e distribuir material informativo ao consumidor.

§ 2.º Compete ao Núcleo de Apoio à Fiscalização - NAF:

- I** – planejar e executar diligências voltadas à apuração de denúncias;
- II** – fiscalizar, por meio de ações preventivas e repressivas, condutas de fornecedores que violem as normas de proteção ao consumidor e a veiculação de propagandas enganosas e abusivas;

GABINETE DO VEREADOR MARCIO TAVARES

III – emitir parecer relativos a produtos e serviços, no âmbito da seara consumerista, comunicando os demais órgãos de defesa do consumidor para subseqüentes providências e medidas pertinentes;

IV – apurar as denúncias apresentadas e encaminhar ao superior hierárquico para encaminhamento aos órgãos competentes as situações não resolvidas administrativamente;

§ 3.º Devido à natureza sui generis do Procon Legislativo e de sua atuação diversificada, as competências e atribuições específicas neste art. não são estanques, mas devem ser interpretadas de forma exemplificativa, conforme a necessidade dos trabalhos.

Art. 9.º O Procon Legislativo poderá formar parcerias para complementação dos seus quadros, nos termos da Lei Federal n. 11.788, de 25 de setembro 2008 (Lei do Estágio).

Art. 10. Para realização de atividades específicas, como a elaboração de estudos técnicos e a realização de palestras educativas, o Procon Legislativo poderá utilizar-se de profissionais com conhecimento técnico especializado, em caráter gratuito e voluntário, mediante convite da Comissão Técnica Permanente de Defesa do Consumidor.

Art. 11. Para cumprimento de suas funções institucionais, o Procon Legislativo poderá celebrar termo de cooperação, através da Comissão Técnica Permanente de Defesa do Consumidor, visando à propositura de ações judiciais em defesa de interesses difusos e coletivos.

Art. 12. O consumidor poderá apresentar sua reclamação pessoalmente, por carta, por e-mail ou qualquer meio de comunicação por escrito do Procon Legislativo.

Parágrafo único. O consumidor poderá se fazer representar por procurador.

Art. 13. O NAC receberá a reclamação do consumidor e fará a triagem da demanda, relatando todos os fatos relevantes da relação de consumo e anexando os documentos que comprovam o ocorrido.

GABINETE DO VEREADOR MARCIO TAVARES

Parágrafo único. Sempre que possível, o NAC tentará solucionar a demanda do consumidor diretamente, via canais de atendimento disponibilizados pelo próprio fornecedor, seja por telefone, SAC ou outros meios.

Art. 14. Se for o caso, a reclamação do consumidor será encaminhada ao Núcleo de Apoio à Fiscalização - NAF para realização de diligências que vise apurar violações de direitos e interesses do consumidor.

Art. 15. Verificando a plausibilidade da reclamação, o NAC instaurará o processo administrativo e o registrará no livro de reclamações fundamentadas, nos termos do art. 44 do CDC, onde conste o nome e dados pessoais do reclamante, o nome do reclamado (prestador de serviço ou fornecedor do produto), o assunto resumido, o nome do atendente e a data da ocorrência.

Art. 16. Após instauração do processo, será designada Audiência de Conciliação e o fornecedor será notificado para comparecer, através de correspondência com aviso de recebimento (AR) ou entregue pessoalmente por um agente do Procon Legislativo, mediante protocolo.

Art. 17. Para fins de conhecimento do público, o Procon Legislativo elaborará e publicará a pauta mensal das audiências a serem realizadas.

Art. 18. A conciliação buscará a melhor solução ao litígio, de forma a resguardar os direitos do consumidor, evitar judicialização de demandas e estimular boas práticas nos fornecedores.

§ 1.º Havendo acordo, este será consignado nos autos e registrado em livro próprio, valendo o termo de acordo como título executivo extrajudicial, nos termos do art. 784, inciso II e VI do Código de Processo Civil.

§ 2.º Se não houver acordo ou a pedido de qualquer das partes, será marcada uma segunda audiência de conciliação.

§ 3.º As reclamações administrativas registradas e não solucionadas poderão ser processadas e encaminhadas à Defensoria Pública ou ao juizado especial cível para ajuizamento de ação judicial.

Art. 19. Caberá ao Procon Legislativo a fiscalização do cumprimento da legislação aplicável às relações de consumo.

GABINETE DO VEREADOR MARCIO TAVARES

Art. 20. Recebida a reclamação do consumidor ou mediante ato de ofício, o NAF instaurará processo administrativo de fiscalização que vise apurar violações de direitos e interesses do consumidor.

Art. 21. Aplica-se ao Procon Legislativo, no que couber, o procedimento administrativo de fiscalização do Título III do Decreto n. 18.606, de 6 de março de 1998.

Art. 22. Caberá ao NAF emitir relatório de fiscalização no prazo de até 10 (dez) dias da data do término das diligências, a ser encaminhado à Comissão Técnica Permanente de Defesa do Consumidor.

Art. 23. Revoga-se a Resolução n. 670, de 10 de outubro de 2018.

Art. 24. Esta Resolução Legislativa entra em vigor na data da sua publicação.



Marcio Tavares
Vereador – REPUBLICANOS

GABINETE DO VEREADOR MARCIO TAVARES

JUSTIFICATIVA

Assim sendo, o objetivo do Projeto de Resolução em epígrafe é criar no âmbito da Câmara Municipal de Manaus, o Procon Legislativo que dentre outras, tem a finalidade de criar, em benefício da Sociedade, um lastro de confiança entre os agentes de relação de consumo, conciliar conflitos, apurar e analisar as denúncias e reclamações apresentadas pela população, processando-as administrativamente se consideradas procedentes.

Nesse sentido, esse Projeto de Resolução se justifica, por tratar-se de um serviço de utilidade pública que, no âmbito do Direito do Consumidor está amparado no "Princípio do reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo", e se aprovado, irá estabelecer a devida harmonia e equilíbrio nas relações de conflitos entre consumidores e fornecedores, evitará a abertura de demanda judicial com pequenas causas, bem como, estará à disposição do povo, que é a parte mais frágil nessa relação jurídica de consumo, merecendo, portanto, a proteção de tutela específica da lei.

Ressalte-se que, projetos similares além de Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, existem estarem integrados no em outros Estados da Federação e todas as experiências tem sido exitosas ao garantirem o pleno exercício da cidadania.

Certamente, aqui em Manaus não será diferente, pois a relevância da implantação do Procon Legislativo, é de interesse coletivo, irá somar-se às demandas parlamentares inerentes à promoção da democracia, e ainda, contribuirá efetivamente com as atividades desenvolvidas pela eminente Comissão de Defesa do Consumidor dessa Egrégia Casa, uma vez que ambos são instrumentos importantíssimos que asseguram a eficácia dos direitos inerentes à cidadania, fundamentando-se nas normas do Estado Democrático de Direito.

GABINETE DO VEREADOR MARCIO TAVARES

Aliando-se ao exposto, esta Augusta Casa, considerada sinônimo de respeito na proteção dos direitos e garantias individuais e coletivos consignados na Constituição Federal de 1988, conta com os nobres pares para a aprovação do respectivo Projeto de Resolução Legislativa que ora submeto à apreciação.



Marcio Tavares
Vereador – REPUBLICANOS