



DECRETO Nº 35075

DE 30 DE JANEIRO DE 2012

Dispõe sobre os procedimentos administrativos do PROCON CARIOCA.

O PREFEITO DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO, no uso de suas atribuições legais,

CONSIDERANDO que a Lei Municipal 5.302/2011, do Município do Rio de Janeiro, criou o “PROCON CARIOCA”;

CONSIDERANDO que o Decreto 34.937/2011 do Município do Rio de Janeiro criou a Secretaria Extraordinária de Proteção e Defesa do Consumidor - SEDECON, com atribuições para planejar, elaborar e propor a Política Municipal de Proteção ao Consumidor;

CONSIDERANDO que as grandes mudanças sociais pelas quais passa o município do Rio de Janeiro, como a recente pacificação de comunidades outrora excluídas do mercado formal, melhor distribuição de renda, além de outros fatores, proporcionaram considerável incremento do número de consumidores cariocas;

CONSIDERANDO que o Rio de Janeiro sediará grandes eventos nos próximos anos, recebendo grande afluxo de turistas internos e internacionais, estimulando ainda mais o mercado consumidor do município;

CONSIDERANDO que, em razão de todas essas mudanças sociais e econômicas, o município do Rio de Janeiro conta hoje com cerca de 5 milhões de consumidores ativos;

CONSIDERANDO que, não obstante sua relevância nacional e internacional, o consumidor carioca, de acordo com dados divulgados pelo Tribunal de Justiça na pesquisa TOP 30 ainda enfrenta grandes dificuldades para a efetivação de seus

direitos de consumo, materializado no volume extremamente alto de processos de consumo registrados;

CONSIDERANDO que é papel do Poder Executivo regulamentar, fiscalizar, receber reclamações e atuar no sentido de exigir dos fornecedores de serviços o pleno atendimento ao disposto do Código de Defesa do Consumidor, conforme estabelecido pela Lei Municipal 5.302/2011, que criou o “PROCON CARIOCA”;

CONSIDERANDO que para que sejam concretizados os princípios, direitos e deveres constantes nas normas de proteção e defesa do consumidor e para respeito às normas previstas na Lei Municipal nº 5.302, de 18 de outubro de 2011 e Lei Federal nº 8.078, de 11.09.90 (Código de Defesa do Consumidor) faz-se necessário estabelecer os procedimentos para a atuação do PROCON CARIOCA;

DECRETA:

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

Art. 1º O "PROCON CARIOCA", criado pela Lei Municipal nº 5.302, de 18 de outubro de 2011, adotará, para atendimento de suas finalidades, os seguintes procedimentos:

- I - Reclamação;
- II - Denúncia;
- III - Dúvida;
- IV - Consulta;
- V - Fiscalização;
- VI - Notificação;
- VII - Requisição de Informações;
- VIII - Mediação dos Conflitos de Consumo;
- IX - Processo Administrativo;
- X - Termo de Ajustamento de Conduta;
- XI - Auto de Infração;



XII - Auto de Apreensão;

XIII - Auto de Constatação.

Art. 2º Os procedimentos do PROCON CARIOCA observarão os princípios da transparência, moralidade, legalidade, publicidade, impessoalidade, ampla defesa, motivação e proporcionalidade, visando a garantir a ordem pública e o interesse social.

Parágrafo único. O PROCON CARIOCA dará prioridade aos meios eletrônicos ou outros que permitam o mais célere atendimento ao consumidor.

CAPÍTULO II

Da Reclamação

Art. 3º A Reclamação tem por objetivo permitir que o consumidor postule a defesa de seus interesses e direitos perante o PROCON CARIOCA.

Parágrafo único. A Reclamação será sempre iniciada a partir de provocação do consumidor.

CAPÍTULO III

Da Denúncia

Art. 4º A Denúncia poderá ser provocada por pessoa física ou jurídica, ligadas ou não à defesa do consumidor, ou por autoridades públicas.

CAPÍTULO IV

Da Dúvida

Art. 5º A dúvida tem como objetivo prestar esclarecimentos ao consumidor sobre seus direitos e poderá ser suscitada por qualquer interessado.

CAPÍTULO V

Da Consulta

Art. 6º A consulta é o procedimento pelo qual eventual interessado poderá requerer análise em tese a respeito da adequação de produtos ou serviços às normas de defesa dos direitos do consumidor.

CAPÍTULO VI

Da Fiscalização

Art. 7º A fiscalização poderá ocorrer de ofício ou por provocação, para apurar a adequação de produtos ou serviços às normas de defesa dos direitos do consumidor.

CAPÍTULO VII

Da Notificação

Art. 8º A notificação é ato do PROCON CARIOCA, por meio do qual informa ou noticia a quem lhe interessar determinado ato, procedimento, direito, dever ou decisão.

CAPÍTULO VIII

Da Requisição de Informações

Art. 9º A requisição de informações é ato do PROCON CARIOCA, de ofício ou por provocação, voltada para a obtenção de esclarecimentos a respeito da adequação de produtos ou serviços às normas de defesa dos direitos do consumidor.

CAPÍTULO IX

Da Mediação dos Conflitos de Consumo

Art. 10. A Mediação dos Conflitos de Consumo é o procedimento no âmbito do PROCON CARIOCA voltado para a solução amigável dos conflitos decorrentes das relações de consumo.

CAPÍTULO X

Do Processo Administrativo

Art. 11. O Processo Administrativo do PROCON CARIOCA reger-se-á pela legislação aplicável.

Art. 12. O PROCON CARIOCA poderá, no âmbito do Processo Administrativo, requisitar informações e perícias técnicas, apreender bens e aplicar penalidades, bem como praticar outros atos necessários à defesa dos direitos e interesses do consumidor.

CAPÍTULO XI

Do Termo de Ajustamento de Conduta

Art. 13. O Termo de Ajustamento de Conduta - TAC poderá ser proposto pelo PROCON CARIOCA nas hipóteses previstas em lei.

CAPÍTULO XII

Dos Autos de Infração, Apreensão e Constatação

Art. 14. O Auto de Infração será lavrado quando verificada a ocorrência de infração às normas de proteção e defesa do consumidor.

Art. 15. O Auto de Apreensão terá como finalidade a constituição ou preservação de prova ou o resguardo de direitos e interesses do consumidor, devendo descrever o bem apreendido e as circunstâncias que levaram à sua apreensão, bem como todas as demais informações que se fizerem necessárias para tal fim.

Art. 16. O Auto de Constatação será lavrado nas situações que não se enquadrem nos dois artigos anteriores.



CAPÍTULO XIII

Das Disposições Finais

Art. 17. A regulamentação dos procedimentos do PROCON CARIOCA será realizada pela Secretaria Extraordinária de Proteção e Defesa do Consumidor - SEDECON, respeitando o previsto pela Lei Federal nº 8.078, de 11.09.90 (Código de Defesa do Consumidor) e pelas demais normas pertinentes.

Art. 18. Este Decreto entra vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de janeiro de 2012 - 447º da Fundação da Cidade.

EDUARDO PAES

D. O RIO 31.01.2012