

---

**ESTADO DA PARAÍBA**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE SAPÉ**

---

**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO DE SAPÉ**  
**PORTARIA PROCON SAPÉ Nº 001/2023**

A Secretária do Procon Municipal de Sapé, no uso de suas atribuições, edita a presente Portaria para regulamentar os procedimentos internos de recebimento e processamento de Reclamações, Denúncias e Consultas no âmbito do Procon Sapé.

**CAPÍTULO I**  
**DA RECLAMAÇÃO**

**Art. 1º** A reclamação é o meio pelo qual o consumidor deverá apresentar sua demanda direta em face do fornecedor.

**Art. 2º** A reclamação deve ser feita presencialmente, visando resguardar os dados dos consumidores e fornecedores.

**Art. 3º** A reclamação deve ser instruída com documento pessoal com foto do Reclamante, comprovante de residência e demais documentos que comprovem o alegado na reclamação.

**Parágrafo 1º.** Caso o reclamante não possa comparecer presencialmente, pode enviar um representante com poderes de representação.

**Parágrafo 2º.** Caso o reclamante seja pessoa com deficiência, esse será representado pelo seu guardião, tutor ou representante legal.

**Parágrafo 3º.** Para a pessoa com deficiência maior de 18 anos, deve o representante apresentar o termo de curatela judicial ou procuração com poderes específicos.

**Art. 4º** Aberta a reclamação no sistema Proconsumidor, deverá ser enviada carta ao Reclamado, para que esse ofereça resposta no prazo estipulado pelo sistema.

**Art. 5º** Para o caso de o Reclamado não ser cadastrado no sistema Proconsumidor, o envio da carta pode ser realizado pelos meios eletrônicos, garantida a confirmação do recebimento, ou por Aviso de Recebimento - AR.

**Parágrafo único.** Nos casos do caput, a resposta deverá ser incluída manualmente no sistema Proconsumidor pelo técnico de atendimento que realizou a abertura da reclamação.

**Art. 6º** Havendo proposta de acordo por meio de carta, o consumidor deve ser contactado para informar se aceita ou não o acordo proposto.

**Parágrafo único.** Havendo aceitação da proposta de acordo por parte do consumidor, esse deve comparecer ao órgão para assinar termo de realização de acordo.

**Art. 7º** Não havendo proposta de acordo por meio de carta, a assessoria jurídica deve avaliar a necessidade e conveniência da realização de audiência.

**Art. 8º** Demonstrada a necessidade de haver audiência, essa deve ser marcada com no mínimo 10 dias de antecedência da data escolhida para a sua realização.

**Parágrafo único.** As partes devem ser notificadas do dia da audiência em até no máximo dez dias antes da data da sua realização.

**Art. 9º** Considerando ser a realização de audiência a melhor forma de resolução do conflito, essa poderá ser marcada logo após a abertura da reclamação, respeitados os prazos estabelecidos no artigo anterior.

**Art. 10** Nos casos em que a audiência seja a primeira forma de tentativa de conciliação, após a sua realização, o fornecedor deverá ser notificado para apresentar defesa no prazo de dez dias.

**Art. 11** Considerando ser o caso de fácil deslinde, pode o técnico de atendimento realizar a tratativa telefônica, inserindo no sistema Proconsumidor o resultado da tratativa.

**Parágrafo único.** Sendo positiva a tratativa telefônica, essa deve ser cadastrada como resolvida, contudo, em caso de não

haver acordo, deve o fornecedor ser notificado por meio de carta para apresentação de resposta escrita.

## **CAPÍTULO II DA DENÚNCIA**

**Art. 12** A denúncia é o meio utilizado para informar a ocorrência de violação ao direito do consumidor praticado em face de consumidor específico ou em face da coletividade.

**Art. 13** A denúncia pode ser realizada presencialmente ou pelos meios eletrônicos de comunicação.

**Art. 14** A denúncia pode ser apresentada de forma anônima ou identificada e ambas devem ser cadastradas no sistema Proconsumidor.

**Art. 15** Após a realização de denúncia, a equipe de fiscais deve se dirigir ao local informado para averiguar a veracidade da informação.

**Parágrafo 1º** Sendo verídica a informação, o fiscal deve proceder com a elaboração de notificação ou auto de infração, a depender do caso em concreto.

**Parágrafo 2º** Caso seja constatada violação que implique em risco à saúde ou a vida, ou fique constatada a inequívoca ocorrência de fraude, o fiscal deve proceder com a elaboração do auto de infração imediatamente, a depender do porte do estabelecimento e demais hipóteses legais de lavratura imediata do auto de infração.

**Parágrafo 3º** Sendo inverídica a informação, o fiscal deve elaborar auto de constatação, para fins de comprovação da visita e da ausência de violação ao direito do consumidor.

## **CAPÍTULO III DA CONSULTA**

**Art. 16** A consulta é o meio pelo qual o consumidor pode contactar o órgão para sanar dúvidas acerca do direito do consumidor.

**Art. 17** A consulta pode ser realizada presencialmente ou pelos meios eletrônicos de comunicação.

**Art. 18** Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Sapé, 18 de outubro de 2023

**LAYZ BARBOSA SANTOS DE FREITAS**  
Secretária do PROCON Sapé

**Publicado por:**  
Ozineide Ferreira de Souza  
**Código Identificador:**DA6B3EE7

---

Matéria publicada no Diário Oficial dos Municípios do Estado da Paraíba no dia 25/10/2023. Edição 3477

A verificação de autenticidade da matéria pode ser feita informando o código identificador no site:

<https://www.diariomunicipal.com.br/famup/>