



NORMA DE PROCEDIMENTO – PROCON/ES Nº 006

Tema:	Processo de controle do atendimento ao público: audiências de autocomposição		
Emitente:	Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES		
Sistema:	Sistema de Atendimento ao Consumidor	Código:	GERAT
Versão:	1	Aprovação:	IS PROCON/ES XXX
		Vigência:	

1. OBJETIVOS

- 1.1 Definir os procedimentos referentes a Audiência de Autocomposição no âmbito do processo administrativo.

2. ABRANGÊNCIA

- 2.1 Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES
 - 2.1.1 Sede
 - 2.1.2 Faça fácil
- 2.2 Procon Assembleia

3. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

- 3.1 Lei Federal nº 8.078/1990;
- 3.2 Decreto Federal nº 2.181/1997;
- 3.3 Instrução de Serviço Procon-ES nº 80/2014.

4. DEFINIÇÕES

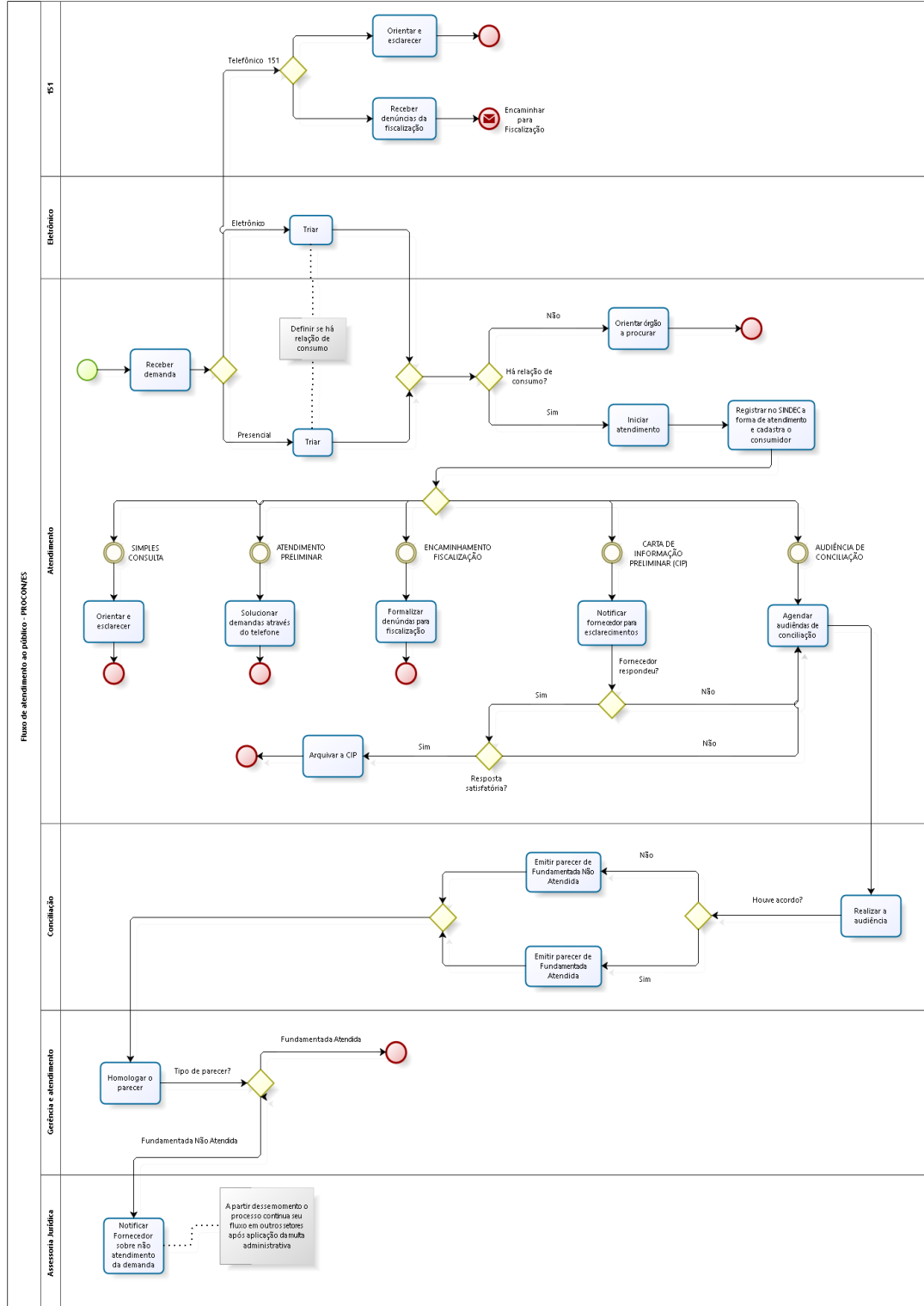
5. UNIDADES FUNCIONAIS ENVOLVIDAS

- 5.1 Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES.



6. PROCEDIMENTOS

6.1 Fluxos de Procedimentos





6.2 A depender das particularidades do caso, no processo administrativo instaurado a partir da reclamação registrada pelo consumidor, o PROCON/ES poderá promover a solução do conflito entre o reclamante e o fornecedor reclamado mediante o uso dos métodos e técnicas adequados às particularidades do caso concreto.

6.3 A escolha do método de auto composição adequado será promovida pelo agente do PROCON/ES, após análise das particularidades do conflito.

6.4 Após a realização do diagnóstico do conflito, o agente do PROCON/ES deverá identificar e aplicar um dos métodos e técnicas de auto composição abaixo elencados:

I - Negociação assistida - quando constatar que o consumidor reclamante, em decorrência de sua vulnerabilidade ou hipossuficiência, carece da intervenção parcial do agente do PROCON/ES, que atuará na promoção e defesa dos seus interesses.

II - Conciliação - quando constatar que a situação permite a atuação imparcial do agente do PROCON/ES, que presidirá a auto composição mediante o emprego de técnicas de conciliação e de encaminhamento de propostas de acordo, e que o conflito está inserido no contexto de uma relação circunstancial, assim entendida como aquela que é desprovida de perspectivas futuras de manutenção de vínculos entre as partes.

III - Mediação - quando constatar que a situação permite a atuação imparcial do agente do PROCON/ES, que presidirá a auto composição mediante o emprego de técnicas de mediação, visando o restabelecimento do diálogo e da relação entre consumidor e fornecedor, e que o conflito está inserido no contexto de uma relação continuada, assim entendida como aquela que se caracteriza pela existência de perspectivas futuras de manutenção de vínculos entre as partes.

6.5 Para audiência de autoimposição, as partes serão notificadas a comparecer na data e hora designada.

6.6 Aberta a audiência, o agente competente do PROCON/ES esclarecerá às partes sobre as vantagens do método de auto composição por ele considerado mais adequado, mostrando-lhes os riscos e as consequências do um eventual acordo ou impasse.

6.7 Encerrada a audiência, será emitido o Termo de Audiência, com a redação e assinatura do acordo ou da declaração do impasse, com a entrega de uma via para cada uma das partes, e a juntada de outra aos autos.

6.8 Na hipótese de realização de termo de acordo, o processo ficará suspenso para verificação do seu cumprimento.

6.9 Celebrado acordo entre as partes, após a verificação do seu efetivo cumprimento, nos casos que não corresponderem à prática infrativa continuada ou reiterada às normas de defesa do consumidor por parte do fornecedor



reclamado, o processo administrativo poderá ser encerrado e arquivado, devendo ser realizado o correspondente registro da reclamação no Cadastro de Reclamações Fundamentadas.

6.10 Nas hipóteses de não comparecimento do fornecedor em audiência e de inexistência de justificativa prévia, ou se ausente consumidor houver nos autos indícios de práticas infrativas às normas de defesa do consumidor, ou na hipótese de impasse entre as partes presentes à audiência, o processo ficará suspenso para análise e realização de decisão fundamentada.

6.11 A audiência de auto composição não é um procedimento obrigatório no processo administrativo instaurado no PROCON/ES.

7. INFORMAÇÕES ADICIONAIS

7.1 Não se aplica.

8. ANEXOS

8.1 Não se aplica.

9. ASSINATURAS

EQUIPE DE ELABORAÇÃO:	
André Marques Ferreira Gerente de Atendimento	Elaborado em 31/01/2018
APROVAÇÃO:	
Denize Izaita Pinto Diretora Presidente do Procon/ES	Aprovado em 31/01/2018