



NORMA DE PROCEDIMENTO – PROCON/ES Nº 007

Tema:	Processo de registro das reclamações fundamentadas no cadastro anual		
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 Estabelecer procedimentos na emissão do Cadastro anual de Reclamações Fundamentadas

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

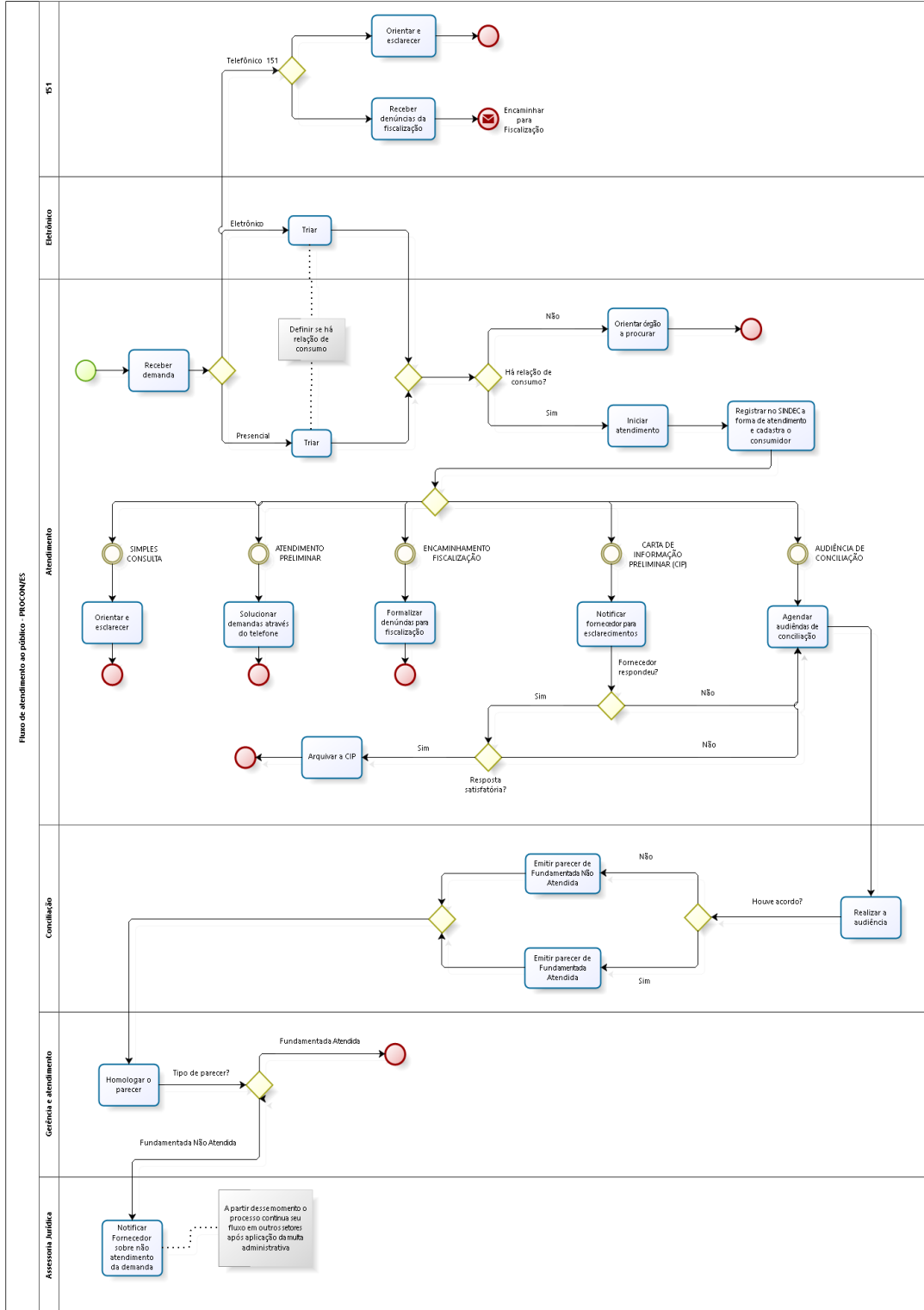
5. UNIDADES FUNCIONAIS ENVOLVIDAS

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



6. PROCEDIMENTOS

6.1 Fluxos de Procedimentos





6.2 Os cadastros de reclamações fundamentadas de consumidores contra fornecedores são considerados arquivos públicos, sendo suas informações e fontes a todos acessíveis gratuitamente, vedada a utilização abusiva ou, por qualquer modo, estranha à defesa e orientação dos consumidores, ressalvada a hipótese de publicidade comparativa.

6.3 O cadastro de reclamações contra fornecedores constitui instrumento essencial de defesa e orientação dos consumidores, devendo o PROCON/ES assegurar sua publicidade, confiabilidade e continuidade, nos termos do artigo 44 do CDC.

6.4 Para fins deste procedimento, considera-se:

- I - cadastro: o resultado dos registros feitos pelo PROCON/ES de todas as reclamações fundamentadas contra fornecedores;
- II - reclamação fundamentada: a notícia de lesão ou ameaça a direito do consumidor analisada pelo PROCON/ES, a requerimento ou de ofício, considerada procedente, por decisão definitiva, tendo em vista a legitimidade das partes reclamante e reclamada, a existência de relação de consumo e a verossimilhança nas alegações do consumidor, independente de comprovação inequívoca da lesão ou da prática infrativa.

6.5 O PROCON/ES deverá providenciar a divulgação pública e periódica dos cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores.

6.6 O referido cadastro será publicado obrigatoriamente pelo PROCON/ES no órgão de imprensa oficial do Estado, devendo ser dada a maior publicidade possível através dos meios de comunicação.

6.7 A divulgação do cadastro será realizada anualmente, podendo o PROCON/ES fazê-la em periodicidade mais breve, sempre que julgar necessário, e conterá informações objetivas, claras e verdadeiras sobre o objeto de reclamação, identificação do fornecedor e o atendimento ou não da reclamação pelo fornecedor.

6.8 O julgamento e decisão de classificação e registro da reclamação como fundamentada, atendida ou não atendida no respectivo Cadastro independe de prévia manifestação do fornecedor reclamado e não vincula, influencia nem se confunde com o julgamento administrativo das práticas infrativas para aplicação de penalidade por decisão administrativa do Diretor Jurídico ou do Diretor Presidente do PROCON/ES.

6.9 A classificação da reclamação como fundamentada, atendida ou não atendida, poderá ser realizada pela pessoa empossada no cargo de Gerente de Atendimento ou no de Diretor Jurídico.

6.10 O cadastro será atualizado de forma permanente e não poderá conter informações negativas sobre o fornecedor referentes a período superior a 05



(cinco) anos contados da data da notificação da decisão definitiva de classificação e cadastramento.

6.11 O consumidor ou fornecedor poderá requerer, em 05 (cinco) dias a contar da divulgação do cadastro e mediante petição fundamentada, a retificação de informação inexata que nele conste, bem como a inclusão de informação omitida, devendo a autoridade competente, no prazo de 10 (dez) dias úteis, pronunciarse, motivadamente, pela procedência ou improcedência do pedido.

6.12 No caso de acolhimento do pedido, a autoridade competente providenciará a retificação ou inclusão da informação e sua divulgação.

6.13 Os cadastros específicos do PROCON/ES serão, sempre que possível, consolidados em cadastros gerais, abrangendo também os dados e registros dos cadastros dos Procons Municipais do Espírito Santo.

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