Estado do Rio Grande do Sul
**MUNICIPIO DE ERECHIM**
**PREFEITURA MUNICIPAL**
Praça da Bandeira, 354
Fone: 54 520 7000
99700-000 Erechim – RS

**DECRETO Nº 2.923, DE 23 DE AGOSTO DE 2004.**

APROVA O REGIMENTO INTERNO
DO PROCON MUNICIPAL

**ELOI JOÃO ZANELLA,** Prefeito Municipal de Erechim, Estado do Rio Grande do Sul, no uso de atribuições que lhe são conferidas pela Lei Orgânica do Município,

**D E C R E T A:**

**Art. 1º** - Fica aprovado, nos termos da Lei n.º 3.659, de 28 outubro de 2003, o Regimento Interno do **PROCON**, conforme anexo.

**Art. 2º** - Este Regimento Interno entra em vigor na data da publicação deste Decreto, revogadas as disposições em contrário.

**PREFEITURA MUNICIPAL DE ERECHIM/RS, 23 DE AGOSTO DE 2004.**

**ELOI JOÃO ZANELLA**
**Prefeito Municipal**

**Registre-se e publique-se.**
**Data Supra.**

**CLAUDIO JOSÉ PADILHA PEREIRA**
**Secretário Municipal de Administração**

Estado do Rio Grande do Sul
**MUNICIPIO DE ERECHIM**
**PREFEITURA MUNICIPAL**
Praça da Bandeira, 354
Fone: 54 520 7000
99700-000 Erechim – RS

# REGIMENTO INTERNO DO PROCON MUNICIPAL

**Regulamento das atividades e estruturas do PROCON Municipal, criado pela Lei nº 3.659/2003 de 28 de outubro de 2003.**

## DOS OBJETIVOS

**Art. 1º -** Constituem objetivos permanentes do PROCON Municipal:

**I -** Assessorar o Prefeito Municipal na formulação da política do sistema municipal de proteção e defesa do consumidor;

**II -** Planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política do sistema municipal de defesa dos direitos e interesses dos consumidores;

**III -** Receber, analisar, avaliar e encaminhar consultas, denúncias e sugestões apresentadas por consumidores, por entidades representativas e pessoas jurídicas de direito público ou privado;

**IV -** Orientar permanentemente os fornecedores e consumidores sobre seus direitos e deveres;

**V -** Fiscalizar as denúncias efetuadas, encaminhando à assistência judiciária ou ao Ministério Público as situações não resolvidas administrativamente, conforme prevê o Capítulo VII, do art. 55 da Lei nº 8.078/90;

**VI -** Incentivar e apoiar a criação e organização de órgãos e associações comunitárias de defesa do consumidor e apoiar os já existentes;

**VII -** Desenvolver palestras, campanhas, feiras, debates e outras atividades correlatas;

**VIII -** Atuar junto ao sistema municipal (formal) de ensino, visando incluir o tema "Educação para o Consumo" no currículo já existente, possibilitando a informação e formação de uma nova mentalidade nas relações de consumo.

**IX -** Colocar à disposição dos consumidores mecanismos que possibilitem informar os menores preços dos produtos básicos;

**X -** Manter cadastro atualizado de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, divulgando-o publicamente pelo menos uma vez por ano (art. 44, da Lei nº 8.078/90), registrando as soluções;

**XI -** Expedir notificações aos fornecedores para prestarem informações sobre possíveis reclamações apresentadas pelos consumidores.

## DA ESTRUTRA ORGANIZACIONAL

**Art. 2º** - O PROCON, vincula-se ao Gabinete do Prefeito, e constitui-se no órgão coordenador do sistema municipal de defesa do consumidor no Município de Erechim.

**Art. 3º** - A Estrutura Organizacional será a seguinte:

**I** – Coordenadoria Executiva;

**II** – Serviço de Atendimento ao Consumidor;

**III** – Serviço de Fiscalização;

**IV** – Serviço de Assessoria Jurídica;

**V** - Serviço de Apoio Administrativo;

**VI** - Serviço de Educação ao Consumidor.

## DAS COMPETÊNCIAS

**Art. 4º** - A Coordenadoria Executiva será dirigida por Coordenador Executivo, e o Conselho Municipal de Defesa do Consumidor por Presidente, e os serviços por sevidores públicos efetivos.

**Art. 5º** - Compete à Coordenadoria Executiva:

**I** - assessorar o Prefeito na formulação da política do sistema municipal de proteção e defesa do consumidor;

**II** - propor, planejar, elaborar e coordenar a política do sistema municipal de defesa dos direitos e interesses dos consumidores;

**III** - acompanhar a execução e o desempenho das atividades do PROCON, contando com o Conselho Municipal de Defesa do Consumidor – CONDECON para elaboração, revisão e atualização das normas referidas no § 1º do art. 55 da Lei nº 8.078/90 e para gerir o Fundo Municipal de Defesa dos Direitos Difusos;

**IV** - gestionar junto aos órgãos Federais, Estaduais e Municipais, bem como junto ao PROCON Estadual e outros órgãos de Defesa do Consumidor, visando estabelecer mecanismos de cooperação e/ou atuação em conjunto;

**V** - providenciar para que as reclamações e/ou pedidos dirigidos ao PROCON Municipal tenham pronta e eficaz solução;

**VI** - firmar convênios ou acordos de cooperação;

**VII** - estimular, incentivar e orientar a criação e organização de associações e entidades de defesa do consumidor no Município e apoiar as existentes;

**VIII** - encaminhar as reclamações não resolvidas administrativamente pelo PROCON Municipal à assistência judiciária ou ao Ministério Público;

**IX** - apresentar ao Executivo relatório mensal e anual das atividades desenvolvidas pelo PROCON Municipal;

**X** - zelar para que seja sempre mantida a compatibilização entre as atividades e funções do PROCON com as exigências legais de proteção ao consumidor;

**XI** - prestar assistência jurídica ao PROCON Municipal, emitindo pareceres conclusivos, no processo administrativo, como instância de julgamento, observadas as regras fixadas pelo Decreto nº 2.181/97;

**XII** - buscar intercâmbio jurídico com o PROCON estadual;

**XIII** - atuar junto ao Sistema Municipal (formal) de Ensino, visando incluir o tema "Educação para o Consumo" nas disciplinas já existentes, possibilitando a informação e formação de uma nova mentalidade nas relações de consumo;

**XIV** - estudar permanentemente o fluxo de atividades do PROCON, propondo as devidas alterações em função de novas necessidades de atualização e aumento da eficiência dos serviços prestados;

**XV** - divulgar, por todos os meios possíveis, a relação dos menores preços praticados no mercado em relação aos produtos básicos.

**Art. 6º** - Compete ao Serviço de Atendimento ao Consumidor:

**I** - recepcionar e orientar o consumidor;

**II** - registrar as denúncias em formulário próprio e tomar medidas para soluciona-las;

**III** - encaminhar as reclamações para o Setor de Conciliação para fins de providenciar audiência conciliatória;

**IV** - encaminhar para o Setor de Fiscalização os casos que exigirem diligências ou ao Serviço Jurídico os casos que assim o exigirem;

**V** - remeter os assuntos pendentes de solução aos órgãos competentes, dentro de suas respectivas áreas de atuação e jurisdição, para subseqüentes providências e medidas pertinentes;

**VI** - comunicar solução da denúncia ao consumidor e determinar arquivamento do processo;

**VII** - entregar material informativo ao consumidor;

**VIII** - expedir notificações aos fornecedores para prestarem informações sobre reclamações apresentadas pelo consumidor ao PROCON (art. 55, § 4º, da Lei nº 8.078/90);

**IX** - elaborar e/ou distribuir material formativo e informativo sobre os direitos e deveres do consumidor;

**X** - efetuar estatísticas mensais do atendimento, bem como o relatório circunstanciado, onde constem denúncias, encaminhamentos e soluções ou pendências;

**XI** - manter cadastro atualizado de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços;

**XII** - outras atividades correlatas.

**Art. 7º** - Compete ao Serviço de Fiscalização:

**I** - fiscalizar as Relações de Consumo;

**II** - efetuar diligências especiais no atendimento de reclamações formuladas pelos consumidores, notadamente aquelas que necessitam de verificação "in loco" para a comprovação da possível prática infrativa;

**III** - fiscalizar, de forma preventiva, a veiculação da publicidade enganosa ou abusiva;

**§ 1º** - A fiscalização será efetuada por agentes fiscais devidamente credenciados oficialmente designados vinculados aos respectivos órgãos, devidamente credenciados mediante cédula de identificação fiscal;

**§ 2º** - Os agentes responderão pelos atos que praticarem quando investidos da ação fiscalizadora.

**Art. 8º** - Compete ao Serviço de Assessoria Jurídica:

**I** - Promover reuniões de conciliação entre consumidor e fornecedor;

**II** - Prestar assistência jurídica ao Sistema Municipal de Defesa do Consumidor, velando pela compatibilidade entre a legislação em vigor e as atividades desenvolvidas pelo PROCON Municipal;

**III** - Elaborar minutas, contratos, convênios e demais documentos de interesse do Sistema Municipal de Defesa do Consumidor;

**IV** - Emitir pareceres/relatórios nos processos administrativos, observadas as regras fixadas no Decreto nº 2.181/97.

**V** - Instaurar procedimento administrativo em face de qualquer notícia de lesão ou ameaça de lesão a direito do consumidor;

**VI** - Promover junto à Polícia Judiciária, a instauração de inquérito policial para apreciação de delito contra os consumidores nos termos da Lei;

**VI** - Acompanhar as reclamações encaminhadas à Assistência Judiciária, ao Ministério Público e aos Juizados Especiais.

**Art. 9º** - Compete ao Serviço de Apoio Administrativo:

**I** - executar serviços de datilografia e reprografia;

**II** - protocolizar, expedir e arquivar documentos;

**III** - efetuar estatística mensal de atendimento, fiscalização e outros serviços;

**IV** - manter atualizado o cadastro de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, divulgando-o publicamente pelo menos uma vez por ano, registrando as soluções (art. 44 da Lei nº 8.078/90).

**Art. 10 –** Compete ao Serviço de Educação ao Consumidor:

**I** - criar e desenvolver programas de educação e informação com a finalidade de beneficiar os consumidores de bens e serviços;

**II** - Promover eventos (feiras, palestras, seminários, debates, etc.);

**III** - elaborar cartilhas, folhetos, cartazes e outros, objetivando informar aos consumidores sobre seus direitos e deveres, bem como orienta-los sobre a importância da pesquisa de preços e o que devem observar na compra de bens, na utilização de serviços, etc;

**IV** - desenvolver trabalhos junto ao Sistema Municipal (formal) de Ensino, oferecendo subsídios técnicos e práticos para desenvolvimento e implementação do Projeto de "Educação Formal" nas escolas do Município, observando o disposto no projeto original DPDC/PROCON Estadual;

**V** - organizar palestras de educação e orientação ao consumidor nas escolas, centro comunitários, associações, etc;

**VI** - incentivar a criação e o desenvolvimento de associação de Proteção de Defesa ao Consumidor;

**VII** - Promover programas de orientação aos empresários quanto aos seus direitos e obrigações.

**Art. 11 –** Este Regimento Interno entra em vigor na data da publicação do Decreto Municipal que o aprova.

**PREFEITURA MUNICIPAL DE ERECHIM/RS, 23 DE AGOSTO 2004.**

**ELOI JOÃO ZANELLA**
**Prefeito Municipal**