

SECRETARIA DE ESTADO DE TRABALHO E ASSISTÊNCIA SOCIAL

RESOLUÇÃO/ SETAS Nº 127, de 02 DE SETEMBRO de 2013.

Dispõe sobre a identificação das partes e de seus representantes por ocasião da abertura de reclamações e da realização das audiências no âmbito da Superintendência para Orientação e Defesa do Consumidor – PROCON/MS, bem como sobre a obrigatoriedade da presença do consumidor em audiência e dá outras providências.

A Secretária de Estado de Trabalho e Assistência Social, por intermédio da Superintendência para Orientação e Defesa do Consumidor/PROCON/MS, com fulcro na Lei Federal 8.078/90 – Código de Proteção e Defesa do Consumidor, no Decreto Estadual 12.425/2007, e CONSIDERANDO que compete ao PROCON/MS dar atendimento aos consumidores, processando regularmente às reclamações; CONSIDERANDO que a eficiência e a validade do procedimento administrativo dependem da formalização de reclamação devidamente instruída e com elementos mínimos de convicção, bem como da observância dos princípios da ampla defesa e do contraditório previstos na Lei Maior (art. 5º, LV, CF/88);

CONSIDERANDO a necessidade de padronizar a abertura de reclamações e realização de audiências conciliatórias no âmbito dos procedimentos instaurados no PROCON/MS;

CONSIDERANDO que o PROCON/MS presta serviço público gratuito, sendo vedada qualquer forma de utilização do Poder Público para o fomento de atividades lucrativas por terceiros;

CONSIDERANDO que de acordo com o artigo 4º, inciso II, do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, trata-se de princípios da Política Nacional de Relações de Consumo a ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor;

CONSIDERANDO que de acordo com o artigo 6º, inciso II do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, trata-se de direito básico do consumidor a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

RESOLVE:

Art.1.º Para o recebimento da declaração do consumidor pelo técnico responsável do PROCON/MS, objetivando gerar Ficha de Atendimento, nos termos do disposto no artigo 1º do Decreto 12.425/2007, é necessária a apresentação dos seguintes documentos:

I – original e cópia de documento de identificação pessoal com foto (RG e CPF, CNH ou documento análogo) do consumidor e de seu representante, se for o caso;

II - comprovante de residência recente ou Declaração de próprio punho que o substitua, na forma da Lei Estadual n. 4.082, de 06 de setembro de 2011;

III - original e cópia dos atos constitutivos da empresa (CNPJ, contrato social), nos casos de abertura de reclamação por pessoa jurídica, cópia do RG e CPF de seu representante legal e/ou instrumento original de procuração, quando for o caso;

IV - demais documentos em que se fundam a reclamação (originais e cópias).

Parágrafo único. Os incapazes serão representados ou assistidos por seus pais, tutores ou curadores, na forma da lei civil.

Art. 2º. Não haverá marcação de audiências nem “abertura direta de reclamação” enquanto o procedimento não estiver devidamente instruído pela documentação necessária.

Art. 3º É indispensável o comparecimento do consumidor em audiência de conciliação, acarretando, a sua ausência, em arquivamento do processo por desistência e,

consequentemente, em classificação da reclamação como não fundamentada no SINDEC – Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

§ 1º Nos casos em que o consumidor tenha dificuldade ou impossibilidade de locomoção, que o impeça de comparecer em audiência de conciliação no PROCON/MS, o procurador devidamente constituído deverá protocolar junto ao Cartório do PROCON/MS, com antecedência mínima de 5 dias úteis da audiência, documento que justifique a incapacidade de comparecimento do consumidor (outorgante).

§ 2º Nas hipóteses de não comparecimento do consumidor à audiência de conciliação no PROCON/MS, por motivo de caso fortuito ou força maior, ser-lhe-á concedido prazo de 05 dias úteis para comprovar documentalmente a causa da ausência, sob pena de arquivamento, nos termos do caput deste artigo.

Art. 4º. Antes de registrar a reclamação, o técnico responsável verificará com o consumidor a abrangência do pedido, especificando o real interesse do consumidor com a demanda administrativa.

Art. 5º. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Campo Grande, 02 de setembro de 2013.

Tania Mara Garib
Secretária de Estado de Trabalho e Assistência Social

DIÁRIO OFICIAL n. 8.552 8 DE NOVEMBRO DE 2013 PÁGINA 14