



**GOVERNO DO
ESTADO DE GOIÁS**

Desenvolvimento com Responsabilidade

SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA
SUPERINTENDÊNCIA DE PROTEÇÃO AOS DIREITOS DO CONSUMIDOR - PROCON/GO

PORTARIA Nº 004/2007 – PROCON-GO.

O Superintendente do Procon-GO, Antônio Carlos de Lima, no uso de suas atribuições legais e tendo em vista a Lei nº 8.078/90 e o Decreto Federal nº 2.181/97, e

CONSIDERANDO a previsão do artigo 44, do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, quanto à inserção de fornecedores no cadastro de reclamação fundamentada, que assim estabelece:

"Art. 44. Os órgãos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor";

CONSIDERANDO que os consumidores, ao se dirigirem a um órgão público de defesa de sua categoria, basicamente o fazem na eventualidade de se sentirem lesados pelo fornecedor e buscam a intermediação do órgão para a satisfação de sua pretensão;

CONSIDERANDO que o registro desse processo de mediação é de extrema utilidade pública e que é por meio dele que se pode avaliar o nível de atendimento aos consumidores por parte do fornecedor e a medida da satisfação ou insatisfação dos consumidores;

CONSIDERANDO que a reclamação é a pretensão, o pedido, o pleito, ou o resultado esperado pelo consumidor;

CONSIDERANDO que, para garantir verossimilhança, a reclamação fundamentada requer suporte em indícios fáticos que, segundo os usos e costumes, normalmente acompanham a relação de consumo;

CONSIDERANDO que tais indícios não se confundem com a prova do fato e de que se trata de elementos iniciais de prova que dão suporte à pretensão, afastando-se meras querelas no exclusivo plano das alegações. Nesse ponto, Antônio Herman de Vasconcellos e Benjamin, no Código Brasileiro de Defesa do Consumidor, Forense, traz sua contribuição acerca da conceituação de reclamação fundamentada:

"Além disso, não é qualquer informação contra fornecedores de produtos e serviços. Exige-se a sua fundamentação, ou seja, algo que a suporte. Uma nota de compra, uma fotografia do produto, um recibo, uma declaração do fornecedor, um anúncio de jornal, tudo isto basta. O que não se admite é a inclusão nos arquivos de mera fofoca de consumo, do tipo 'ouvi dizer', 'falaram-me que...';

Antônio Carlos de Lima
Superintendente



**GOVERNO DO
ESTADO DE GOIÁS**

Desenvolvimento com Responsabilidade

SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA

SUPERINTENDÊNCIA DE PROTEÇÃO AOS DIREITOS DO CONSUMIDOR - PROCON/GO

CONSIDERANDO que a reclamação fundamentada não é só aquela que tem um parecer final do órgão, mas sim a verificação da legitimidade das partes, existência de relação de consumo, existência de pretensão baseada em lei, consistência dos fatos alegados pelo consumidor e elementos que lhe confirmam verossimilhança, o que não é sinônimo de procedência, mas que depende de apreciação aprofundada que, de resto, pelo menos para tal fim, não é imposta pelo Código;

CONSIDERANDO que o artigo 44, da Lei nº 8.078/90, determina a obrigatoriedade aos Procon's da manutenção de cadastro atualizado de reclamação fundamentada contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente, indicando se a reclamação foi ou não atendida pelo fornecedor;

CONSIDERANDO que o inciso II do artigo 58 do Decreto 2.181/97 define como reclamação fundamentada "a notícia de lesão ou ameaça a direito de consumidor analisada pelo órgão público de defesa do consumidor, a requerimento ou de ofício, considerada procedente, por decisão definitiva". Logo, as notícias de lesão ou ameaça a direito do consumidor devem ter a sua procedência analisada pelos Procon's. As decisões definitivas que as considerem fundamentadas devem ser incluídas em um cadastro publicado anualmente, no mínimo; ou seja, aqui se verifica se a "notícia" de lesão ou ameaça a direito de consumidor é "procedente", não se aferindo se a reclamação em si é procedente.

RESOLVE:

Artigo 1º. A inclusão dos fornecedores no cadastro de reclamações fundamentadas, previsto no artigo 44 da Lei nº 8.078/90, far-se-á da seguinte forma:

Inciso I – na hipótese de desistência por parte do consumidor:

a) caso o consumidor não compareça na audiência de conciliação, somente será remarcada nova audiência se este justificar seu não comparecimento. A audiência será remarcada uma única vez. Havendo reincidência em não comparecer, o processo será arquivado definitivamente. Constará reclamação não fundamentada encerrada.

b) caso o consumidor realize acordo com o fornecedor antes da audiência, constará reclamação fundamentada atendida, arquivando-se o processo.

Inciso II – na hipótese de acordo celebrado em audiência conciliatória, constará reclamação fundamentada atendida para todos os integrantes do pólo passivo da reclamação.

Inciso III – caso haja a extinção do processo sem julgamento do mérito, quando o assunto tratado não for da competência do Procon, mas sim, do Poder Judiciário, constará reclamação não fundamentada encerrada.

Inciso IV – em processo findo com julgamento improcedente constará reclamação não fundamentada encerrada.



**GOVERNO DO
ESTADO DE GOIÁS**

Desenvolvimento com Responsabilidade

SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA

SUPERINTENDÊNCIA DE PROTEÇÃO AOS DIREITOS DO CONSUMIDOR - PROCON/GO

Inciso V – nos processos em grau de recurso com decisão definitiva:

a) se nenhuma das partes envolvidas (fornecedores) resolver o impasse, todos os integrantes do pólo passivo serão inscritos como reclamação fundamentada não atendida;

b) caso a solidariedade seja entre fabricante, comerciante e assistência técnica:

b.1) se o primeiro (fabricante) resolver o impasse, constará reclamação fundamentada atendida para os três (fabricante, comerciante e assistência);

b.2) se o comerciante resolver o impasse, constará reclamação fundamentada atendida para este. Para o fabricante e a assistência constará reclamação fundamentada não atendida;

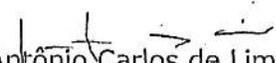
b.3) se a assistência resolver o impasse, constará reclamação fundamentada atendida para ela, para o fabricante e para o comerciante.

Artigo 2º. Processos gerados em atos de fiscalização e instaurados por ato de ofício, bem como processos que tenham como reclamante a Gerência de Fiscalização não serão inscritos no cadastro de reclamações fundamentadas, de acordo com o disposto na Nota Técnica nº 292/2006 - DPDC - MJ.

Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, ficando revogadas todas as disposições em contrário.

REGISTRE-SE. PUBLIQUE-SE. CUMPRA-SE.

Gabinete da Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON-GO, em Goiânia-GO, aos onze dias do mês de junho do ano de dois mil e sete (11/06/2007).


Antônio Carlos de Lima
Superintendente do PROCON-GO