



Portaria n.º 024/2009 – PROCON/GO

Dispõe sobre o procedimento aplicável às demandas de consumidores bem como sobre o Cadastro de Reclamações Fundamentadas previsto no art. 44, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

A titular da Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor do Estado de Goiás – PROCON GOIÁS, no uso das atribuições legais e regulamentares, resolve expedir a seguinte Portaria:

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

Art. 1º - A presente Portaria dispõe sobre o procedimento de registro, análise e encaminhamento das demandas de consumidores.

Art. 2º - Todas as demandas mencionadas no artigo 1º constarão do banco de dados do PROCON GOIÁS, por meio do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC.

§1º. O acesso às estatísticas das demandas de que trata o *caput* deste artigo será franqueado ao público em geral, e poderá ser operacionalizado por formas diversas, tais como consultas telefônicas, pela página *web*, ou por quaisquer outros meios pertinentes, a critério do PROCON GOIÁS.

§2º. As informações a serem prestadas, na forma do parágrafo anterior, versarão sobre apontamentos e registros objetivos de atendimentos, sem a realização de qualquer juízo de valor sobre as práticas ou condutas comerciais dos fornecedores nele catalogados.

§3º. As demandas de consumidores não se confundem com o Cadastro de Reclamações Fundamentadas, previsto pelo art. 44, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, ainda que este último integre os registros do primeiro.

Art. 3º - Os consumidores, fornecedores e legítimos interessados poderão requerer, mediante solicitação por escrito, cópias dos atendimentos nos quais forem parte ou sobre as quais demonstrarem legítimo interesse, nos termos da legislação em vigor.

§1º. A apreciação quanto ao legítimo interesse no caso, por terceiro, caberá à Gerência de Atendimento ao Consumidor.



CAPÍTULO II

Dos Tipos de Atendimentos

Art. 4º - Os tipos de atendimentos consistem na primeira análise do PROCON acerca das demandas apresentadas pelo consumidor, após tentativa de solução junto ao fornecedor, que podem representar consultas, pedidos de orientações ou reclamações, que receberão as seguintes nomenclaturas:

I – Extra PROCON:

Quando não existem os pressupostos que caracterizam as relações de consumo, o requerente receberá orientação sobre o devido encaminhamento;

II – Simples Consulta:

Ocorre em três hipóteses:

- a) Quando a demanda trazida ao PROCON configurar relação de consumo, porém, não há um fornecedor específico envolvido, o consumidor requer somente uma orientação sobre uma transação comercial, um contrato, situação de determinadas áreas e assuntos nos PROCON'S etc; não há uma relação contratual firmada que permita identificar um fornecedor específico relacionado ao questionamento do consumidor. Neste caso, no atendimento não constará a identificação do fornecedor, ainda que este seja mencionado.
- b) Quando já existir um contrato ou uma compra efetuada, mas a prestação de uma orientação pelo PROCON é suficiente para solucionar a demanda do consumidor. Nestes casos, não há exatamente uma demanda do consumidor contra o fornecedor, há apenas dúvidas sobre questões contratuais, sobre serviços ou sobre outros aspectos da relação existente, cujo atendimento não requer uma intervenção do PROCON junto ao fornecedor.
- c) Quando a demanda apresentada pelo consumidor já está sendo tratada na esfera do Poder Judiciário.

III – Cálculo:

Em caso de pedido de confecção de cálculos referentes a dúvidas sobre taxas de juros, liquidação antecipada do débito, parcelas em atraso (carnês, notas promissórias, dívidas com instituições de ensino, imóveis, etc.), reajuste de aluguel, restituição de valores pagos em consórcios, revisionais (contratos de financiamento e cartão de crédito), cheques e atualização de valores, o PROCON realiza o cálculo para os



consumidores somente na Sede do PROCON Goiás, sendo que o prazo de entrega dependerá da complexidade da execução do cálculo.

Os cálculos são elaborados com base na legislação vigente. Esse tipo de atendimento tem essencialmente um caráter de consulta e orientação, não configurando, de modo geral, uma demanda contra fornecedor, porém, neste caso, o fornecedor é devidamente identificado.

Em caso de recusa dos cálculos elaborados, por parte do fornecedor, deve o consumidor acionar o Poder Judiciário, conforme orientações do setor de atendimento do PROCON Goiás.

IV – Inicial JEC (Juizado Especial Cível):

Este tipo de atendimento refere-se a demandas de consumidores que desejam propor ações junto aos Juizados Especiais Cíveis, uma vez que o PROCON GOIÁS presta o serviço de assistência judiciária para o 10º Juizado Especial Cível, especializado em Relações de Consumo.

V – Atendimento Preliminar:

No atendimento Preliminar, a demanda do consumidor gera uma intervenção do PROCON junto ao fornecedor por meio de contato telefônico, visando pré-conciliar as partes. Na ocasião, o fornecedor propõe o acordo que soluciona o problema apresentado pelo consumidor.

VI – Encaminhamento à Fiscalização:

Este tipo de atendimento é utilizado para os casos em que a demanda trazida pelo consumidor enseja uma denúncia que, a critério do PROCON, deverá ser encaminhada ao setor de fiscalização, para adoção das providências cabíveis.

VII – Carta de Informações Preliminares (CIP):

Trata-se de atendimento intermediário entre o Atendimento Preliminar e a Abertura Direta de Reclamação, visando solucionar o caso ou obter maiores informações sobre a situação apresentada.

Através deste atendimento, o PROCON emite uma carta endereçada ao fornecedor, com cópia dos documentos pertinentes, contendo a descrição sucinta, porém detalhada da demanda do consumidor, a descrição da ação que o consumidor pretende que seja cumprida, o prazo para resposta pelo Fornecedor e exortação de que o não atendimento ensejará a abertura de Reclamação ou de outras medidas cabíveis.



VIII – Abertura Direta de Reclamação:

A abertura direta de reclamação é um tipo de atendimento utilizado a critério do Procon para demandas de relação de consumo cuja urgência, gravidade ou maior complexidade exijam uma intervenção mais drástica por parte do órgão de defesa do consumidor.

Parágrafo Único. Sem prejuízo dos tipos de atendimentos mencionados neste artigo, o PROCON Goiás poderá instituir outros, que venham a ser necessários para resolução de conflitos das relações de consumo.

CAPÍTULO III

Das Demandas dos Consumidores

Art. 5º - Considera-se demanda o registro de pedido que, observados os requisitos do art. 6º, objetive uma informação, orientação ou providência a respeito de assuntos de interesse do consumidor.

Art. 6º - As demandas de consumidores deverão conter: a identificação completa do consumidor; identificação do fornecedor se necessária; histórico dos fatos; pedido ou resultado esperado e poderão ser apresentadas:

I – Pessoalmente, nos postos de atendimento;

II – Pela página *web*, através de *link* exclusivo, ou ainda por outros canais de atendimento que venham a ser implementados pelo PROCON Goiás.

§1º. As demandas apresentadas pessoalmente, conforme dispõe o inciso I deste artigo, serão respondidas no ato do atendimento, salvo casos complexos, caso em que é de responsabilidade do atendente proceder da forma mais ágil para obter de seu supervisor ou, caso seja necessário, da Gerência de Atendimento ao Consumidor, o posicionamento do PROCON Goiás em relação à consulta apresentada. Cabe ainda ao atendente orientar o consumidor a retornar ao posto de atendimento no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis para obter resposta.

§2º. As demandas apresentadas pela página *web* do PROCON Goiás, conforme dispõe o inciso II deste artigo, serão respondidas no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, por meio do endereço de e-mail que obrigatoriamente deverá constar no cadastro. Neste caso, a demanda será registrada nos tipos de atendimento de Simples consulta ou Extra Procon, conforme o caso.



CAPÍTULO IV

Da Carta de Informações Preliminares – CIP

Art. 7º - Preliminarmente à abertura de reclamação, o PROCON Goiás poderá, a seu critério, expedir Carta de Informações Preliminares – CIP ao fornecedor, contendo a síntese do relato e do pedido do consumidor.

§1º. No prazo de 10 (dez) dias, a contar do recebimento da Carta de Informações Preliminares (CIP), poderá o fornecedor, ao ofertar sua resposta:

I – Prestar as informações demandadas e acolher integralmente o pedido do consumidor, solucionando a pendência;

II – Prestar as informações demandadas e apresentar proposta diversa de acordo;

III – Prestar atendimento à pretensão do consumidor, apresentando os fundamentos de fato e de direito que entenda úteis e bastantes à descaracterização da fundamentação do pedido e, por conseguinte, da oportunidade de instauração do procedimento administrativo.

§2º. Nas hipóteses dos incisos I e II do § 1º, caberá ao fornecedor fazer prova, perante o PROCON GOIÁS, do efetivo atendimento ao pedido do consumidor ou, ainda, do aceite deste à proposta alternativa por ele formulada, sem o que se procederá à análise do caso na forma do parágrafo seguinte.

§3º. Na hipótese do inciso III do § 1º, a critério do PROCON Goiás, que analisará a pertinência ou não da fundamentação de cada caso, será dado um dos seguintes encaminhamentos:

I – encerramento da CIP e arquivamento do caso;

II – abertura de reclamação no local do atendimento;

III – orientação aos consumidores quanto à melhor forma de procederem para o resguardo de seus direitos, visando à solução da questão.

§ 4º. A seu critério, o PROCON Goiás poderá firmar termo de Compromisso para inclusão da ferramenta denominada de “CIP Eletrônica”, que seguirá os procedimentos previstos no referido termo, quanto ao envio e resposta do fornecedor.

§ 5º. O controle das expedições e acompanhamento das CIPs ficará a cargo da “Central da CIP”, localizada na sede do PROCON GOIÁS, subordinada à Gerência de Atendimento ao Consumidor.

Art. 8º - No ato da formulação da CIP, o consumidor se compromete, por meio de declaração escrita, a retornar ao posto de atendimento de origem, na data marcada, para obter resposta ou orientação quanto à melhor forma de se proceder quanto à solução da demanda.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
SUPERINTENDÊNCIA DE PROTEÇÃO AOS DIREITOS DO CONSUMIDOR



Art. 9º - Quando a emissão de Carta de Informações Preliminares – CIP não resultar em solução da demanda apresentada pelo consumidor, serão adotadas as seguintes providências:

I – Se o fornecedor não atender ao pedido inicial do consumidor, será aberta a reclamação e marcada audiência de conciliação;

II – Se o fornecedor não apresentar em tempo hábil manifestação escrita, será aberta a reclamação e marcada audiência de conciliação, e ainda, serão encaminhadas à Gerência de Fiscalização, cópias da CIP e de seus comprovantes de envio ao fornecedor, para inclusão no tipo de atendimento “Encaminhamento à Fiscalização”, a fim de apreciar eventual autuação pela desobediência da prestação de informações ao PROCON Goiás, conforme dispõe o art. 55, § 4º da Lei nº 8.078/90.

Art. 10 - A classificação do Retorno da CIP, a ser efetuada pelo técnico do PROCON quando do retorno do consumidor à Central da CIP, será feita através das seguintes opções:

I – Acordo:

Quando o fornecedor, em sua resposta, apresenta uma proposta de acordo e essa proposta é aceita pelo consumidor.

II – CIP Encerrada:

Quando se constatar, a partir das informações apresentadas pelo consumidor e nos esclarecimentos e documentos apresentados pelo fornecedor na resposta da CIP, que a demanda apresentada pelo consumidor é improcedente.

III – Consulta Concluída:

Nos casos de emissão de CIP como tentativa de solução da demanda, ou ainda, quando se emitir a CIP para requerer informações que não puderam ser obtidas através de outras providências, ou para solicitar o envio de algum documento para o consumidor, como, por exemplo, via de contrato, declaração de compra etc.

IV – Abertura de Reclamação:

A critério do PROCON-GO, quando o fornecedor não apresentar proposta de acordo, quando apresentar proposta insatisfatória ou quando não responder à CIP.

Parágrafo Único. Em caso de não retorno do consumidor na data marcada, o mesmo terá seu atendimento baixado no retorno da CIP como “Prazo Expirado”.



CAPÍTULO V

Das Reclamações de Consumo

Art. 11 - Considera-se reclamação o registro em que, observados os requisitos do art. 18 desta Portaria, apresente notícia de lesão ou ameaça a direito do consumidor, nas relações de consumo.

§1º. Uma vez acolhidas, às reclamações será dado enquadramento e processamento segundo a temática a que estejam afeitas, dentro das gerências do PROCON Goiás, segundo os comandos do Decreto Federal nº 2.181/97 e/c a Lei Estadual nº 13.800/01.

§2º. O pedido do consumidor, uma vez promovido o registro de atendimento, como reclamação, e sem prejuízo de eventuais acordos a serem realizados, não mais será modificado, não cabendo pedidos alternativos na inicial.

Art. 12 - As reclamações de consumo poderão ser instauradas a pedido de consumidores:

I – Verbalmente, nos postos de atendimento;

II – Por escrito, por meio de carta ou telegrama, devendo ser endereçado ao setor de protocolo da sede do PROCON Goiás;

III – De ofício, pelas autoridades competentes;

IV – Por meio de fax-símile, competindo à Gerência de Atendimento ao Consumidor disponibilizar número exclusivo para recebimento no Protocolo da Sede do PROCON GOIÁS ou, ainda, por outros canais de atendimento que venham a ser implementados por este Órgão.

§1º. As reclamações apresentadas verbalmente serão reduzidas a termo, ficando seu processamento sujeito à apresentação, pelo consumidor, dos documentos apontados como e quando solicitados pela equipe técnica de atendimento.

§2º. No caso de pedido de abertura de reclamação por meio diverso do contato pessoal, e após registro de protocolo, o requerente terá o prazo de até 10 dias para receber comunicação sobre a procedência ou não de seu pedido, devendo a reclamação ser encaminhada de imediato ao setor de atendimento, que deverá analisar os fatos e constatar se a reclamação apresentada é passível ou não de registro, para se converter em processo administrativo. Em caso de análise improcedente, o requerente deverá ser comunicado por escrito e a reclamação será encerrada. Em se tratando de análise procedente, o consumidor também será comunicado por escrito e caberá ao mesmo, quando solicitado, enviar a documentação necessária, no prazo de até 02 (dois) dias úteis, após sua comunicação, sob pena de arquivamento do pedido.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
SUPERINTENDÊNCIA DE PROTEÇÃO AOS DIREITOS DO CONSUMIDOR



Art. 13 - As reclamações de consumo deverão conter a identificação completa do consumidor, identificação do fornecedor, histórico dos fatos, providências previamente adotadas pelo órgão, documentação necessária ao bom andamento do processo, pedido ou resultado esperado, inclusive quando a matéria apresentar caráter sigiloso.

§1º. Nos casos em que se fizer necessária a entrega de documentos pelo consumidor, visando a instauração de procedimento próprio, é vedado o recebimento de originais, salvo expressa autorização da Gerência de Atendimento ao Consumidor.

§2º. Eventuais desentranhamentos de documentos originais deverão ser solicitados formalmente pelo interessado à Gerência de Atendimento ao Consumidor, através do Cartório do PROCON Goiás.

§3º. Nos casos de entrega de produtos que subsidiem as reclamações, deverá ser observada Portaria que estabeleça os procedimentos específicos a serem adotados em casos dessa natureza.

§4º. O consumidor poderá ser representado por procurador, mediante competente instrumento de mandato, que deverá ser apresentado no ato da formulação da consulta ou reclamação.

Art. 14 - A Gerência de Atendimento ao Consumidor, nos casos de iminência de prescrição, decadência, falência, conduta reiterada de fornecedor em recusar conciliação ou atendimento às demandas dos consumidores, medidas judiciais de urgência, entre outros, para resguardar os direitos e interesses dos consumidores, poderá determinar a suspensão do registro de reclamações ou o encerramento dos atendimentos que se encontrem em curso, orientando os consumidores quanto à melhor forma de procederem para o resguardo de seus direitos, visando à solução da questão.

Parágrafo único. A providência de que trata o *caput* deste artigo não prejudica a adoção de outras medidas, a serem implementadas por meio de Portaria expedida pela Superintendência do PROCON Goiás.

CAPÍTULO VI

Da Notificação e da Audiência de Conciliação

Art. 15 - No ato da abertura da reclamação, juntamente com a convocação do Fornecedor para comparecimento em audiência de conciliação, ser-lhe-á expedida notificação para apresentação de defesa escrita no prazo de 10 (dez) dias, conforme dispõem os artigos 42 e 44 do Decreto Federal nº 2.181/97. O PROCON Goiás poderá ainda, a seu critério, operacionalizar outros meios de comunicação da abertura de reclamações, tais como e-mail, acesso via Internet mediante senha personalizada por fornecedor, ou outras modalidades de comunicação que venham a ser criadas ou implementadas para tal fim. Nos casos de acesso



on-line do fornecedor através de senha, este deverá ser solicitado por escrito à Gerência de Atendimento ao Consumidor.

Parágrafo Único. A ausência de manifestação em resposta à Notificação, por parte do fornecedor, implica confissão deste quanto aos fatos alegados pelo consumidor demandante, além de sujeitá-lo às sanções cabíveis, por desobediência, nos termos do § 4º, do art. 55, da Lei nº 8.078/90.

Art. 16 - A partir do recebimento da Notificação, o fornecedor deverá:

I – Apresentar proposta de solução da demanda, por escrito, em resposta que dê solução à questão, atendendo ao pedido nela formulado, ou que contenha os fundamentos de fato e de direito que entenda úteis e bastantes à descaracterização da fundamentação do pedido do consumidor, na forma de defesa escrita;

II – Comparecer em audiência conciliatória, juntamente com o consumidor demandante, perante o corpo técnico competente, composto por servidores do PROCON Goiás, objetivando composição entre as partes;

III – O fornecedor tomará conhecimento de que, considerada como Fundamentada a reclamação apresentada pelo consumidor, na audiência será a empresa incluída no Cadastro Estadual e Nacional de Reclamações Fundamentadas.

Art. 17 - Encerrada a audiência conciliatória, quando houver, será lavrado:

I – Termo de Encerramento, quando as partes, sem justificativa, não comparecerem, dando vez ao encerramento da reclamação.

II – Termo de Comparecimento, quando estiver ausente apenas uma das partes, ou quando, ambas presentes, não houver acordo, ou, ainda que haja acordo, este não seja passível de homologação pelo Juizado Especial Cível.

III – Termo de Acordo, com natureza de título executivo, homologado pelo Poder Judiciário, quando ocorrer composição entre as partes, ficando o fornecedor responsável por comprovar o cumprimento.

CAPÍTULO VII

Do Cadastro de Reclamações Fundamentadas

Art. 18 - Para caracterização da reclamação fundamentada, apta a integrar o cadastro de que trata o art. 44 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, será analisada a notícia ou ameaça de lesão apresentada quanto à verossimilhança das alegações e quanto ao nexo de causalidade entre os fatos narrados e a lesão



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
SUPERINTENDÊNCIA DE PROTEÇÃO AOS DIREITOS DO CONSUMIDOR



ou ameaça de lesão neles apontados, não se exigindo, para tanto, a comprovação de sua efetiva ocorrência, conforme dispõem os artigos 57 a 62 do Decreto Federal nº 2.181/97 e ainda, nos termos das notas técnicas nº 160/2006 e nº 292/2006, expedidas pela Coordenação Geral de Assuntos Jurídicos do Departamento Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) da Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça.

§1º. Não havendo acordo, lavrado o Termo de Audiência, o conciliador fará a análise da reclamação, nos moldes do *caput* deste artigo, emitindo manifestação escrita, e a encaminhará para decisão homologatória pelo titular da Superintendência.

§2º. Em caso de acordo, os autos serão encaminhados primeiramente ao 10º Juízo Especial Cível, para que o acordo seja submetido à homologação. Após o prazo de acordo, cumprido este ou não, os autos retornarão à apreciação do conciliador, que analisará a reclamação, nos moldes do *caput* deste artigo, emitindo manifestação escrita, que será encaminhada para decisão homologatória pelo titular da Superintendência.

§3º. Entre o registro da reclamação e sua conclusão, para o fim de inclusão no cadastro de reclamações fundamentadas, será observado o prazo de 120 (cento e vinte) dias, prorrogável em função da complexidade da questão, informando-se ao consumidor quanto a essa eventual prorrogação.

Art. 19 - A manifestação mencionada no artigo anterior atenderá à seguinte codificação, conforme determinam a Lei nº 8.078/90 e o Decreto Federal nº 2.181/97, sem prejuízo de posterior análise e imputação de sanção administrativa:

- I – Reclamação Fundamentada Atendida;
- II – Reclamação Fundamentada Não Atendida;
- III – Reclamação Não Fundamentada/Encerrada;
- IV – Consulta Fornecida.

§1º. A classificação da reclamação como fundamentada, ou não, observará ao disposto no art. 18, desta Portaria.

§2º. No caso de dois ou mais pedidos cumulativos, ou, na hipótese de caracterização de responsabilidade de mais de um fornecedor, pelos eventos de que trate o caso, um mesmo procedimento poderá reunir todas as partes envolvidas, gerando, por conseguinte, mais de um registro no cadastro de que trata o art. 44 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 20 - Quando houver acordo, a reclamação será considerada atendida para todos os que integrarem o pólo passivo. Em caso de descumprimento do acordo, será considerada fundamentada não atendida apenas para aquele que o descumpriu, sendo considerada fundamentada atendida para os demais.



Art. 21 - Será encerrada a reclamação quando se verificar:

I - A desistência do consumidor;

II - O não comparecimento do consumidor à audiência conciliatória para a qual tenha sido previamente notificado, desde que não haja notícia nos autos de que essa ausência seja decorrente de composição prévia entre as partes, em contato direto, sem intermediação do PROCON GOIÁS;

III - Ausência de elementos formais exigidos para sua continuidade;

IV - Incorreção nos dados de abertura do procedimento;

V - Abertura de casos em duplicidade;

VI - Registro de caso cuja natureza não permita acolhimento do pedido pelo Órgão, segundo Notas Aplicativas expedidas pela Gerência de Atendimento ao Consumidor.

CAPÍTULO VIII

Das Reclamações Coletivas

Art. 22 - Em sendo constatada a repetição de demandas individuais análogas, ainda que em seu estágio preliminar (emissão de CIP ou atendimento preliminar por telefone), que versem sobre um mesmo problema, relativamente a um mesmo fornecedor, indicando a possibilidade de existência de dano coletivo, determinar a reunião dos feitos individuais em uma única Reclamação Coletiva, que terá no pólo ativo o próprio PROCON Goiás e da qual o fornecedor demandado será notificado.

Art. 23 - Os consumidores cujas demandas individuais tenham sido ali reunidas, bem como os demais que venham a apresentar demandas análogas, posteriormente, e enquanto estiver em trâmite a Reclamação Coletiva, passarão a figurar nela como beneficiários, apensando-se suas demandas individuais aos autos da Reclamação Coletiva, para que seus casos possam ser individualmente avaliados e respondidos pelo fornecedor demandado.

Parágrafo único. Cada uma das demandas individuais ali reunidas, para fins de composição do banco de dados do PROCON GOIÁS, bem como do Cadastro de Reclamações Fundamentadas de que trata o art. 44, da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, terá mantido seu caráter individual.

Art. 24 - Uma vez adotado tal procedimento, a Gerência de Atendimento ao Consumidor poderá determinar, por meio de Portaria, a ser editada em conjunto pela Gerência de Atendimento ao Consumidor e pela Superintendência, a suspensão de contatos telefônicos e ainda da emissão de Cartas de Informações Preliminares, bem como da abertura de novas reclamações individuais passíveis de inserção na Reclamação Coletiva.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
SUPERINTENDÊNCIA DE PROTEÇÃO AOS DIREITOS DO CONSUMIDOR



Art. 25 - Na Reclamação Coletiva, o fornecedor será instado a manifestar-se, no prazo de 10 (dez) dias, conclusivamente:

I - Com relação a cada uma das demandas individuais nela reunidas, no sentido de dar-lhes atendimento ou não;

II - De forma coletiva, quanto à conduta objeto da Reclamação.

Art. 26 - A Reclamação Coletiva tramitará por 60 (sessenta) dias, a contar de sua abertura, sendo prorrogável este prazo, a critério da Superintendência, com base no volume das demandas individuais análogas, nos resultados obtidos na solução das mesmas e na possibilidade de ajuste efetivo da conduta questionada.

Art. 27 - Findo este prazo, na persistência da apresentação de demandas individuais análogas, e também com base no volume dessas demandas, nos resultados obtidos na solução das mesmas e na possibilidade de ajuste efetivo da conduta questionada, poderá o PROCON GOIÁS determinar, por meio de Portaria, a ser editada em conjunto pela Gerência de Atendimento ao Consumidor e pela Superintendência do PROCON Goiás:

I - A imediata abertura de nova Reclamação Coletiva, nos mesmos moldes;

II - O processamento individual dessas novas demandas;

III - A suspensão do processo administrativo nos casos individuais análogos àqueles reunidos na Reclamação Coletiva, sem prejuízo do registro dos mesmos, para fins de monitoramento do problema no mercado de consumo e de atualização do banco de dados do PROCON GOIÁS. Nesta hipótese, os consumidores serão orientados sobre como proceder, por outras vias, visando a garantia de seus direitos, e o PROCON Goiás tomará as medidas de caráter coletivo cabíveis em cada caso, quer no âmbito administrativo, quer no âmbito judicial.

Art. 28 - A Reclamação Coletiva será julgada após o término do prazo de 60 (sessenta) dias ou findo o prazo de prorrogação, observando os resultados obtidos na solução das demandas individuais análogas apensadas a ela, podendo ser aplicadas quaisquer das sanções administrativas previstas no artigo 56 da Lei nº 8.078/90.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
SUPERINTENDÊNCIA DE PROTEÇÃO AOS DIREITOS DO CONSUMIDOR



Art. 29 - Havendo imposição de sanção pecuniária, esta será graduada de acordo com a gravidade da infração, vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, obedecendo aos seguintes critérios específicos: índice de demandas solucionadas, índice de novos atendimentos e possibilidade de ajuste efetivo de conduta.

Art. 30 - Da decisão da Superintendência que aplicar a sanção caberá recurso, sem efeito suspensivo, no prazo de 10 (dez) dias, contados da data da notificação da decisão, endereçado ao Secretário da Segurança Pública do Estado de Goiás, que proferirá decisão definitiva.

Parágrafo único. No caso de aplicação de multas, o recurso será recebido, com efeito suspensivo, pela autoridade superior.

Art. 31 - Não sendo recolhido o valor da multa em trinta dias, será o débito inscrito na Dívida Ativa do Estado de Goiás, para subsequente cobrança executiva.

Art. 32 - Fica determinado que os procedimentos instaurados perante o PROCON GOIÁS até a data da publicação desta Portaria poderão ser reunidos e anexados às Reclamações Coletivas abertas posteriormente.

Capítulo IX
Das Câmaras Técnicas

Art. 33 - Nos termos dos artigos 4º, II, V e VIII, 6º, VI, VII e X e 55, § 3º, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, poderão ser instauradas Câmaras Técnicas sobre temas e assuntos específicos, visando dirimir conflitos observados no mercado de consumo.

Parágrafo único. As Câmaras Técnicas serão instauradas por Portaria, sendo o Superintendente do PROCON Goiás o seu Presidente nato, em todos os casos.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
SUPERINTENDÊNCIA DE PROTEÇÃO AOS DIREITOS DO CONSUMIDOR



Capítulo X
Disposições Finais

Art. 34. Esta Portaria entra em vigor em 1º de junho de 2009, ficando revogadas todas as disposições em contrário, em especial as Portarias nº 004/2007 e nº 005/2007- PROCON/GO.

Art. 35. A Portaria nº 006/2007-PROCON/GO tem sua vigência mantida.

Publique-se.

Gabinete da Superintendente, aos oito dias do mês de maio do ano de dois mil e nove.


Leticia Franco de Araújo
Superintendente do PROCON Goiás