

**PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS**

Secretaria Municipal de Justiça
Procuradoria-Geral do Município de Campinas
Coordenadoria de Estudos Jurídicos e Biblioteca

Este texto não substitui o publicado no Diário Oficial do Município - DOM.

DECRETO Nº 18.922, DE 12 DE NOVEMBRO DE 2015

(Publicação DOM 13/11/2015 p.4)

Ver Decreto nº 19.615, de 19/09/2017

Dispõe sobre os procedimentos, processos administrativos e institui o processo eletrônico do departamento de proteção ao consumidor de Campinas - PROCON.

O Prefeito do Município de Campinas, no uso de suas atribuições legais, e
CONSIDERANDO disposto no artigo 37 da Constituição Federal e os princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa;
CONSIDERANDO o disposto na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 e no Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997, que dispõem sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC;
CONSIDERANDO que o PROCON CAMPINAS passou a integrar a Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos (SMAJ), nos termos do Decreto nº 17.837, de 1º de janeiro de 2013;
CONSIDERANDO que a Administração Pública, por meio do Departamento de Proteção ao Consumidor, em estrita observância ao princípio da eficiência do serviço público, visa à solução de conflitos no âmbito das relações de consumo, nos termos da Lei Federal nº 8.078/90 e do Decreto Federal nº 2.181/97;
CONSIDERANDO que a tramitação dos processos administrativos no âmbito do PROCON CAMPINAS tem como escopo fundamental a efetividade procedimental, economicidade e transparência;
CONSIDERANDO que a implementação do sistema eletrônico e digital nos autos dos processos administrativos impressos otimiza a utilização dos recursos orçamentários pelo Departamento de Proteção ao Consumidor, cuja eficácia abarca também a celeridade e a qualidade da prestação do serviço público;
CONSIDERANDO que a Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos - SMAJ, dentre suas inúmeras atribuições, tem envidado esforços para intentar soluções de Tecnologia de Informação nos autos dos processos administrativos do PROCON, de modo que os documentos impressos, depois de certificados e digitalizados podem resultar em atos de gestão econômicos e eficientes, em estrita observância às normas de acesso à informação e de transparência;
CONSIDERANDO que a Administração Pública possui o poder-dever de adequar-se à evolução tecnológica da sociedade e assim dispor alternativas para que seus munícipes tenham maior facilidade na utilização do serviço público de qualidade, no acesso às instâncias administrativas, inclusive por meio da rede mundial de computadores e via mobile;e
CONSIDERANDO a necessidade de conferir uniformidade na implantação do sistema do Processo Eletrônico do Departamento de Proteção ao Consumidor de Campinas- PROCON Campinas, ora denominado PROCON DIGITAL,

DECRETA:

Art. 1º Os procedimentos e os processos administrativos do PROCON CAMPINAS obedecerão ao disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 e sua regulamentação, à legislação correlata e ao disposto neste Decreto.

Parágrafo único. Os procedimentos administrativos no âmbito do PROCON CAMPINAS abrangem a operacionalização da

análise, registro, divulgação de reclamações, denúncias e atos fiscalizatórios, bem como a formalização de processos administrativos conciliatórios e ou sancionatórios dos consumidores de produtos e serviços no Município de Campinas, sem prejuízo dos procedimentos previstos na Lei nº 8.078/90, no Decreto nº 2.181/97 e na legislação correlata.

TÍTULO I DAS DENOMINAÇÕES DOS PROCEDIMENTOS DO PROCON CAMPINAS

Art. 2º Os procedimentos administrativos do PROCON CAMPINAS são definidos da seguinte forma:

I - Reclamação: notícia de lesão ou ameaça a direito, motivada no *fumus boni iuris* e na verossimilhança das alegações, formalizada verbal ou por escrito por consumidores em face de um ou mais fornecedores;

II - Carta de Informação Preliminar (CIP) : procedimento escrito, formalizado pessoalmente ou por meio eletrônico, cuja finalidade é o atendimento da demanda do consumidor no prazo de cinco dias pela empresa fornecedora, com o objetivo da composição amistosa entre as partes;

III - Chamadas Telefônicas: procedimento verbal, via de regra tratado no ato da abertura da Carta de Informação Preliminar (CIP) ou a qualquer tempo, mediante contato direto com fornecedor e ou consumidor para tentativa de solução imediata do pleito declinado pelo consumidor, devendo necessariamente ser registrada no campo específico da Carta de Informação Preliminar (CIP);

IV - Processo Administrativo Individual: procedimento escrito, precedido ou não de CIP, provocado diretamente pelo consumidor ou ex officio pela autoridade administrativa competente, formalizado e amparado no *fumus boni iuris* e na verossimilhança das alegações, embasado na notícia de lesão ou ameaça de direito, o qual poderá resultar em sanção administrativa, ou ser arquivado pela autoridade competente do PROCON CAMPINAS;

V - Processo Administrativo Coletivo: procedimento escrito, precedido ou não de CIP, formalizado mediante requerimento do consumidor por meio de denúncia ou ex officio pela autoridade administrativa do PROCON CAMPINAS, originado de notícia de lesão ou ameaça de direito advinda de consumidores, com mesmo objeto e em face de um ou mais fornecedores, ou ainda, do resultado de diligências fiscalizatórias, da inércia ou de atos desidiosos e contumazes de fornecedores de produtos ou serviços;

VI - Termo de Declaração: instrumento tomado a termo individualmente de consumidores, cuja notícia de prática infrativa com o mesmo objeto serve para subsidiar procedimento administrativo coletivo;

VII - Ato de Ofício: procedimento escrito, instaurado pela autoridade administrativa do PROCON CAMPINAS, cuja finalidade é apurar em sede de Investigação Preliminar ou em Autuação Administrativa eventuais práticas infrativas do fornecedor em face da coletividade consumerista;

VIII - Notificação dos Processos Administrativos: chamamento das partes para realização de atos no processo administrativo individual ou coletivo, tais como, comparecimento em audiências de conciliação, apresentação de manifestações, impugnações e recursos, nos prazos previstos neste Decreto Federal nº 2.181/97;

IX - Divulgação de Dados e Cadastro de Reclamações: todo e qualquer meio de veiculação e divulgação de dados preventivos, educativos e de pesquisas, fundamentado no *fumus boni iuris* e na verossimilhança das alegações dos consumidores ou da autoridade competente, embasado na notícia de lesão ou ameaça de direito em face do consumidor e não somente na decisão administrativa definitiva de procedência ou improcedência;

X - Sanção Administrativa: ato emanado da autoridade administrativa do PROCON CAMPINAS, conforme a lesão ocasionada ao consumidor, quais sejam:

- a) advertência, quando prevista em norma específica;
- b) multa;
- c) apreensão do produto;
- d) inutilização do produto;
- e) cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
- f) proibição de fabricação do produto;
- g) suspensão de fornecimento de produtos ou serviços;
- h) suspensão temporária da atividade;
- i) revogação de concessão ou permissão de uso;
- j) cassação da licença do estabelecimento ou da atividade;
- k) interdição parcial ou total do estabelecimento, de obra ou atividade;

- l) intervenção administrativa;
- m) imposição de contrapropaganda e ou da divulgação de notícia de lesão ou ameaça de direito em face do consumidor;
- XI - Recurso Administrativo : procedimento emanado das partes no prazo legal de 10 (dez) dias contados da data do recebimento da notificação da decisão prolatada em primeira instância, com efeito suspensivo, o qual deverá ser direcionado ao superior hierárquico da autoridade administrativa que prolatou a decisão, obedecendo obrigatoriamente os requisitos de admissibilidade e tempestividade previstos no artigo 49, do Decreto Federal nº 2.181/97 e, subsidiariamente, na legislação processual correlata;
- XII - Inscrição em Dívida Ativa:procedimento adotado pela autoridade administrativa do PROCON CAMPINAS para inserir na base de dados da dívida ativa do Município de Campinas, os valores decorrentes de sanção pecuniária advinda de decisão transitada em julgado e irrecurável na esfera administrativa;
- XIII - Fiscalização: ato de fé pública, com poder administrativo de polícia, emanado da autoridade administrativa competente e de agentes fiscais vinculados à Administração Pública de Campinas, cujo objeto é a apuração de infrações previstas na Lei Federal nº 8.078/90, no Decreto Federal nº 2.181/97, e na legislação municipal, estadual e federal, de competência fiscalizatória do PROCON, englobando ações preventivas, educativas e de pesquisa;
- XIV - Denúncia: relato de consumidor sobre ato ou fato identificado junto ao mercado de consumo em face de fornecedores de produtos ou serviços, podendo a critério do denunciante ser anônima, com notícia de lesão ou infração à coletividade de pessoas, a qual poderá resultar em diligência da fiscalização e ou autuação para aplicação das penalidades cominadas em Lei;
- XV - Diligência: ato emanado da autoridade administrativa competente com o objetivo de averiguar, investigar, constatar, apreender, inutilizar, notificar, orientar, pesquisar, educar, colher dados de fornecedores de produtos e serviços, podendo resultar em sanções administrativas previstas em Lei;
- XVI - Autuação de Fiscalização:ato formal, decorrente de diligência fiscalizatória que constata, registra e certifica o fato identificado como eventual infração à legislação consumerista, podendo resultar em aplicação de penalidade;
- XVII - Audiência de Conciliação: procedimento adotado a critério e conveniência do PROCON CAMPINAS, com ou sem firmamento de convênios junto ao Poder Judiciário, tendo como objetivo solucionar a reclamação do consumidor, com audiência a ser previamente designada em local, data e horário definidos pela autoridade competente, mediante notificação do fornecedor e ou consumidor para comparecimento, devidamente representados por seus prepostos e advogados legalmente constituídos, ocasião em que será obrigatoriamente lavrada Ata de Audiência firmada por seus signatários, vinculando as partes;
- XVIII - Termo de Acordo: instrumento formalizado no âmbito do PROCON CAMPINAS no ato da Audiência de Conciliação diretamente entre consumidor e fornecedor, com natureza de título executivo extrajudicial, passível de homologação pelo Poder Judiciário;
- XIX - Termo de Ajustamento de Conduta - TAC: documento formalizado e legitimado, a critério da autoridade administrativa do PROCON CAMPINAS, no âmbito de suas atribuições legais, tomando do causador do dano a interesses difusos, interesses coletivos ou interesses individuais homogêneos, o compromisso de adequar sua conduta às exigências da Lei, mediante cominações, que tem o caráter de título executivo extrajudicial;
- XX - Fundo Municipal de Proteção de Defesa dos Direitos do Consumidor - FMPDDC: fundo financeiro vinculado à Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos, destinado ao financiamento de projetos relacionados aos objetivos da Política Municipal das Relações de Consumo, à defesa dos direitos básicos do consumidor, inclusive de educação para o consumo, e à modernização administrativa do Departamento de Defesa do Consumidor e da Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos, após aprovação pelo respectivo Conselho Gestor, nos Termos da Lei Municipal nº 14.815, de 16 de maio de 2014;
- XXI - Processo Eletrônico do Departamento de Proteção ao Consumidor de Campinas - PROCON DIGITAL: sistema de processamento de informações, documentos e da prática de atos processuais devidamente registrados em meio eletrônico, que estabelece os parâmetros para sua implantação e funcionamento;
- XXII - Rede Mobile: rede de telefonia móvel celular.

TÍTULO II DOS PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS INDIVIDUAIS

CAPÍTULO I DA CARTA DE INFORMAÇÃO PRELIMINAR - CIP

Art. 3º A Carta de Informação Preliminar - CIP é o procedimento escrito, formalizado eletronicamente pelo PROCON Campinas, mediante provocação do consumidor, em face do fornecedor de que trata o artigo 3º da Lei nº 8.078/90, visando a composição amistosa entre as partes, antes da instauração de Processo Administrativo e aplicação de eventuais sanções por práticas infrativas às relações de consumo.

§ 1º A critério do PROCON Campinas, no ato do atendimento ao consumidor e da abertura da Carta de Informação Preliminar (CIP), o Setor de Atendimento Técnico poderá efetuar chamadas telefônicas com objetivo de conferir solução imediata da reclamação do consumidor, ocasião em que o referido contato telefônico será oficializado no próprio formulário da CIP.

§ 2º O resultado da chamada telefônica será registrado na CIP independentemente de transação entre as partes, ou sucesso no contato com a empresa demandada, ficando consignado que o resultado de êxito ou insucesso poderá ser objeto de divulgação, a critério e discricionariedade da autoridade administrativa competente.

Art. 4º As reclamações recebidas pelo PROCON Campinas serão registradas, preferencialmente, por meio da Carta de Informação Preliminar - CIP, em nome do titular do direito.

Art. 5º No caso de consumidor incapaz ou falecido, a Carta de Informação Preliminar será formalizada em nome do titular do direito, respeitadas as regras de substituição processual, aplicadas subsidiariamente em cada caso concreto.

Parágrafo único. A Carta de Informação Preliminar, quando aberta por representante legal do consumidor, deverá ser necessariamente instruída com o devido Instrumento de Mandato e cópia simples dos documentos pessoais de identificação do outorgante e outorgado.

Art. 6º O Setor de Atendimento Técnico observará na formalização da reclamação do consumidor os requisitos previstos neste Decreto e, subsidiariamente, no artigo 40 do Decreto Federal nº 2.181/97, e na legislação correlata.

Art. 7º O PROCON Campinas solicitará cópia dos documentos pessoais do consumidor, comprovante de endereço em nome do consumidor, procuração, se representado, e demais documentos necessários à comprovação das suas alegações.

Art. 8º O PROCON Campinas receberá reclamações de consumidores por meio do atendimento presencial na unidade central, nas unidades descentralizadas no município, nas unidades móveis, além de recepção pelo site do Departamento - www.procon.campinas.sp.gov.br.

§ 1º Todos os documentos recebidos no ato da abertura da reclamação presencial no Setor de Atendimento Técnico deverão ser digitalizados e, depois de inseridos no sistema do PROCON, serão devolvidos ao consumidor reclamante ou, se tratarem de cópias, serão descartadas de acordo com o Decreto de Temporalidade vigente.

§ 2º Quando aberta a reclamação diretamente no site do PROCON, o consumidor, ao seu critério, deverá anexar no sistema eletrônico do órgão, os documentos necessários e em formato previsto no Título VIII e respectivos artigos integrantes deste Decreto.

Art. 9º O PROCON Campinas somente receberá Carta de Informação Preliminar, seja em atendimento presencial ou pela Internet, observada a regra de competência territorial.

Art. 10. Os consumidores pessoas jurídicas, definidos como destinatários finais nas relações de consumo, poderão registrar a Carta de Informação Preliminar no PROCON Campinas, nos mesmos termos do art. 9º deste Decreto.

§ 1º Os consumidores de que trata o caput deste artigo deverão ser representados nos termos do contrato social ou por instrumento de mandato.

§ 2º O representante legal da Pessoa Jurídica deverá apresentar o documento de representação, contrato social ou estatuto, documentos pessoais do outorgante e do outorgado, bem como documentos de um dos seus sócios, diretores, administradores e inscrição no CNPJ.

Art. 11. O PROCON Campinas atenderá as reclamações abrangidas pela relação de consumo, nos termos da Lei Federal nº 8.078/90, e na legislação correlata.

Art. 12. Na abertura da Carta de Informação Preliminar via Internet, o consumidor e ou procurador legalmente constituído deverá efetuar o cadastro mediante informação dos seus dados pessoais, ocasião em que receberá seu login e senha para acesso ao sistema, nos termos do Título VIII e seus respectivos artigos integrantes deste Decreto.

Art. 13. O consumidor e ou procurador será responsável pelas informações prestadas na abertura da Carta de Informação Preliminar via Internet, bem como, pelo upload de documentos e seus conteúdos no sistema eletrônico PROCON DIGITAL e devida utilização de sua senha pessoal.

Art. 14. Havendo perda ou esquecimento da senha de acesso ao sistema, na hipótese de ter seu endereço eletrônico - e-mail cadastrado no PROCON DIGITAL, o consumidor e ou procurador poderá gerar nova chave de acesso pela Internet, via site do PROCON Campinas ou comparecer ao atendimento pessoal do PROCON, munido de seus documentos pessoais, para que lhe seja gerada nova senha.

Art. 15. A Carta de Informação Preliminar possui caráter exclusivamente individual, a título gratuito, sendo vedada qualquer cobrança ou vantagem econômica para fins comerciais ou de prestação de serviços por terceiros.

Art. 16. No caso da abertura da Carta de Informação Preliminar via Internet, o PROCON poderá requisitar informações adicionais, ocasião em que o consumidor será orientado a refazer a reclamação de acordo com os apontamentos e requisitos de admissibilidade, e anexar os documentos necessários no sistema eletrônico PROCON DIGITAL.

Art. 17. Havendo a necessidade do cumprimento de exigências para a abertura da Carta de Informação Preliminar via Internet, o consumidor terá o prazo de 5 (cinco) dias para enviar e anexar os documentos requisitados no sistema eletrônico do PROCON.

Art. 18. Na hipótese da abertura da Carta de Informação Preliminar via Internet, o PROCON Campinas analisará as informações prestadas pelo consumidor no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, podendo ser prorrogado em caso de eventuais problemas técnicos.

Art. 19. A Carta de Informação Preliminar efetuada nas modalidades presencial ou via Internet poderá ser consultada pelo consumidor interessado e ou procurador e pelo fornecedor reclamado, no site do PROCON -www.procon.campinas.sp.gov.br - mediante senha de acesso, obedecendo aos critérios previstos no Título VIII e seus respectivos artigos integrantes deste Decreto.

CAPÍTULO II

DA NOTIFICAÇÃO DA CARTA DE INFORMAÇÃO PRELIMINAR AO FORNECEDOR

Art. 20. Qualquer empresa fornecedora de produtos ou serviços deverá solicitar, gratuitamente, seu cadastramento para receber eletronicamente a Carta de Informação Preliminar proposta pelo consumidor.

§ 1º Na hipótese prevista no caput deste artigo a empresa fornecedora de produtos ou serviços firmará termo de uso, o qual conterá suas responsabilidades, inclusive no que se refere à legitimidade de recebimento, tratamento e cumprimento do prazo para resposta à Carta de Informação Preliminar e pela estrita observância ao envio de arquivos somente no formato previsto no Título VIII e seus respectivos artigos deste Decreto.

§ 2º A empresa fornecedora será responsabilizada pelos atos de seus prepostos, funcionários e representantes, devendo, para tanto, zelar pelo devido uso do seu acesso ao sistema.

Art. 21. As notificações da Carta de Informação Preliminar serão encaminhadas eletronicamente às empresas reclamadas cadastradas no sistema PROCON DIGITAL.

Parágrafo único. Em casos excepcionais, a critério da autoridade administrativa, poderão também ser encaminhadas:

- pessoalmente, às expensas do consumidor, mediante protocolo de recebimento, contendo, obrigatoriamente, a assinatura, a data e identificação do recebedor;
- carta registrada com Aviso de Recebimento (AR), às expensas do consumidor.

CAPÍTULO III

DAS RESPOSTAS À CARTA DE INFORMAÇÃO PRELIMINAR - CIP

Art. 22. A empresa reclamada terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis para envio de resposta escrita à Carta de Informação Preliminar, contendo proposta de acordo do pleito formulado pelo consumidor, contados da data de recebimento, devendo para tanto, direcioná-la diretamente no sistema eletrônico PROCON DIGITAL, com cópia ao endereço do consumidor reclamante.

Parágrafo único. O PROCON Campinas, ainda na fase da Carta de Informação Preliminar, a seu critério discricionário de avaliação, intermediará presencialmente ou via chamada telefônica, tratativa de acordo ou proposta de solução da reclamação entre consumidor reclamante e fornecedor reclamado, devendo o respectivo resultado ser cadastrado no formulário da CIP.

Art. 23. Em casos excepcionais, a critério da autoridade administrativa, a empresa reclamada poderá enviar resposta à Carta de Informação Preliminar com cópia ao consumidor, nas formas seguintes:

I - pessoalmente mediante chancela do protocolo, exclusivamente na sede do PROCON;

II - por carta registrada com aviso de recebimento (AR) direcionada para a sede administrativa do PROCON.

Parágrafo único. Todas as respostas encaminhadas nos termos dos incisos do caput deste artigo serão digitalizadas e, depois de inseridas no sistema do PROCON, remetidas para descarte, de acordo com o Decreto de Temporalidade vigente.

Art. 24. A resposta à Carta de Informação Preliminar não obstará que o PROCON analise a efetiva solução da reclamação do consumidor, ficando a critério discricionário da Diretoria do Departamento, a autuação e abertura de Processo Administrativo para apuração individual ou coletiva quanto à eventual prática infrativa às relações de consumo.

§ 1º Inexistindo êxito na conciliação e transação entre as partes em sede da Carta de Informação Preliminar, o PROCON CAMPINAS verificará a viabilidade da sua conversão direta em Processo Administrativo para apurar eventual prática infrativa, seja de forma individual ou coletiva, quando se tratar de mesmo objeto, sendo ou não fornecedores distintos.

§ 2º O PROCON analisará a conduta da empresa reclamada já em sede da Carta de Informação Preliminar (CIP), podendo ocorrer a autuação em caso de desídia, inércia, contumácia e ainda, quando de eventuais práticas reiteradas do objeto da infração, notícia, lesão ou ameaça de direito.

§ 3º As medidas e autuações aplicadas a cada caso poderão ser encaminhadas, a critério discricionário da Administração, ao Setor de Fiscalização, para os procedimentos cabíveis.

§ 4º O consumidor, no caso de insucesso na solução da Carta de Informação Preliminar, será orientado a abrir Processo no âmbito administrativo, com objetivo de efetuar a conciliação entre as partes, podendo o Termo de Acordo ser homologado pelo Poder Judiciário ou, sendo infrutífero, a critério da autoridade administrativa, encaminhar petição inicial instruída para juízo de ação judicial, quando firmada Cooperação Técnica junto ao Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo.

Art. 25. A empresa reclamada deverá inserir, obrigatoriamente, nas respostas à Carta de Informação Preliminar, o nome do consumidor reclamante, o número da CIP recebida a que se refere, bem como o número do CPF do consumidor.

Parágrafo único. A resposta à Carta de Informação Preliminar pela empresa demandada deverá ser enviada, individualmente, para cada CIP aberta pelo respectivo consumidor.

Art. 26. A Carta de Informação Preliminar poderá ser convertida em Processo Administrativo, mediante análise e discricionariedade da Diretoria do Departamento, no prazo de retorno do consumidor de até 40 (quarenta) dias, contados da data da sua abertura.

Parágrafo único. Decorrido o prazo descrito no caput sem que haja a conversão da Carta de Informação Preliminar (CIP) em Processo Administrativo mediante provocação do consumidor, esta será arquivada automaticamente pelo sistema do PROCON Campinas, por decurso de prazo e ou inércia do consumidor.

Art. 27. No ato da abertura da Carta de Informação Preliminar pela Internet, verificada a necessidade de envio de documentos adicionais à empresa reclamada, o PROCON Campinas solicitará ao consumidor que anexe as devidas cópias digitalizadas no sistema PROCON DIGITAL.

CAPÍTULO IV DO CANCELAMENTO DA CARTA DE INFORMAÇÃO PRELIMINAR

Art. 28. O Cancelamento da Carta de Informação Preliminar dar-se-á:

I - por solicitação do consumidor:

- a) pessoalmente;
- b) - pelo e-mail: cip.procon@campinas.sp.gov.br;
- c) - pelo telefone 151;
- d) - pela Internet no site www.procon.campinas.sp.gov.br;

II - pelo decurso do prazo de 40 (quarenta) dias.

CAPÍTULO V DO PROCESSO ADMINISTRATIVO INDIVIDUAL

Art. 29. Havendo insucesso na solução da reclamação, na conciliação ou na transação entre as partes em sede da Carta de Informação Preliminar ou quando da abertura de reclamação, o PROCON Campinas poderá lavrar auto de Processo Administrativo Individual quando:

- I - o objeto da reclamação envolver a coletividade ou práticas reiteradas;
- II - em caso de desídia da reclamada ou inércia das respostas à CIP.

§ 1º Fica a critério discricionário do Departamento a avaliação de cada caso concreto, inclusive quanto à abertura de Processo Administrativo Individual.

§ 2º Os processos de que trata o caput serão submetidos, de plano, aos requisitos de admissibilidade pela Assessoria de Processos Individuais, remetidos para providências cabíveis à Direção do Departamento e, conseqüentemente, para avaliação da aplicação de eventual sanção administrativa.

§ 3º O PROCON Campinas poderá a seu critério de avaliação abrir diretamente Processo Administrativo ou termo de reclamação, prescindindo da abertura de Carta de Informação Preliminar (CIP).

Art. 30. As empresas reclamadas que não apresentarem solução diretamente ao consumidor na fase de Carta de Informação Preliminar poderão, a critério do PROCON, ser notificadas eletronicamente, ou por correio, com aviso de recebimento para:

- I - comparecer em audiência conciliatória, juntamente com o consumidor demandante, perante os conciliadores do PROCON Campinas, designada em local e horário descritos na notificação, objetivando a efetiva solução do pleito do consumidor e no mesmo ato, apresentar impugnação escrita à demanda;
- II - apresentar manifestação escrita conclusiva acerca da demanda, contendo proposta para solução da reclamação ou, eventualmente, com os fundamentos de fato e de direito que sustentem a descaracterização da infração descrita na reclamação, conforme preconizado nos artigos 42, 43, 44 e 45, do Decreto Federal nº 2.181/97.

Parágrafo único. O descumprimento nos incisos I e II deste artigo poderá implicar a confissão da empresa demandada quanto aos fatos alegados pelo consumidor demandante, sujeitando-a às sanções cabíveis previstas na Lei nº 8.078/90, no Decreto Federal nº 2.181/97, e na legislação correlata.

Art. 31. As respostas aos procedimentos de que tratam os incisos I e II do artigo 30 deste Decreto, deverão ser enviadas individualmente para cada processo gerado, diretamente no site do PROCON.

§ 1º Em casos excepcionais, a critério da autoridade administrativa, as empresas reclamadas poderão enviar as respostas descritas no caput, nas formas seguintes:

- I - pessoalmente, mediante chancela do protocolo exclusivamente na sede do PROCON;
- II - por carta registrada com aviso de recebimento (AR), direcionada para a sede administrativa do PROCON;

§ 2º Todas as respostas encaminhadas nos termos dos §1º deste artigo serão digitalizadas e, depois de inseridas no sistema do PROCON, remetidas para descarte de acordo com o Decreto de Temporalidade vigente.

§ 3º Para efeitos de contagem de prazo, os atos processuais previstos nos incisos I e II do § 1º deste artigo, serão considerados aqueles datados:

- a) da chancela do protocolo PROCON ;

b) da postagem da carta registrada com aviso de recebimento (AR).

Art. 32. Para efeitos da contagem de prazo e tempestividade dos atos processuais administrativos por meio eletrônico, serão considerados tempestivos aqueles efetivados, salvo problemas comprovadamente técnicos, até as vinte e três horas e cinquenta e nove minutos do último dia do prazo, no horário oficial de Brasília.

Art. 33. A empresa reclamada deverá inserir nas respostas aos Processos Administrativos do PROCON Campinas, o nome do consumidor reclamante, o número do Processo Administrativo a que se refere, bem como o número do CPF do consumidor, sem prejuízo das demais formalidades previstas na Lei nº 8.078/90, no Decreto Federal nº 2.181/97, e, subsidiariamente, na legislação processual correlata.

Art. 34. A empresa reclamada, nos termos do artigo 33 deste Decreto, deverá apresentar juntamente com sua defesa, todos os documentos exigidos e descritos na notificação expedida pelo sistema PROCON DIGITAL, sem prejuízo dos demais requisitos previstos na Lei nº 8.078/90, no Decreto Federal nº 2.181/97, e, subsidiariamente, na legislação processual correlata, em formato previsto no Título VIII e seus respectivos artigos deste Decreto.

Parágrafo único. Todos os documentos necessários à instrução da defesa deverão ser anexados nos seus respectivos prazos no sistema PROCON DIGITAL.

Art. 35. Para efeitos de admissibilidade da resposta e defesa ao Processo Administrativo serão considerados os dispositivos da Lei Federal nº 8.078/90, do Decreto Federal nº 2.181/97, e, subsidiariamente, do Código de Processo Civil, bem como na legislação específica, eventualmente aplicável ao caso concreto.

CAPÍTULO VI DAS AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO NO PROCON CAMPINAS

Art. 36. A critério da autoridade administrativa, o PROCON CAMPINAS poderá notificar a empresa reclamada e o consumidor reclamante, individual ou coletivamente, para comparecerem em audiência de conciliação, a ser previamente designada em local, data e horário definidos pela autoridade competente, devidamente representados por seus prepostos e advogados legalmente constituídos, ocasião em que será obrigatoriamente reduzida a termo, a Ata de Audiência firmada, e assinada, via de regra eletronicamente, vinculando as partes.

§ 1º Se devidamente notificado, o consumidor não comparecer em audiência previamente designada, a CIP e ou o Processo Administrativo serão arquivados.

§ 2º Se devidamente notificada, a empresa reclamada não comparecer em audiência previamente designada, a CIP poderá ser remetida para autuação individual e ou coletiva e, no caso de Processo Administrativo já lavrado, este será remetido à conclusão para decisão de mérito pela autoridade administrativa do Departamento.

§ 3º No ato da audiência de conciliação poderá ser lavrado Termo de Acordo, com natureza de título executivo extrajudicial, passível de homologação pelo Poder Judiciário.

§ 4º No ato da audiência de conciliação, o PROCON CAMPINAS poderá firmar Termo de Ajustamento de Conduta, no âmbito de suas atribuições legais, tomando do causador do dano relativo a interesses difusos, interesses coletivos ou a interesses individuais homogêneos, o compromisso de adequar sua conduta às exigências da Lei, mediante cominações, que têm o caráter de título executivo.

TÍTULO III DOS PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS COLETIVOS

CAPÍTULO I DA FISCALIZAÇÃO

Art. 37. A fiscalização do PROCON Campinas consiste em ato de fé pública, com poder administrativo de polícia, emanado da autoridade administrativa competente e de agentes fiscais vinculados à Administração Pública de Campinas, cujo objeto trata da apuração de infrações previstas na Lei Federal nº 8.078/90, no Decreto Federal nº 2.181/97, e na legislação municipal, estadual e

federal, vinculadas à competência do PROCON Campinas ou às normas de consumo, englobando ações preventivas e educativas.

Parágrafo único. O ato fiscalizatório poderá também ser originado por meio de denúncia de consumidor sobre ato ou fato identificado junto ao mercado de consumo em face de fornecedores de produtos ou serviços, podendo, a pedido do denunciante, ser anônima, com notícia de lesão ou infração à coletividade de pessoas.

Art. 38. O PROCON Campinas poderá efetuar diligências, a critério da autoridade administrativa competente, com o objetivo de averiguar, investigar, constatar, apreender, inutilizar, notificar, orientar, pesquisar, educar, colher dados de fornecedores de produtos e serviços, podendo culminar em sanções administrativas previstas em Lei.

Art. 39. O ato fiscalizatório seguirá os termos do artigo 41 deste Decreto podendo ter seus registros imediata ou posteriormente inseridos no sistema eletrônico PROCON DIGITAL, ficando a critério da autoridade administrativa lavrá-los em tempo real por intermédio de dispositivos móveis, inclusive com assinatura eletrônica do autuado e ou notificado, sendo ou não instruídos com provas digitais e fotos.

Art. 40. O consumidor denunciante poderá, a seu critério, no ato da denúncia on-line ou em tempo real no sistema PROCON DIGITAL, enviar fotos alusivas à notícia da infração por meio de dispositivos móveis.

Parágrafo único. Nos termos previstos no caput deste artigo, a autoridade administrativa poderá lavrar diretamente auto ou, na hipótese de complementação para caracterização da infração, determinar diligência no estabelecimento denunciado.

Art. 41. Lavrados os autos previstos na Lei nº 8.078/90, no Decreto Federal 2.181/97, e na legislação aplicável, seguirão os mesmos ritos de procedimento nelas especificados, podendo ou não ser inseridos no Processo Administrativo eletrônico do PROCON DIGITAL, com assinatura eletrônica do autuado e ou notificado, nos termos constados no Título VIII e seus respectivos artigos integrantes deste Decreto.

CAPÍTULO II DO PROCESSO ADMINISTRATIVO COLETIVO

Art. 42. Os Processos Administrativos coletivos podem ser instaurados de ofício, mediante denúncia, ou em decorrência de atos fiscalizatórios, obedecendo ao disposto na Lei Federal nº 8.078/90, no Decreto Federal nº 2.181/97, e, subsidiariamente, em normas, resoluções, circulares e demais legislação correlata, incluída a legislação municipal.

Art. 43. Os autos de infração, apreensão, inutilização, constatação, notificação e termos de depósito serão lavrados, em atendimento aos diplomas legais descritos no art. 42 deste Decreto, ficando a critério da autoridade administrativa lavrá-los em tempo real por intermédio de dispositivos móveis, inclusive com assinatura eletrônica do autuado e ou notificado, podendo ou não ser instruídos eletronicamente no sistema PROCON DIGITAL.

Art. 44. Será lavrado Auto de Infração quando constatada ocorrência de infração às normas de proteção e defesa do consumidor.

Art. 45. Será lavrado Auto de Apreensão:

- I - para verificação e constituição de prova material de irregularidades;
- II - para análise e instrução de procedimento administrativo quando houver indícios de infração ao direito do consumidor;
- III - para encaminhar à perícia de órgãos competentes;
- IV - para inutilização imediata dos produtos.

§ 1º Quando do Auto de Apreensão não resultar a inutilização imediata dos produtos, deverá ser lavrado Termo de Guarda ou Depósito que defina onde ficará o material ou produto apreendido ou que indique as providências que deverão ser tomadas em relação ao material apreendido.

§ 2º Os bens ou produtos apreendidos, a critério da autoridade administrativa, poderão ficar sob a guarda do proprietário, responsável, preposto ou empregado que responda pelo gerenciamento do negócio, nomeado fiel depositário, mediante termo próprio, devendo constar restrições de proibição da venda, utilização, substituição, subtração ou remoção, total ou parcial, dos

referidos bens ou produtos.

Art. 46. Será Lavrado Auto de Inutilização na hipótese de autuação por infração ao artigo 18, § 6º, incisos I, II e III, da Lei nº 8.078/1990, caso seja a perícia dispensada por razões justificadas.

Art. 47. Será lavrado Auto de Constatação em face de ato ou fato suspeito de irregularidades, a fim de apurar-se a real situação do produto ou serviço, cabendo decisão de arquivamento caso a irregularidade não se confirme.

Art. 48. Será lavrado Auto de Notificação nas seguintes hipóteses:

I - para que a empresa regularize situação que esteja em desacordo com as normas consumeristas, por determinação legal ou da autoridade superior;

II - para que a empresa preste esclarecimentos, junte documentos e ou comprovantes, por determinação da autoridade superior;

III - para instruir eventual instauração de procedimento administrativo, de forma preliminar, por determinação da autoridade superior, que poderá requisitar informações sobre as questões investigadas.

Art. 49. Os Autos de infração, apreensão, inutilização, constatação, notificação e termos de depósito serão lavrados pelo agente fiscal que houver verificado a prática infrativa, preferencialmente no local onde foi constatado o fato.

Parágrafo único. Excetua-se a hipótese descrita no caput deste artigo a diligência e ou fiscalização em que não seja possível atuação in loco dos agentes fiscais.

Art. 50. Os Autos de infração, apreensão, inutilização, constatação, notificação e termos de depósito serão lavrados em impressos próprios, compostos de três vias numeradas, nos termos do Título VIII e seus respectivos artigos deste Decreto.

Art. 51. O autuado será notificado no ato da diligência, por meio de sua assinatura eletrônica em equipamento móvel, e receberá uma cópia pelo e-mail fornecido e cadastrado, podendo, excepcionalmente, ser notificado por correspondência, na forma impressa, caso não disponibilize o endereço eletrônico ou na hipótese de eventual indisponibilidade técnica.

§ 1º Nos casos de indisponibilidade técnica, a critério da autoridade administrativa, as empresas autuadas também poderão enviar impugnação prevista no Decreto Federal nº 2.181/97, nas formas seguintes:

I - pessoalmente mediante chancela do protocolo exclusivamente na sede do PROCON;

II - por carta registrada com aviso de recebimento (AR) direcionada para a sede administrativa do PROCON;

§ 2º Todas as respostas encaminhadas nos termos do § 1º deste artigo serão digitalizadas e, depois de inseridas no sistema do PROCON, remetidas para descarte de acordo com o Decreto de Temporalidade vigente.

§ 3º Para efeitos de contagem de prazo, os atos processuais previstos nos incisos I e II do § 1º, serão considerados aqueles datados:

a) da chancela do protocolo PROCON ;

b) da postagem da carta registrada com aviso de recebimento (AR).

§ 4º Em caso de recusa do autuado em assinar os Autos previstos no caput deste artigo, o agente fiscal competente consignará o fato no documento, remetendo-o ao autuado por via postal, com Aviso de Recebimento (AR) ou outros procedimentos equivalentes, inclusive o digital, que terão os mesmos efeitos legais.

Art. 52. A Autoridade Competente poderá determinar abertura de Ato de Ofício, precedido ou não de investigação, uma vez constatadas práticas irregulares ao mercado de consumo especialmente de caráter coletivo.

Art. 53. A administração poderá, a qualquer tempo, inclusive antecedente ao Processo Administrativo, adotar as medidas cautelares estritamente indispensáveis à eficácia do ato final ou no interesse da preservação da vida, saúde, segurança, informação, do bem-estar dos consumidores e proteção de seus interesses econômicos, sem prejuízo do disposto na Lei nº 8.078/90 e no Decreto nº 2.181/97.

Parágrafo único. Os processos sancionatórios em que forem aplicadas medidas cautelares terão prioridade sobre todos os outros.

CAPÍTULO III DOS TERMOS DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA

Art. 54. Os Termos de Ajustamento de Conduta do PROCON Campinas, quando firmados, obedecerão às Leis Federais nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 e nº 7.347, de 24 de julho de 1985, bem como ao Decreto Federal nº 2.181/97 e legislação correlata.
Parágrafo único. Os Termos de Ajustamento de Conduta firmados pelo PROCON serão devidamente cadastrados no sistema PROCON DIGITAL e publicados no Diário Oficial do Município.

TÍTULO IV DOS ATOS PROCESSUAIS

CAPÍTULO I DA NOTIFICAÇÃO E PUBLICAÇÃO DOS ATOS DOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS

Art. 55. Todos os atos processuais, bem como as decisões prolatadas pela autoridade administrativa do PROCON, poderão ser publicados no Diário Oficial do Município de Campinas, observando-se os princípios da publicidade, celeridade e economia processual, primando pela eficiência e zelando pelo erário público.

Art. 56. As notificações de que trata este Decreto dar-se-ão por meio do sistema eletrônico do PROCON DIGITAL e, excepcionalmente, de forma pessoal ou envio por correios com aviso de recebimento.
Parágrafo único. Os prazos das notificações seguirão os previstos no Decreto Federal nº 2.181/97.

CAPÍTULO II DA NOTIFICAÇÃO DE ÓRGÃOS OFICIAIS

Art. 57. Conforme cada caso concreto, o PROCON poderá expedir ofícios aos órgãos competentes, para prestarem esclarecimentos pertinentes em relação a procedimentos individuais, fiscalizatórios ou coletivos, os quais poderão também estar integrados ao sistema PROCON DIGITAL.

Art. 58. Nas causas em que houver indícios de crimes de natureza comum, contra a ordem econômica, contra a economia popular, contra as relações de consumo, ou ainda, violação de direito de incapaz ou de idosos, o PROCON Campinas poderá noticiar o Ministério Público e demais autoridades competentes, conforme o caso concreto, para providências cabíveis, cujas cópias e respostas poderão instruir o respectivo processo eletrônico, se o caso.

CAPÍTULO III DAS DECISÕES DOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS DO PROCON CAMPINAS

Art. 59. Os Processos Administrativos do PROCON CAMPINAS serão decididos, no mérito, com base nos artigos 18 e seus incisos, bem como no artigo 46 e §§, ambos do Decreto Federal nº 2.181/97, além dos dispositivos legais processuais correlatos aplicáveis à espécie.

§ 1º Fica a cargo da autoridade administrativa prolatar única decisão em processo individual, que poderá ser aplicada de forma coletiva, para tantos quantos forem os processos do mesmo objeto, oriundos de notícia, lesão ou ameaça de direito advinda de consumidores e em face de um ou mais fornecedores, ou ainda, da inércia, atos desidiosos e contumazes de fornecedores de produtos ou serviços.

§ 2º Os processos administrativos do PROCON CAMPINAS serão decididos com resolução de mérito, mediante análise do conjunto probatório e instrução do devido processo legal, em conformidade com a Lei nº 8.078/90 e Decreto nº 2.181/97.

§ 3º A decisão de mérito prolatada poderá ser instruída com parecer técnico que:

I - se acolhido, integrará a decisão da autoridade; e

II - quando não acolhido, a decisão deverá conter a fundamentação da divergência comparecer.

Art. 60. Os Processos Individuais nos quais os consumidores ou fornecedores notificarem acordo extrajudicial ou judicial, poderão ser julgados com resolução de mérito por transação, desde que a notícia da concreta solução nos autos do Processo Administrativo ocorra antes de proferida a decisão com aplicação de penalidade pela autoridade administrativa.

Art. 61. Serão extintos os Processos Administrativos Individuais sem resolução de mérito:

I - quando o consumidor, depois de notificado, não comparecer em audiência previamente designada ou verificada a sua inércia por mais de 30 (trinta) dias, quando for instado a se manifestar, por qualquer meio, para noticiar fato ou acostar documentos;

II - quando requisitado o cancelamento pelo consumidor reclamante;

III - quando existir notícia de acordo pela empresa reclamada e o consumidor reclamante deixar de confirmá-lo nos autos no prazo de 30 (trinta) dias;

IV - quando se verificar a ausência de pressupostos de constituição e de desenvolvimento válido e regular do processo;

V - quando não concorrer qualquer das condições válidas do Processo Administrativo, como a possibilidade jurídica do pedido, a legitimidade das partes e o interesse processual.

Parágrafo único. O consumidor deverá manter seu endereço domiciliar, endereço de e mail e número de telefone para contato atualizados na base de dados do PROCON CAMPINAS, ensejando a extinção do feito sem resolução de mérito a negativa do recebimento das notificações.

CAPÍTULO IV DOS RECURSOS DAS DECISÕES PROFERIDAS EM PRIMEIRA INSTÂNCIA

Art. 62. As partes poderão interpor recurso, nos termos dos artigos 49 a 54 do Decreto Federal nº 2.181/97.

Parágrafo único. Para efeitos dos requisitos de admissibilidade e conhecimento do recurso serão considerados os dispositivos da Lei Federal nº 8.078/90, do Decreto Federal nº 2.181/97 e, subsidiariamente, da legislação processual correlata, eventualmente aplicável ao caso concreto.

Art. 63. Os recursos de que trata o artigo 51 deste Decreto, deverão ser enviados individualmente para cada processo gerado, diretamente no sistema eletrônico PROCON DIGITAL.

§1º Em casos excepcionais, a critério da autoridade administrativa, as empresas reclamadas poderão enviar os recursos:

I - pessoalmente mediante chancela do protocolo exclusivamente na sede do PROCON;

II - por carta registrada com aviso de recebimento (AR) direcionada para a sede administrativa do PROCON;

§ 2º Para efeitos de contagem de prazo, nos termos do §1º deste artigo, serão considerados considerados os recurso datados:

a) da chancela do protocolo PROCON;

b) da postagem da carta registrada com aviso de recebimento (AR).

Art. 64. Todos os recursos encaminhados nos termos do § 1º do art. 63 serão digitalizados e inseridos no sistema do PROCON e, atendidos os requisitos de admissibilidade, remetidos para julgamento em sede de Segunda Instância Administrativa ao Secretário Municipal de Assuntos Jurídicos.

Art. 65. Para efeitos da contagem de prazo e tempestividade dos recursos administrativos por meio eletrônico, serão considerados tempestivos aqueles efetivados, salvo problemas comprovadamente técnicos, até as vinte e três horas e cinquenta e nove minutos do último dia do prazo, no horário oficial de Brasília.

CAPÍTULO V DAS PENALIDADES

Art. 66. As penalidades aplicadas pelo PROCON Campinas obedecem ao disposto na Lei Federal nº 8.078/90, no Decreto Federal nº 2.181/97 e nas legislações específicas aplicáveis à espécie.

TÍTULO V DAS MULTAS APLICADAS PELO PROCON CAMPINAS

CAPÍTULO I DA PENA DE MULTA

Art. 67. A pena de multa será graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, nos termos dos artigos 57, da Lei 8.078/90 e, subsidiariamente, das normas municipais vigentes.

CAPÍTULO II DA CONVERSÃO DA MULTA E SUA DESTINAÇÃO

Art. 68. As multas balizadas pela extinta Unidade Fiscal de Referência - UFIR, nos termos do parágrafo único do art. 57 da Lei Federal nº 8.078/90, serão cobradas com base na Unidade Fiscal de Campinas - UFIC, nos termos da Lei Municipal nº 11.097, de 20 de dezembro de 2001, sem prejuízo do disposto em legislação específica.

§ 1º No caso de penalidade pecuniária, a empresa infratora será notificada, preferencialmente, por meio eletrônico via PROCON DIGITAL, para efetuar o pagamento do boleto bancário correspondente, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados a partir da notificação da decisão.

§ 2º As multas pecuniárias cominadas serão recolhidas e o comprovante de recolhimento deverá ser devidamente juntado nos autos, preferencialmente em formato digitalizado no sistema PROCON DIGITAL.

Art. 69. As multas serão destinadas ao Fundo Municipal de Proteção de Defesa dos Direitos do Consumidor (FMPDDC) do Município de Campinas - São Paulo, nos termos da Lei nº 14.815, de 16 de maio de 2014.

CAPÍTULO III DA INSCRIÇÃO EM DÍVIDA ATIVA E EXECUÇÃO FISCAL

Art. 70. Depois do trânsito em julgado das decisões e recursos administrativos e, não havendo comprovação do recolhimento de multa cominada na decisão, a autoridade administrativa inscreverá a empresa autuada em dívida ativa do Município, para cobrança administrativa ou judicial.

Parágrafo único. Os valores eventualmente pagos e ou conciliados, seja em sede de cobrança amigável junto à Secretaria Municipal de Finanças, ou em juízo, serão imediatamente creditados nas contas do Fundo Municipal de Proteção de Defesa dos Direitos do Consumidor (FMPDDC), contendo rubrica própria no respectivo boleto de recolhimento.

TÍTULO VI DOS CANAIS DE ATENDIMENTO DO PROCON CAMPINAS

Art. 71. O consumidor e fornecedor poderão utilizar o atendimento do PROCON DIGITAL por meio do site www.procon.campinas.sp.gov.br e demais meios eletrônicos, nos termos do Título VIII e respectivos artigos integrantes deste Decreto.

Art. 72. O Serviço de Atendimento 151 do PROCON Campinas, inclusive pelo aplicativo mobile, tem a finalidade de prestar informações sobre os direitos do consumidor, receber denúncias de eventuais infrações contra as normas que regem as relações de consumo, a serem encaminhadas para a devida avaliação e providências.

Art. 73. As unidades móveis do PROCON CAMPINAS, a critério da autoridade administrativa, obedecerão a itinerário pré-definido no site do PROCON, informando o exato local e seu horário de atendimento ao consumidor.

Art. 74. O Serviço de Atendimento via chat do PROCON Campinas possui a finalidade única de prestar informações acerca dos direitos do consumidor e estará disponível de segunda à sexta-feira, das 09h00 às 16h00.

Art. 75. O Atendimento presencial do PROCON nas unidades do Poupatempo Campinas, nas unidades descentralizadas e nas unidades móveis, servirão às seguintes finalidades, dentre outras:

- I - prestar informações sobre os direitos do consumidor;
- II - receber e analisar as reclamações prestadas por consumidores pela Internet;
- III - formalizar a Carta de Informação Preliminar;
- IV - receber reclamações individuais e denúncias de eventuais infrações contra as normas das relações de consumo;
- V - efetuar cálculos de contratos, conforme especificações técnicas internas do setor de atendimento;
- VI - receber e formalizar processos administrativos individuais.

Parágrafo único. A sede administrativa do PROCON Campinas terá seu horário de funcionamento de segunda à sexta-feira, das 09h00 às 17h00, cujo atendimento será exclusivo para as audiências de tentativa de conciliação, eventual juntada de documentos e protocolos no processo eletrônico pelas partes interessadas.

TÍTULO VII

DA EDUCAÇÃO PREVENTIVA DE CONSUMIDORES E FORNECEDORES PARA O CONSUMO E FORNECIMENTO DE PRODUTOS OU SERVIÇOS

Art. 76. O PROCON Campinas elaborará planos de apoio à educação preventiva de consumidores e fornecedores de produtos ou serviços, por meio de informativos, cartilhas, convênios, palestras, cursos e demais meios necessários à prevenção de práticas ofensivas às normas de proteção aos direitos do consumidor, sendo que todo documento gerado poderá ser digitalizado e inserido, de acordo com seu formato, no sistema PROCON DIGITAL.

Parágrafo único. A educação preventiva para o mercado de consumo poderá ser realizada presencialmente, à distância e por meio de cartilhas e informativos disponibilizados em mídias diversas, impressos e no formato digital, na página da Internet : www.procon.campinas.sp.gov.br.

Art. 77. O plano de educação preventiva poderá ser realizado em conjunto com os demais Setores do Departamento e Secretarias, por meio de pesquisas, treinamentos, eventos, relatórios, rankings e outros meios, a critério da autoridade administrativa.

Art. 78. Todo e qualquer meio de veiculação e divulgação de dados preventivos, educativos e de pesquisas, fundamentado no *fumus boni iuris* e na verossimilhança das alegações dos consumidores ou da autoridade competente, embasado na notícia de lesão ou ameaça a direito do consumidor serão publicados, independente de decisão administrativa definitiva de procedência ou improcedência, a critério da autoridade administrativa do PROCON Campinas.

Art. 79. O PROCON Campinas poderá desenvolver programas visando a orientação e educação financeira de consumidores no tema do superendividamento.

Art. 80. As redes sociais utilizadas pelo PROCON Campinas possuem o único escopo de orientar os cidadãos sobre temas atuais do direito consumerista.

TÍTULO VIII

DA INFORMATIZAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS - PROCON DIGITAL

Art. 81. Nos termos deste Decreto serão admitidas a utilização de meio eletrônico no registro de Carta de Informação Preliminar, reclamação, denúncia, fiscalização, tramitação, consulta, transmissão e arquivamento do processo administrativo e de seus documentos alusivos ao Departamento de Proteção ao Consumidor - PROCON Campinas.

§ 1º O disposto no caput aplica-se aos Processos Administrativos, respostas, impugnações, manifestações, recursos, decisões, documentos de quaisquer espécies juntados, e em todos os demais documentos enviados e recepcionados nos expedientes da Administração Pública Municipal, em qualquer meio procedimental inserido e adotado pelo PROCON.

§ 2º O Sistema eletrônico digital estabelecido neste Decreto será denominado PROCON DIGITAL.

§ 3º Para fins deste Decreto considera-se:

I - meio eletrônico: qualquer forma de armazenamento ou tráfego de documentos e arquivos digitais;

II - transmissão eletrônica: toda forma de comunicação à distância com a utilização de redes de comunicação, preferencialmente a rede mundial de computadores e via mobile;

III - assinatura eletrônica: forma de identificação inequívoca do signatário no sistema PROCON DIGITAL, podendo ser:

a) assinatura digital, por meio da certificação digital;

b) assinatura cadastrada, identificada pelo seu signatário por meio de login, nome de usuário e senha;

c) assinatura digital e eletrônica em equipamento para alimentação de formulários próprios, em atendimento aos requisitos da Lei Federal nº 8.078/90, e Decreto Federal nº 2.181/97.

Art. 82. Os documentos produzidos diretamente na plataforma do PROCON DIGITAL, com a respectiva assinatura cadastrada e identificada por login, nome de usuário e senha são considerados originais para todos os efeitos legais.

Art. 83. Na hipótese do atendimento presencial, o PROCON Campinas providenciará e disponibilizará no sistema a digitalização de documentos adicionais eventualmente anexados, sendo que estes, depois de regularmente digitalizados, serão descartados de acordo com o Decreto de Temporalidade Vigente.

Art. 84. Todos os documentos originados por meio do Protocolo Geral da Administração Municipal ou advindos dos demais expedientes da Administração Municipal, a critério da autoridade administrativa do PROCON, serão digitalizados e inseridos no sistema PROCON DIGITAL.

Art. 85. Os atos processuais em meio eletrônico consideram-se realizados no dia e na hora do recebimento pelo sistema informatizado de gestão de Processo Administrativo eletrônico PROCON DIGITAL, o qual poderá fornecer recibo eletrônico de protocolo que os identifique.

Art. 86. A administração Municipal poderá exigir, a seu critério, até que decaia o seu direito de rever os atos praticados no processo, a exibição do original de documento digitalizado no âmbito do Departamento ou enviado eletronicamente pelo interessado, obedecidos os prazos previstos no Decreto de Temporalidade.

Art. 87. Ficará sob a única e exclusiva responsabilidade das partes em seus respectivos processos no sistema PROCON DIGITAL:

- I - despesas com eventual Certificação Digital em órgão competente para a alimentação de informações no sistema;
- II - o sigilo da assinatura eletrônica, não sendo oponível, em qualquer hipótese, alegação de seu uso indevido;
- III - a preparação dos documentos digitais e anexos, em conformidade com as restrições impostas pelo PROCON DIGITAL, exclusivamente quanto à formatação e características técnicas.

Art. 88. A produção e envio de documentos, processos, petições, respostas, pareceres, despachos, informações em geral, recursos, bem como a prática de atos processuais administrativos na base do sistema PROCON DIGITAL serão admitidos mediante a utilização de assinatura eletrônica na forma deste Decreto, sendo obrigatório o credenciamento prévio dos usuários no PROCON Campinas.

§ 1º O credenciamento no PROCON será realizado mediante procedimento interno próprio, assegurada a adequada identificação do interessado.

§ 2º O registro do credenciamento será imprescindível para o meio de acesso ao PROCON DIGITAL, de modo a preservar o sigilo, a integridade e a autenticidade das informações e comunicações.

Art. 89. O sistema PROCON DIGITAL admitirá a assinatura eletrônica nas seguintes modalidades:

- I - assinatura digital, baseada em certificado digital emitido por autoridade certificadora credenciada na Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileiras (ICP-Brasil);
- II - assinatura cadastrada por meio de login e senha na plataforma do PROCON DIGITAL, com assinatura de termo de adesão, juntamente com instrução de documentos de identificação necessários do credenciado;
- III - assinatura eletrônica manual diretamente na tela de equipamento com mídia e formulários próprios, para fins de notificações e autuações in loco, em Atas de Audiências e na abertura de reclamações.

§ 1º Para o uso de qualquer das modalidades de assinaturas eletrônicas descritas nos incisos I e II deste artigo, o usuário deverá, previamente, credenciar-se mediante o comparecimento pessoal na sede do PROCON e preencher o termo de responsabilidade, contendo sua qualificação, no qual será aposta a assinatura do credenciado com data e hora do credenciamento no Sistema.

§ 2º No caso da assinatura digital em que a identificação presencial já foi realizada perante a autoridade certificadora, o credenciamento dar-se-á pela simples identificação do usuário, por meio de seu certificado digital, e remessa do formulário devidamente preenchido.

§ 3º As eventuais alterações de dados cadastrais poderão ser feitas pelos usuários, a qualquer momento, diretamente na sede do PROCON ou pelo site, desde que devidamente autenticado.

Art. 90. A prática de atos assinados eletronicamente dar-se-á na forma estabelecida neste Decreto e implicará na responsabilização legal do credenciado pelo uso indevido da assinatura eletrônica.

Art. 91. São deveres de todos os usuários do PROCON DIGITAL:

I - verificar a existência de processos tramitados eletronicamente para a unidade à qual o usuário está vinculado;

II - registrar todas as atividades de gestão documental;

III - não revelar, fora do âmbito profissional, fato ou informação de qualquer natureza de que tenha conhecimento em razão de suas atribuições, salvo em decorrência de decisão competente na esfera legal;

IV - manter a cautela necessária na utilização do sistema, a fim de evitar que pessoas não autorizadas tenham acesso às suas informações;

V - encerrar a sessão de uso do sistema ou bloquear a estação de trabalho sempre que se ausentar do computador, evitando assim a possibilidade de uso indevido das informações por pessoas não autorizadas;

VI - evitar o uso de senhas compostas de elementos facilmente identificáveis por possíveis invasores, tais como, nome do próprio usuário, nome de membros da família, datas, números de telefone, letras e números repetidos, entre outros;

VII - responder pelas consequências decorrentes das ações ou omissões que possam por em risco ou comprometer a exclusividade de conhecimento de sua senha ou das transações em que esteja habilitado;

VIII - não fornecer a sua senha de acesso a outros usuários;

IX - comunicar à Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos toda e qualquer mudança percebida em privilégios, inferiores ou superiores, de acesso ao sistema de disponibilização para alteração de documentos e processos estabelecidos para seu perfil;

X - a Diretoria do PROCON é responsável pela comunicação e alteração dos perfis e da lotação dos servidores usuários.

Art. 92. A Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos desenvolverá sistema eletrônico de processamento de documentos nos Processos Administrativos, por meio de autos total ou parcialmente digitais, utilizando, preferencialmente, a rede mundial de computadores, acesso por meio de redes internas e externas e via mobile.

§ 1º Todos os atos do Processo Administrativo eletrônico serão assinados eletronicamente na forma estabelecida neste Decreto e os arquivos anexados no sistema PROCON DIGITAL apenas no formato PDF, tamanho máximo de 10 MB.

§ 2º O Processo Administrativo eletrônico estará disponível para vista total ou parcial dos autos ou consulta de andamento pelos interessados, mediante uso de senha, no site www.procon.campinas.sp.gov.br.

§ 3º Nos casos de garantia legal de sigilo ou que mereçam restrição à consulta pública, o acesso será conferido somente aos servidores previamente autorizados e aos interessados na forma do § 2º deste artigo.

Art. 93. Na forma estabelecida neste Decreto, para efeitos processuais, serão considerados originais todos os documentos produzidos eletronicamente por servidor do PROCON na rotina e tramitação do processo e também, aqueles convertidos pelas partes em arquivos por meio de digitalização e juntados ao processo eletrônico, com garantia da origem e de seu signatário ou certificado por servidor do PROCON, sob pena de responsabilização criminal.

§ 1º Os documentos digitalizados e juntados aos autos pelas partes, mandatários ou por advogados regularmente inscritos na Ordem dos Advogados do Brasil, têm a mesma força probante dos originais, ressalvada a alegação motivada e fundamentada de adulteração por servidor do PROCON e ou pelas partes, no decorrer do andamento do processo administrativo.

§ 2º Os documentos digitalizados a que se refere o § 1º deste artigo deverão ser preservados pelo seu detentor até que proferida a decisão irreversível, salvaguardada a eliminação pelo Departamento nos termos da Tabela de Temporalidade.

Art. 94. A apresentação e a juntada das respostas, defesas, recursos, boletos de quitação de débitos inscritos em dívida ativa e petições em geral, em formato digital no sistema PROCON DIGITAL, pode ser feita diretamente pelas partes relacionadas com o processo específico e ou mandatários legalmente constituídos, hipótese em que o processamento deverá ser feito de forma automática, fornecendo-se recibo eletrônico de protocolo.

Art. 95. No caso de inoperância parcial ou total do PROCON DIGITAL ou de impossibilidade técnica momentânea de produção dos documentos no Sistema, estes poderão ser gerados em papel, com assinatura manuscrita da autoridade competente e do usuário que os produziu.

§1º Na hipótese do caput deste artigo os documentos deverão ser digitalizados e inseridos no PROCON DIGITAL imediatamente quando do restabelecimento e disponibilidade do sistema, sendo prioritários os documentos que devam ser apreciados com urgência em virtude de prazo legal instituído, juntamente com o registro da data e hora da impossibilidade técnica.

§ 2º Considera-se para efeitos da instrução processual, a data e o horário do recebimento do documento físico na unidade que efetuar o recebimento.

§ 3º Todos os documentos recebidos em virtude da inoperância parcial ou total do PROCON DIGITAL ou de impossibilidade técnica momentânea de produção dos documentos no sistema devem ser entendidos como documentos comprobatórios, inclusive para fins de arquivo.

§ 4º O Departamento de Proteção ao Consumidor divulgará no portal de Internet da Prefeitura Municipal de Campinas as informações sobre a indisponibilidade do PROCON DIGITAL.

Art. 96. Para fins de comprovação e tempestividade de respostas, impugnações, recursos e demais atos com prazos preclusivos previstos neste Decreto, na Lei nº 8.078/90 e no Decreto Federal nº 2.181/97, a parte interessada receberá o protocolo eletrônico, do qual constará chancela com a identificação da entrada do processo administrativo no PROCON DIGITAL, que deverá ser conservado até que decaia o direito da Administração de rever o ato administrativo, conforme previsão legal.

Art. 97. O documento cuja digitalização seja tecnicamente inviável no sistema PROCON DIGITAL, devido ao grande volume, formato ou por ilegibilidade, deverá ser apresentado diretamente na sede do PROCON, ou por Correio com Aviso de Recebimento, no prazo de 05 (cinco) dias contados do envio de petição eletrônica comunicando o fato, os quais serão devolvidos à parte após decisão irrecorrível.

Art. 98. A juntada ou apensamento de um processo administrativo eletrônico a outro será efetuada com a anexação dos documentos daquele a este, certificando-se o ocorrido nos autos e no andamento processual.

Art. 99. Os autos do processo administrativo eletrônico serão protegidos por sistemas de segurança de acesso e armazenados em meio que garanta a autenticidade, a acessibilidade, a integridade e a preservação dos dados, sendo dispensada a formação de autos suplementares.

Art. 100. O eventual desentranhamento de arquivos ou peças do processo administrativo eletrônico deverá ser certificado nos autos.

Art. 101. O PROCON poderá publicar seus despachos de manifestação obrigatória pelas partes e dos atos de conteúdo decisório no Diário Oficial do Município, cujo conteúdo será digitalizado no sistema PROCON DIGITAL, não dispensando as partes da Leitura do Diário Oficial do Município para efeitos da contagem dos prazos preclusivos concernentes aos dispostos neste Decreto, no Decreto nº 2.181/97 e Lei nº 8.078/90.

§1º A publicação eletrônica na forma deste artigo substitui qualquer outro meio de publicação oficial, admitindo-se, em casos excepcionais, a notificação pessoal e ou postal das partes por correio com aviso de recebimento, cujos documentos de comprovação de entrega, depois de recebidos, serão digitalizados e inseridos no sistema PROCON DIGITAL.

§ 2º Os prazos dos processos administrativos em tramitação no PROCON Campinas obedecem aqueles determinados pela Lei nº 8.078/90 e pelo Decreto Federal nº 2.181/97, inclusive para efeitos de contagem das datas finais dos protocolos dos atos preclusivos.

Art. 101-A. Ficam suspensos os prazos dos processos administrativos do Departamento de Proteção ao Consumidor no período de 20 de dezembro a 20 de janeiro, excetuando-se as respostas às Cartas de Informação Preliminar - CIP. *(acrescido pelo Decreto nº 22.536, de 06/12/2022)*

Parágrafo único. As notificações eletrônicas emitidas automaticamente pelo sistema do PROCON Digital, durante esse período, para os processos administrativos individuais e coletivos, terão os prazos retomados no primeiro dia útil seguinte ao dia 20 de janeiro.

Art. 102. Todas as comunicações que transitem entre expedientes dos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal,

cujo destinatário seja o PROCON, serão feitas preferencialmente por meio eletrônico.

Parágrafo único. Os autos de processos eletrônicos com necessidade de tramitação em expedientes de outros órgãos, setores e departamentos que não disponham de sistema compatível com o PROCON DIGITAL deverão obedecer aos seguintes requisitos:

- I - ser impressos em papel, com fé e certificação manual do servidor que o expediu;
- II - ser autuados na forma da Lei.

Art. 103. Nenhum Processo Administrativo, na forma deste Decreto, poderá ser arquivado sem despacho fundamentado da autoridade competente.

Art. 104. Para a prática de atos em processo administrativo eletrônico arquivado, o Setor de Cartório do PROCON enviará o processo para a unidade requisitante, lançando a necessária tramitação.

Art. 105. A conservação dos autos do processo poderá ser efetuada total ou parcialmente por meio eletrônico.

Parágrafo único. Para efeitos de guarda, descarte ou eliminação deverá ser obedecida a legislação de temporalidade vigente, seja para a digitalização de autos físicos findos, ou de autos já arquivados no sistema eletrônico PROCON DIGITAL.

Art. 106. Compete ao Setor de Cartório do PROCON, por meio de servidores designados, verificar diariamente no sistema a existência de carga de processos eletrônicos pendentes de providências, bem como do recebimento e distribuição para os procedimentos previstos neste Decreto.

Art. 107. A solicitação de Certidão de Inteiro Teor dos autos de Processos Administrativos do PROCON Campinas será certificada digitalmente ou por meio de impresso fiel do processo eletrônico, com fé pública e respectiva certificação do servidor responsável, nos termos deste Decreto, e em estrita observância à legislação municipal vigente aplicável à espécie, ressalvadas as hipóteses de sigilo.

Art. 108. O pedido de Declaração Positiva ou Negativa de Reclamações e Processos Administrativos do PROCON será deferido no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados do requerimento formal pelas partes interessadas e seus respectivos legitimados.
Parágrafo único. A Declaração de que trata o caput, via de regra, será emitida eletronicamente ou, a critério da autoridade administrativa, de forma impressa, devendo ser retirada diretamente na sede administrativa do PROCON.

Art. 109. A utilização inadequada do Processo Administrativo eletrônico pelas partes, servidores, mandatários e advogados, que eventualmente cause prejuízo aos interessados ou à Administração Pública, estarão sujeitos à apuração de responsabilidade civil e criminal, bem como à aplicação de sanções administrativas eventualmente apuradas, obedecido o devido processo legal.

Art. 110. Os meios e recursos necessários à implantação, formalização e funcionamento do sistema PROCON DIGITAL serão providenciados pela Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos - SMAJ.

Art. 111. A Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos terá o prazo de 180 (cento e oitenta) dias úteis, contados da data da publicação deste Decreto, para implantação e implementação do sistema PROCON DIGITAL, sem prejuízo da tramitação física e dos procedimentos administrativos nele previstos.

Art. 112. Fazem parte deste Decreto os Anexos I e II, com os fluxogramas dos processos administrativos individuais e coletivos do PROCON.

Art. 113. Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação.

Art. 114. Ficam revogadas as disposições em contrário, especialmente o Decreto nº 17.910, de 15 de março de 2013.

Campinas, 12 de novembro de 2015

JONAS DONIZETTE
Prefeito Municipal

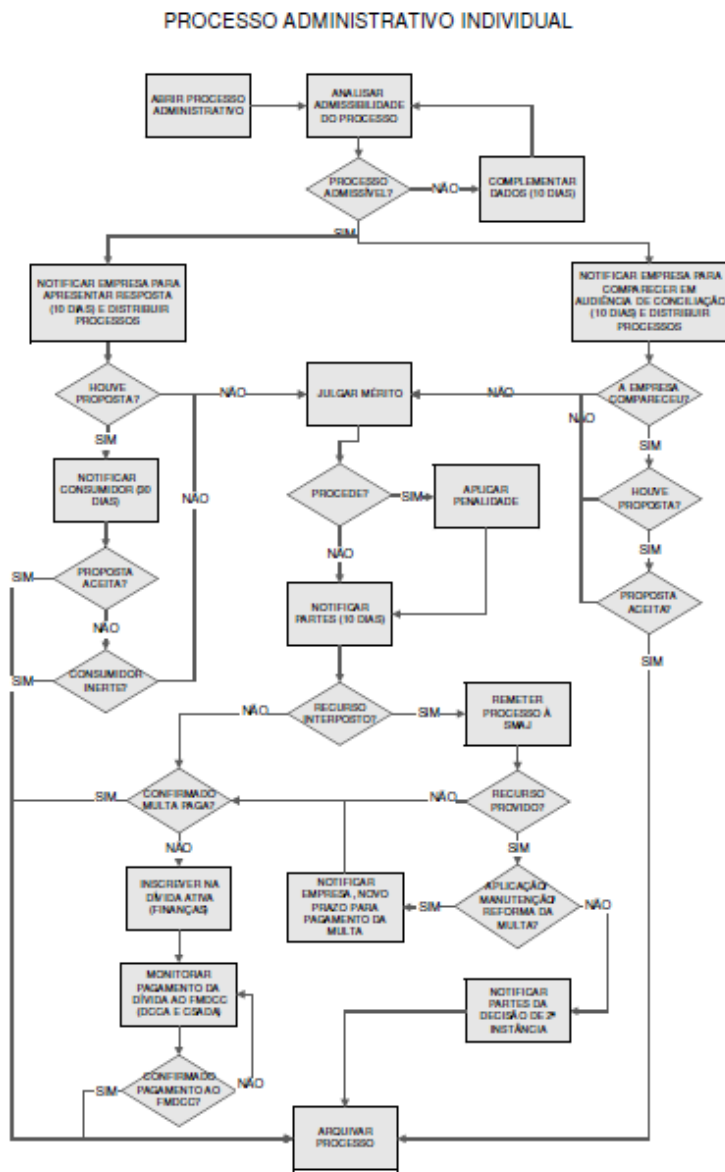
MÁRIO ORLANDO GALVES DE CARVALHO
 Secretário Municipal de Assuntos Jurídicos

Redigido no Departamento de Consultoria Geral, da Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos, conforme elementos do protocolado nº 2015/09/4883, em nome de PROCON, publicado na Secretaria Municipal de Chefia de Gabinete do Prefeito.

MICHEL ABRÃO FERREIRA
 Secretário-Chefe de Gabinete do Prefeito

RONALDO VIEIRA FERNANDES
 Diretor Do Departamento De Consultoria Geral

ANEXO I
 FLUXOGRAMA GERAL DOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS INDIVIDUAIS DO PROCON CAMPINAS



ANEXO II
 FLUXOGRAMA GERAL DOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS COLETIVOS DO PROCON CAMPINAS

PROCESSO ADMINISTRATIVO COLETIVO

