



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE BOA VISTA DO INCRA
GABINETE DO PREFEITO

DECRETO nº 39/2022.
De 07 de fevereiro de 2022.

APROVA O REGIMENTO INTERNO DA COORDENADORIA
MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON E DÁ
OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O SENHOR CLEBER TRENHAGO, PREFEITO MUNICIPAL DE BOA VISTA DO
INCRA, no uso de suas atribuições legais esculpida no artigo 67, VI, da Lei Orgânica do Município, e
no art. 12 da Lei Municipal nº 1.313/2019,

DECRETA

Art. 1º Fica aprovado o Regimento Interno da Coordenadoria Municipal de Defesa
do Consumidor – PROCON de Boa Vista do Incra, conforme documento em anexo, o qual faz parte
integrante do presente Decreto.

Art. 2º Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação.

Art. 3º - Revogam-se as disposições em contrário.

Boa Vista do Incra em 07 de fevereiro de 2022.

Registre-se e publique-se


CLEBER TRENHAGO,
Prefeito Municipal.

CERTIFICO QUE
O Documento de Nº Dec 39/2022
Foi publicado nesta data no mural desta
Prefeitura Municipal de Boa Vista do Incra/RS
Em 07/02/22
Responsável [assinatura]



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE BOA VISTA DO INCRA
GABINETE DO PREFEITO

REGIMENTO INTERNO

REGULAMENTA AS ATRIBUIÇÕES DA COORDENADORIA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR- PROCON, CRIADO PELA LEI Nº 1.313, DE 04 DE SETEMBRO DE 2019, ALTERADA PELA LEI Nº 1.410, DE 14 DE SETEMBRO DE 2021.

DOS OBJETIVOS

Art. 1º Constituem objetivos permanentes do PROCON Municipal:

- I – assessorar o Prefeito na formulação da Política do Sistema Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor;
- II – planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a Política do Sistema Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor;
- III – receber, analisar, avaliar e encaminhar consultas, denúncias e sugestões apresentadas por consumidores, por entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado;
- IV – orientar permanentemente os consumidores sobre seus direitos e deveres;
- V – receber as denúncias, encaminhando-as à assistência judiciária e/ou ao Ministério Público, quando não resolvidas administrativamente;
- VI – incentivar e apoiar a criação e organização de órgãos e associações comunitárias de defesa do consumidor;
- VII – desenvolver palestras, campanhas, feiras, debates e outras atividades correlatas sobre os direitos dos consumidores;
- VIII – atuar junto ao Sistema Municipal de ensino, visando a incluir o tema Educação para o Consumo nas disciplinas já existentes, de forma a possibilitar a informação e formação de uma nova mentalidade nas relações de consumo;
- IX – manter cadastro atualizado de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, divulgando-o pública e anualmente (art. 44 da Lei nº 8.078/90) e registrando as soluções apresentadas;
- X – expedir notificações aos fornecedores para prestarem informações sobre reclamações apresentadas pelos consumidores;
- XI – fiscalizar e aplicar as sanções administrativas previstas no Código de Defesa do Consumidor;
- XII – funcionar, no processo administrativo, como instância de julgamento;
- XIII – celebrar termo de compromisso de ajustamento de conduta às exigências legais, nos termos do § 6º do art. 5º da Lei nº 7.347/85, dentro de suas respectivas competências.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE BOA VISTA DO INCRA
GABINETE DO PREFEITO

DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

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

Art. 3º A Estrutura Organizacional será a seguinte:

- I – Coordenadoria Executiva;
- II – Serviço de Atendimento ao Consumidor;
- III – Serviço de Fiscalização;
- IV – Serviço de Educação ao Consumidor;
- V – Serviço de Apoio Administrativo.

DAS COMPETÊNCIAS

Art. 4º A Coordenadoria Executiva será dirigida por Coordenador Executivo, e o Conselho Municipal de Defesa do Consumidor por Coordenador, e os Serviços por Chefes.

Art. 5º Compete à Coordenadoria Executiva:

- I - assessorar o Prefeito na formulação da política do sistema municipal de proteção e defesa do consumidor;
- II - propor, planejar, elaborar e coordenar a política do sistema municipal de defesa dos direitos e interesses dos consumidores;
- III - acompanhar a execução e o desempenho das atividades do PROCON, contando com o Conselho Municipal de Defesa do Consumidor - CONDECON para elaboração, revisão e atualização das normas referidas no § 1º do art. 55 da Lei Federal nº 8.078/1990;
- IV - buscar junto aos órgãos Federais, Estaduais e Municipais, bem como junto ao PROCON Estadual e outros órgãos de Defesa do Consumidor, estabelecer mecanismos de cooperação e/ou atuação em conjunto;
- V - providenciar para que as reclamações e/ou pedidos dirigidos ao PROCON Municipal tenham pronta e eficaz solução;
- VI - estimular, incentivar e orientar a criação e organização de associações e entidades de defesa do consumidor no Município e apoiar as existentes;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE BOA VISTA DO INCRA
GABINETE DO PREFEITO

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

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

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

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

XI - buscar intercâmbio jurídico com o PROCON Estadual;

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

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

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

I - receber e orientar o consumidor;

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

III - encaminhar as reclamações para o serviço de fiscalização;

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

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

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

VII - entregar material informativo ao consumidor;

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

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

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

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

XII - outras atividades correlatas.

Art. 7º Compete ao Serviço de Fiscalização:



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE BOA VISTA DO INCRA
GABINETE DO PREFEITO

I - fiscalizar as Relações de Consumo;

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

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

IV - fiscalizar as denúncias efetuadas, encaminhando à Assistência Judiciária e ao Ministério Público as situações não resolvidas administrativamente;

V - expedir notificações aos fornecedores para prestarem informações sobre reclamações apresentadas pelos consumidores;

VI - fiscalizar, atuar e, se for o caso, aplicar as sanções administrativas previstas no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90 e Decreto nº 2.181/97);

VII - praticar os atos necessários à instrução e julgamento do processo administrativo a ser instaurado por decisão da autoridade competente;

VIII - elaborar e encaminhar, semestralmente, ao Coordenador Executivo do PROCON, relatório das atividades desempenhadas pelo Serviço.

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

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

Art. 8º Compete ao Serviço de Educação ao Consumidor:

I - manter à disposição dos consumidores sistema permanente de informação dos menores preços de produtos básicos;

II - orientar permanentemente os consumidores sobre seus direitos e garantias;

III - incentivar a criação e organização de órgãos e associações comunitárias voltadas a defesa do consumidor e apoiar os já existentes;

IV - desenvolver palestras, campanhas, feiras, debates e outras atividades correlatas;

V - atuar junto ao Sistema Municipal formal de ensino, visando fomentar a inclusão do tema Educação para o Consumo entre as disciplinas já existentes, de forma a possibilitar a formação de uma nova mentalidade nas relações de consumo.

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

VII - promover programas de orientação aos empresários quanto aos seus direitos e obrigações;

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



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE BOA VISTA DO INCRA
GABINETE DO PREFEITO

Art. 9º Compete ao Serviço de Apoio Administrativo:

I - a disponibilização e controle da utilização de recursos materiais, humanos e financeiros do PROCON;

II - organizar os procedimentos de expediente do PROCON;

III - efetuar o registro e ordenamento das correspondências recebidas e encaminhadas pelo PROCON;

IV - registrar o consumo de material, controlar seu emprego, elaborar e encaminhar, ao Chefe de Equipe de Apoio Administrativo, relatórios respectivos;

V - manter arquivo geral de expedientes findos, registrando os que forem de interesse do PROCON;

VI - a realização de outras atividades de ordem administrativa.

VII - elaborar relatórios de atividades do SAC e encaminhar ao Coordenador Executivo do PROCON, para avaliação;

VIII - fornecer subsídios ao coordenador executivo do PROCON visando ao aprimoramento das atividades voltadas ao atendimento do consumidor;

IX - divulgar e atender as instruções administrativas baixadas pelo Coordenador Executivo;

X - corrigir os dados necessários à programação de consumo de material e de despesas do PROCON e manter o Coordenador Executivo informado sobre as disponibilidades;

XI - encaminhar, os pedidos de material, recursos financeiros e recursos humanos necessários às atividades do PROCON;

XII - divulgar, interna e externamente, quando for o caso, atas, comunicações e resoluções de interesse da clientela do PROCON, da CMPN e do CONDECON;

XIII - receber, registrar e encaminhar todos os documentos e papéis relacionados ao PROCON, providenciado para que seja feito o controle da tramitação destes;

XIV - Informar aos interessados sobre o andamento de processos e orientá-los sobre os demais assuntos pertinentes à atuação do PROCON;

XV - desempenhar outras atividades correlatas.

Boa Vista do Incra/RS em 07 de fevereiro de 2022.