

## **Normas de procedimento – DIJUR – Diretoria Jurídica PROCON/ES**

Regula os serviços de atendimento e de solução de conflitos de consumo, bem como o julgamento dos processos administrativos pelo PROCON/ES de práticas infrativas às normas de defesa do consumo.

---

### **1. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

---

1.1. **O Instituto Estadual de Proteção e Defesa Do Consumidor – PROCON/ES** é autarquia integrante da administração pública indireta, com personalidade jurídica de direito público interno, com autonomia técnica, administrativa e financeira, vinculado à Secretaria de Justiça do Espírito Santo – SEJUS/ES, instituído pela Lei Complementar Estadual nº 373, de 29 de junho de 2006.

1.2. O PROCON/ES caracteriza-se como órgão executivo que integra o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, a que se refere o artigo 105 da Lei 8.078 de 1990 – Código Brasileiro de Defesa do Consumidor – cabendo-lhe a aplicação das decisões do Conselho Estadual de Defesa do Consumidor, o gerenciamento de todo o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, a presidência do Centro Integrado de Defesa do Consumidor, e a implementação e coordenação da Política Estadual de Proteção e Defesa do consumidor, conforme a Lei Complementar Estadual 373 de 2006.

---

### **2. DA COMPETÊNCIA**

---

2.1. A competência administrativa de atuação do PROCON/ES abrange todo o território do Estado do Espírito Santo, correspondendo, entre outras estabelecidas em lei, a de receber, analisar, avaliar, apurar e encaminhar consultas, reclamações e denúncias de consumidores; de fiscalizar, autuar e aplicar sanções administrativas na forma da legislação pertinente à proteção e defesa do consumidor, aos responsáveis por condutas que violem as normas protetivas das relações de consumo, na forma dos artigos 55 a 60 da Lei 8.078 de 1990; de funcionar, no procedimento administrativo a que se referem os artigos 4º a 7º do Decreto 2.181 de 1997, como instância de instrução e julgamento.

2.2. As atividades desempenhadas pelo PROCON/ES obedecerão aos princípios da moralidade, informalidade, razoabilidade, economia processual, celeridade e eficiência em benefício da execução da Política Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor.

2.3. Os processos administrativos de apuração de práticas infrativas, instaurados no âmbito do PROCON/ES, deverão assegurar aos fornecedores o contraditório e a ampla defesa, com os meios e recursos a ela inerentes, regendo-se os seus agentes pelos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e demais exigidos na Constituição Federal, e pelas normas dispostas no Decreto

2.181 de 1997.

2.4. O PROCON/ES é entidade legitimada para propositura de Ações Civis Públicas em defesa dos direitos e interesses transindividuais dos consumidores, e para celebração de Termos de Ajustamento de Conduta, como estabelecido no artigo 82, III da Lei 8.078 de 1990 e no artigo 5º, § 6º da Lei 7.347 de 1985.

---

### **3. DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO**

---

#### **3.1. NORMAS GERAIS DE ATENDIMENTO**

3.1.1. Serão atendidos no PROCON/ES os consumidores de produtos e serviços, pessoas físicas ou jurídicas, classificados no artigo 2º da Lei 8.078 de 1990, residentes no Estado do Espírito Santo, que tiverem estabelecido relação jurídica de consumo com fornecedores, pessoas jurídicas ou físicas nacionais ou estrangeiras, públicas ou privadas, conceituadas no artigo 3º na referida Lei.

3.1.2. Serão recepcionadas as reclamações individuais e denúncias de eventuais infrações contra as normas de proteção ao consumidor.

3.1.3. As informações e orientações sobre direitos e deveres inerentes às relações de consumo serão fornecidas a toda e qualquer pessoa física ou jurídica.

3.1.4. As partes poderão ser representadas legalmente, sendo facultativo o acompanhamento por advogado.

3.1.5. O consumidor menor de 18 (dezoito) anos poderá ser autor de reclamação, se devidamente representado ou assistido.

3.1.6. O atendimento ao público do PROCON/ES poderá ser realizado da seguinte forma:

I - por atendimento presencial na sua sede ou nas suas unidades de atendimento, inclusive nas suas unidades móveis;

II – por atendimento virtual no site do PROCON/ES através do atendimento eletrônico ou da plataforma “não me importune”;

III - por telefone através da modalidade 151 e WhastApp, exclusivamente para dúvidas ou acompanhamento de demandas.

### 3.2. **DO ATENDIMENTO PRESENCIAL NO PROCON/ES**

3.2.1. O Atendimento presencial do PROCON/ES atenderá as seguintes finalidades, dentre outras:

- I- prestar informações e orientações sobre os direitos do consumidor;
- II- efetuar cálculos de dívidas e obrigações contratuais;
- III- realizar tentativas de solução de conflitos de forma preliminar, por contato telefônico;
- IV- expedir Carta de Informação Preliminar ao fornecedor reclamado;
- V- receber e autuar reclamações individuais de consumidores em face de fornecedores de produtos e serviços;
- VI- receber, encaminhar e responder pedidos de consultas de consumidores pessoas físicas ou jurídicas.

3.2.2. O PROCON/ES realizará atendimentos presenciais de consumidores em sua sede e em suas unidades de atendimento extensivas ou móveis, por agendamento , ou, distribuição de senhas.

### 3.3. **DO ATENDIMENTO VIRTUAL**

#### 3.3.1. **DO ATENDIMENTO ELETRÔNICO**

3.3.1.1. O PROCON/ES prestará o serviço de atendimento eletrônico que se iniciará a partir do preenchimento obrigatório pelo consumidor ou seu representante legal de formulário disponível no sítio eletrônico <https://procon.es.gov.br>.

3.3.1.2. Para a realização do atendimento eletrônico será obrigatório o preenchimento do formulário com todas as informações solicitadas, bem como, o envio de cópias do RG, CPF, selfie com documento de identidade, fatura/contrato, declaração do consumidor ou qualquer outro documento que comprove a relação de consumo e o seu relato, conforme constante no Anexo V a Anexo X

desta norma de procedimento.

3.3.1.3. Caso o consumidor escolha ser representado por um procurador, é obrigatório o preenchimento do formulário com os dados do consumidor (campo I) e do procurador (campo II), conforme anexo VI;

3.3.1.4. O formulário acompanhado dos documentos obrigatórios deve ser encaminhado à Gerência de Atendimento através do e-mail: [atendimentoeletronico@procon.es.gov.br](mailto:atendimentoeletronico@procon.es.gov.br)

3.3.1.5. O atendimento eletrônico será CANCELADO caso o consumidor deixe de preencher qualquer dos campos obrigatórios do formulário ou de enviar qualquer documento obrigatório;

3.3.1.6. O atendimento eletrônico será recebido pela Gerência de Atendimento e no prazo de até 20 (vinte) dias corridos será registrado por ordem de chegada no sistema.

3.3.1.7. Após análise da manifestação do consumidor, a empresa será contatada para início das tratativas através de contato telefônico, ou, quando necessário será enviada CIP (Carta de Informações Preliminares) com prazo de 20 (vinte) corridos dias para manifestação.

3.3.1.8. Passado o prazo de manifestação do fornecedor, o consumidor deverá:

I. Comparecer à sede do PROCON/ES, na Avenida Jerônimo Monteiro, nº. 935, Centro – Vitória/ES (próximo a sede administrativa da Defensoria Pública), de segunda a sexta-feira, no horário das 09 às 16 horas, ocasião em que será atendido por ordem de chegada, ou, comparecer na Unidade Faça Fácil, localizada na Rodovia Leste-Oeste, n 154, Bairro Santo André, Cariacica-ES, CEP 29144-794 (Próximo ao terminal de Campo Grande), de Segunda a Sexta-Feira, no horário das 8h às 17h e Sábado das 8h às 13h, devendo neste caso agendar o atendimento através do site: <https://facafacil.es.gov.br>;

II. O consumidor também poderá entrar em contato através do WhatsApp, para acompanhar a evolução do atendimento eletrônico.

### **3.3.2. DO ATENDIMENTO ATRAVÉS DO CADASTRO NA FERRAMENTA “NÃO ME IMPORTUNE”**

3.3.2.1. O PROCON/ES realiza atendimento aos consumidores devidamente cadastrados na ferramenta “não me importune”, disponível no sítio eletrônico do PROCON/ES ([www.procon.es.gov.br](http://www.procon.es.gov.br)).

3.3.2.2. Após o recebimento da reclamação, o PROCON/ES atestará que a ligação ocorreu após o prazo mínimo de 30 (trinta) dias da inclusão do consumidor no cadastro de bloqueio de telemarketing estadual e dará início à tratativa da demanda junto ao fornecedor.

### 3.4. **DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO ATRAVÉS DO 151 e WHATSAPP**

3.4.1. O Serviço de Atendimento Telefônico se realiza por contatos ao número 151 e WhatsApp do PROCON/ES e possui a finalidade de prestar informações e consultas sobre os direitos do consumidor, e de receber denúncias de eventuais infrações contra as normas que regem as relações de consumo.

3.4.2. O Serviço de Atendimento Telefônico do PROCON/ES obedecerá ao seguinte horário de atendimento: de segunda à sexta-feira, das 09h00 às 17h00.

3.4.3. A disponibilização através do WhastApp se dá exclusivamente para informações quanto aos direitos do Consumidor, consultas de demandas e recebimento de denúncias

3.4.4. As denúncias recebidas pelo Atendimento Telefônico e através de Whatsapp serão encaminhadas à DIFIS para análise e adoção de providências administrativas cabíveis.

3.4.5. O Serviço de Atendimento pelo Whatsapp obedecerá ao seguinte horário de atendimento: de segunda à sexta-feira, das 09h00 às 17h00.

### 3.5. **REDES SOCIAIS UTILIZADAS PELO PROCON/ES**

3.5.1. As redes sociais utilizadas pelo PROCON/ES possuem o único escopo de orientar e conscientizar os cidadãos sobre temas atuais do direito consumerista.

### 3.6. **DOS PROCEDIMENTOS ALTERNATIVOS DE ATENDIMENTO PELO PROCON/ES**

3.6.1. O PROCON/ES poderá fazer uso de outros instrumentos e procedimentos, especialmente os eletrônicos e à distância, para realização de atendimentos preliminares e para uso pelas partes na solução alternativa do conflito.

---

## 4. **DA CARTA DE INFORMAÇÃO PRELIMINAR (CIP)**

---

### 4.1. **EXPEDIÇÃO DA CARTA DE INFORMAÇÃO PRELIMINAR**

4.1.1. Antecedendo à instauração do processo administrativo, poderá a autoridade competente realizar investigação preliminar, podendo, para tanto, requisitar dos fornecedores informações sobre as questões investigadas resguardando o segredo industrial, na forma do disposto no § 4º do artigo 55 da Lei Federal nº 8.078/90 e no § 3º do artigo 33 do Decreto 2.181 de 1997.

4.1.2. A Carta de Informação Preliminar (CIP) é ato escrito, formalizada e expedida pelo PROCON/ES mediante provocação do consumidor, em nome do titular do direito em tese violado, tendo como emissário o fornecedor de que trata o artigo 3º da Lei 8.078/90, visando à apresentação por este de informações, documentos e esclarecimentos, podendo servir também para a autocomposição amigável entre as partes antes da instauração de processo administrativo.

4.1.3. Quando a Carta de Informação Preliminar tiver sua expedição provocada por representante legal do consumidor, deverá ser instruída com o devido Instrumento de mandato e cópia simples dos documentos pessoais de identificação do outorgante e outorgado.

4.1.4. O PROCON/ES solicitará ao consumidor cópia dos documentos pessoais, da procuração, quando representado, e dos demais documentos necessários à comprovação das suas alegações.

4.1.5. As pessoas jurídicas consumidoras deverão ser representadas nos termos do contrato social ou por instrumento de mandato.

4.1.6. O representante legal da Pessoa Jurídica deverá apresentar os seus documentos pessoais, o documento de representação, o contrato social ou estatuto, os documentos pessoais de um dos seus sócios, diretores ou administradores, os documentos pessoais de quem lhe tenha outorgado poderes de representação, no caso de procuração, e inscrição no CNPJ.

4.1.7. Após expedição da Carta de Informação Preliminar, o consumidor receberá sua declaração de expedição de "CIP", onde constarão todas as informações necessárias sobre o atendimento realizado, bem como data e hora de retorno para acesso à resposta porventura enviada pelo fornecedor emissário.

4.1.8. A Carta de Informação Preliminar possui caráter exclusivamente individual e sua expedição é gratuita, sendo vedada qualquer cobrança ou vantagem econômica para fins comerciais ou de prestação de serviços por terceiros.

## 4.2. **DO RECEBIMENTO DA CARTA DE INFORMAÇÃO PRELIMINAR PELO FORNECEDOR**

4.2.1. As notificações da Carta de Informação Preliminar serão encaminhadas às empresas reclamadas das formas seguintes:

I - preferencialmente de forma eletrônica, quando a empresa reclamada for cadastrada no sistema eletrônico do PROCON/ES;

II - pessoalmente, mediante protocolo de recebimento, contendo, obrigatoriamente, a assinatura, a data e identificação do recebedor;

III - excepcionalmente por carta registrada com Aviso de Recebimento (AR), a expensas do PROCON/ES, caso a empresa não tenha cadastro junto ao PROCON/ES e não seja possível a localização de endereço de e-mail constante no cadastro da receita federal.

4.2.2. Qualquer empresa fornecedora de produtos ou serviços poderá solicitar, gratuitamente, seu cadastramento para receber eletronicamente a Carta de Informação Preliminar expedida pelo PROCON/ES.

4.2.3. Na hipótese prevista no item anterior, a empresa fornecedora de produtos ou serviços firmará termo de uso, onde constarão suas responsabilidades, inclusive no que se refere ao cumprimento do prazo para resposta à Carta de Informação Preliminar, e pela estrita observância ao envio de arquivos somente em formato PDF.

4.2.4. 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 eletrônico.

4.2.5. No ato da abertura da Carta de Informação Preliminar, verificada a necessidade de envio de documentos adicionais à empresa reclamada, o PROCON/ES solicitará ao consumidor as devidas cópias para digitalização no sistema.

#### 4.3. **DAS RESPOSTAS À CARTA DE INFORMAÇÃO PRELIMINAR**

4.3.1. A empresa reclamada terá o prazo de 20 (vinte) dias corridos, na forma do artigo 42 do Decreto Federal nº. 2.181/1997, para envio de resposta escrita à Carta de Informação Preliminar, contados da data de seu recebimento, devendo direcioná-la ao endereço do consumidor, com cópia para o PROCON/ES.

4.3.2. A empresa reclamada deverá enviar resposta à Carta de Informação Preliminar ao PROCON/ES, na forma exclusivamente eletrônica, estando disponível as seguintes ferramentas:

I - eletronicamente, se cadastrada no respectivo sistema do PROCON/ES, através do EDOCS, via site do acesso cidadão ou através de e-mail;

4.3.3. A resposta à Carta de Informação Preliminar deverá ser enviada, individualmente, referenciando a respectiva CIP expedida por provocação do consumidor.

4.3.4. A empresa reclamada deverá inserir, obrigatoriamente, nas respostas à Carta de Informação Preliminar, o nome do consumidor reclamante e seu CPF, e o número da CIP recebida a que se refere sua resposta.

4.3.5. A Carta de Informação Preliminar poderá ser convertida em reclamação administrativa do consumidor, devidamente autuada na forma do artigo 33, III do Decreto 2.181 de 1997, depois de ultrapassado o prazo de resposta do fornecedor, ou em caso de resposta não satisfatória ao solicitado, dependendo da análise técnica do atendente e independente de manifestação do consumidor, quando presentes os indícios e provas de prática infrativa às normas de defesa do consumidor.

4.3.6. A conversão da Carta de Informação Preliminar em Reclamação Administrativa por manifestação de interesse do consumidor será efetuada presencialmente ou por contato eletrônico deste, ocasião em que o consumidor poderá apresentar outros documentos necessários à devida instrução do procedimento.

4.3.7. Havendo resposta tempestiva à CIP, o consumidor terá o prazo máximo de 90 dias corridos para retornar ao PROCON/ES a fim de tomar conhecimento do manifesto do fornecedor, caso contrário, nos termos da Instrução de Serviço nº070/2017 (publicada no DIO 21.08.17), proceder-se-á com a “baixa” da F.A ou Número de Atendimento (NA) por ausência de interesse do reclamante, incorrendo em conseqüente arquivamento do feito, salvo se constatada a ocorrência de prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor, quando poderão ser adotados os demais procedimentos estabelecidos no artigo 33 do Decreto Federal nº2181/1997.

4.3.8. Quando o fato reclamado não configurar relação jurídica de consumo, o PROCON/ES dar-se-á por incompetente e remeterá a reclamação a quem de direito ou arquivará o pedido e comunicará o interessado.

4.3.9. A recusa à prestação das informações ou o desrespeito às determinações e convocações do PROCON/ES caracterizam desobediência na forma do artigo 330 do Código Penal, ficando a autoridade administrativa com poderes para determinar a imediata cessação da prática, além da imposição das sanções administrativas cabíveis, na forma dos artigos 56, § 4º da Lei 8.078 de 1990 e 33, §2º do Decreto



2.181 de 1997.

4.3.10. Os procedimentos decorrentes da expedição de Carta de Informação Preliminar serão convertidos em Reclamações Administrativas, autuados e protocolados em ordem cronológica e direta, exclusivamente de forma eletrônica no sistema EDOCS.

#### 4.4. **DA BAIXA DA CARTA DE INFORMAÇÃO PRELIMINAR**

4.4.1. A baixa da Carta de Informação Preliminar dar-se-á, de forma justificada:

I - por solicitação pessoal do consumidor a partir do envio de mensagem ao endereço eletrônico específico do PROCON/ES (protocolo@procon.es.gov.br), pelo WhatsApp, pelo sistema eletrônico de acompanhamento da CIP disponível para acesso do consumidor ou por EDOCS.

II - pelo decurso do prazo indicado para retorno na declaração do consumidor sem sua manifestação, inexistindo provas ou indícios de práticas infrativas às normas de defesa do consumidor, nos termos da IS nº. 070/2017.

---

## 5. **DA AUDIENCIA DE AUTOCOMPOSIÇÃO**

---

5.1. A depender das particularidades do caso, no processo administrativo instaurado a partir da reclamação registrada pelo consumidor, o PROCON/ES poderá promover a solução do conflito entre o reclamante e o fornecedor reclamado mediante o uso dos métodos e técnicas adequados às particularidades do caso concreto.

5.2. A escolha do método de autocomposição adequado será promovida pelo agente do PROCON/ES, após análise das particularidades do conflito.

5.3. Após a realização do diagnóstico do conflito, o agente do PROCON/ES deverá identificar e aplicar um dos métodos e técnicas de autocomposição abaixo elencados:

I - **Negociação assistida** - quando constatar que o consumidor reclamante, em decorrência de sua vulnerabilidade ou hipossuficiência, carece da intervenção parcial do agente do PROCON/ES, que atuará na promoção e defesa dos seus interesses.

II - **Conciliação** - quando constatar que a situação permite a atuação imparcial do agente do PROCON/ES, que presidirá a autocomposição mediante o emprego de técnicas de conciliação e de encaminhamento de propostas de acordo, e que o conflito está inserido no contexto de uma relação circunstancial, assim entendida como aquela que é desprovida de perspectivas futuras de manutenção de vínculos entre as partes.

III - **Mediação** - quando constatar que a situação permite a atuação imparcial do agente do PROCON/ES, que presidirá a autocomposição mediante o emprego de técnicas de mediação, visando o restabelecimento do diálogo e da relação entre consumidor e fornecedor, e que o conflito está inserido no contexto de uma relação continuada, assim entendida como aquela que se caracteriza pela existência de perspectivas futuras de manutenção de vínculos entre as partes.

IV - **Esclarecimentos** - quando constatar que há dúvidas técnicas do consumidor que necessite esclarecimentos do fornecedor ao agente do PROCON/ES e/ou ao consumidor, visando a composição amigável.

5.4. Para audiência de autocomposição, as partes serão notificadas a comparecer na data e hora designada.

5.5. Aberta a audiência, o agente competente do PROCON/ES esclarecerá às partes sobre as vantagens do método de autocomposição por ele considerado mais adequado, mostrando-lhes os riscos e as consequências do um eventual acordo ou impasse.

5.6. Encerrada a audiência, será emitido o Termo de Audiência, com a redação e assinatura do acordo ou da declaração do impasse, com a entrega de uma via para cada uma das partes, e a juntada de outra aos autos.

5.7. Na hipótese de realização de termo de acordo, o processo ficará suspenso para verificação do seu cumprimento.

5.8. O Acordo celebrado entre as partes poderá ter força de título executivo judicial, após o envio do Termo de Acordo ao 3º CEJUSC para análise dos requisitos de regularidade e formalidade e posterior homologação judicial, através de sentença proferida pelos Juízes Coordenadores do 3º CEJUSC.

5.9. Os trâmites para a obtenção de força de título executivo judicial aos acordos celebrados no âmbito do PROCON/ES seguirão o fluxograma em anexo à esta norma.

5.10. Celebrado acordo entre as partes, após a verificação do seu efetivo cumprimento, nos casos que não corresponderem à prática infrativa continuada ou reiterada às normas de defesa do

consumidor por parte do fornecedor reclamado, o processo administrativo poderá ser encerrado e arquivado, devendo ser realizado o correspondente registro da reclamação no Cadastro de Reclamações Fundamentadas.

5.11. Em caso de descumprimento do acordo, o consumidor deverá informar ao PROCON/ES, através de contato eletrônico, através do e-mail [protocolo@procon.es.gov.br](mailto:protocolo@procon.es.gov.br), para formalização.

5.12. Nas hipóteses de não comparecimento do fornecedor em audiência e de inexistência de justificativa prévia, ou se ausente consumidor houver nos autos indícios de práticas infrativas às normas de defesa do consumidor, ou na hipótese de impasse entre as partes presentes à audiência, o processo ficará suspenso para análise e realização de decisão fundamentada.

5.13. - A audiência de autocomposição **não** é um procedimento obrigatório no processo administrativo instaurado no PROCON/ES.

---

## 6. DO CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS

---

6.1. Os cadastros de reclamações fundamentadas de consumidores contra fornecedores são considerados arquivos públicos, sendo suas informações e fontes a todos acessíveis gratuitamente, vedada a utilização abusiva ou, por qualquer modo, estranha à defesa e orientação dos consumidores, ressalvada a hipótese de publicidade comparativa.

6.2. O cadastro de reclamações contra fornecedores constitui instrumento essencial de defesa e orientação dos consumidores, devendo o PROCON/ES assegurar sua publicidade, confiabilidade e continuidade, nos termos do artigo 44 da Lei Federal nº. 8.078/90.

6.3. Para fins deste procedimento, considera-se:

I – **cadastro**: o resultado dos registros feitos pelo PROCON/ES de todas as reclamações fundamentadas contra fornecedores;

II– **reclamação fundamentada**: a notícia de lesão ou ameaça a direito do consumidor analisada pelo PROCON/ES, a requerimento ou de ofício, considerada procedente, por decisão definitiva, tendo em vista a legitimidade das partes reclamante e reclamada, a existência de relação de consumo e a verossimilhança nas alegações do consumidor, independente de comprovação inequívoca da lesão ou da prática infrativa.

6.4. O PROCON/ES deverá providenciar a divulgação pública e periódica dos cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores.

6.5. O referido cadastro será publicado obrigatoriamente pelo PROCON/ES no órgão de imprensa oficial do Estado, devendo ser dada a maior publicidade possível através dos meios de comunicação.

6.6. A divulgação do cadastro será realizada anualmente, podendo o PROCON/ES fazê-la em periodicidade mais breve, sempre que julgar necessário, e conterá informações objetivas, claras e verdadeiras sobre o objeto de reclamação, identificação do fornecedor e o atendimento ou não da reclamação pelo fornecedor.

6.7. O julgamento e decisão de classificação e registro da reclamação como fundamentada, atendida ou não atendida no respectivo Cadastro independe de prévia manifestação do fornecedor reclamado e não vincula, influencia nem se confunde com o julgamento administrativo das práticas infrativas para aplicação de penalidade por decisão administrativa do Diretor Jurídico ou do Diretor Presidente do PROCON/ES.

6.8. A classificação da reclamação como fundamentada, atendida ou não atendida, poderá ser realizada pela pessoa empossada no cargo de Gerente de Atendimento.

6.9. O cadastro será atualizado de forma permanente e não poderá conter informações negativas sobre o fornecedor referentes a período superior a 05 (cinco) anos contados da data da notificação da decisão definitiva de classificação e cadastramento.

6.10. O consumidor ou fornecedor poderá requerer, em 05 (cinco) dias a contar da divulgação do cadastro e mediante petição fundamentada, a retificação de informação inexata que nele conste, bem como a inclusão de informação omitida, devendo a autoridade competente, no prazo de 10 (dez) dias úteis, pronunciar-se, motivadamente, pela procedência ou improcedência do pedido.

6.11. No caso de acolhimento do pedido, a autoridade competente providenciará a retificação ou inclusão da informação e sua divulgação.

6.12. Os cadastros específicos do PROCON/ES serão, sempre que possível, consolidados em cadastros gerais, abrangendo também os dados e registros dos cadastros dos Procons Municipais do Espírito Santo.

---

---

## **7. DO PROCESSO ADMINISTRATIVO**

---

---

7.1. O processo administrativo, de que trata o artigo 33 do Decreto Federal nº 2.181/97 poderá ser instaurado mediante reclamação do interessado ou por iniciativa do próprio agente competente e deverá obrigatoriamente conter:

I – a identificação do infrator;

II – a descrição do fato ou ato constituído da infração, devidamente comprovado; III – a assinatura do agente competente.

7.2. O processo administrativo instaurar-se-á no PROCON/ES nas seguintes ocasiões:

I – apresentação de reclamação ou denúncia pelo consumidor;

II - ausência de resposta de CIP pelo fornecedor, ou resposta não satisfatória;

III - ato de ofício do agente administrativo competente;

IV- auto de infração, constatação ou apreensão lavrado por agente de fiscalização;

V- denúncia formalmente encaminhada por outro órgão integrante do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

---

---

## **8. DO JULGAMENTO DO PROCESSO ADMINISTRATIVO**

---

---

8.1. As Reclamações de caráter individual, assim entendidas como aquelas em que correspondem à notícia de infração às normas de consumo com lesão individualizada, e que não estejam enquadradas como prática infrativa continuada, serão direcionadas à Diretoria Jurídica para apreciação e análise dos fatos e direitos violados.

8.2. A prática infrativa continuada, assim entendida como aquela na qual o Fornecedor incide por duas vezes ou mais em ilícitos da mesma natureza, no mesmo ano calendário e em face de mais de um reclamante, atribui caráter transindividual às reclamações, que serão apuradas em uma só autuação como conduta lesiva à coletividade.

8.3. As práticas infrativas continuadas correspondem às práticas infrativas previstas no Decreto 2.181 de 1997 com efeitos de lesão a interesses e direitos transindividuais de consumidores, e serão assim tratadas e julgadas administrativamente para análise e adoção das medidas punitivas previstas no artigo 18 do referido Decreto e no artigo 56 da Lei Federal nº 8.078 de 11 de setembro

de 1990, com a adoção das atenuantes e agravantes cabíveis de acordo com a natureza da prática.

8.4. Ao verificar indícios de autoria e materialidade de prática infrativa continuada, o PROCON/ES reunirá as respectivas reclamações num único processo administrativo para análise e julgamento da postura e conduta de lesão coletiva por parte do Fornecedor reclamado.

8.5. O ato de reunião de reclamações contra o mesmo fornecedor com base nos mesmos fundamentos de fato e direito para análise de prática infrativa continuada será realizado pela Gerência de Atendimento, independente do teor da classificação das reclamações no Cadastro de Reclamações Fundamentadas.

8.6. A constatação da prática infrativa continuada será levada a efeito através de parecer lavrado pela assessoria da Diretoria Jurídica, quando deverá ser identificado o fundamento legal comum às reclamações reunidas em face do mesmo fornecedor, a partir da identidade das infrações reiteradas.

8.7. Cabe à Diretoria Jurídica a instauração do processo de ofício de prática infrativa continuada a partir do encaminhamento pela Gerência de Atendimento de reclamações reunidas nas condições previstas nos itens anteriores.

8.8. O processo administrativo decorrente de Auto de Infração, de ato de ofício de agente competente, de reclamação de caráter individual ou de prática infrativa reiterada será instruído e julgado pela Diretoria Jurídica do PROCON/ES, na forma do artigo 12, IV da Lei Estadual Complementar 373 de 2006, levando em consideração todos os atos e provas produzidos nos autos.

8.9. A Diretoria Jurídica, antes do julgamento da reclamação, poderá, quando necessário, expedir notificações aos fornecedores para que apresentem informações ou atendam convocações sobre questões de interesse dos consumidores dentro de prazos estabelecidos, sob pena de desobediência, resguardado o segredo industrial, nos termos do artigo 55º, § 4º da Lei 8.078 de 1990, do artigo 33, § 2º do Decreto 2.181 de 1997, e 330 do Código Penal.

8.10. Em decorrência da aferição e comprovação de prática infrativa nos autos do processo, a Diretoria Jurídica emitirá Decisão Administrativa Punitiva, na forma do artigo 46 do Decreto 2.181 de 1997, contendo relatório dos fatos, o respectivo enquadramento legal, a natureza, descrição e gradação da pena, em conformidade com os artigos 56 da Lei 8.078 de 1990 e 18 do Decreto 2.181 de 1997.

8.11. A Diretoria Jurídica, antes de julgar o feito, apreciará a defesa e as provas produzidas pelas partes envolvidas, não estando vinculada ao relatório das Gerências de Atendimento e de Fiscalização.

8.12. O PROCON/ES poderá abrir processo de ofício oriundo de notificação recomendatória ou notificação para prestar esclarecimentos, enviada ao fornecedor pela Diretoria da Presidência-DIPRE.

8.13. O PROCON/ES no momento de envio das referidas notificações dará o prazo de 20 (vinte) dias corridos para os fornecedores prestarem esclarecimentos ou adotarem as medidas recomendadas por este Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor.

8.14. Decorrido o prazo, a autoridade competente na figura do Diretor Presidente analisará a resposta apresentada e se manifestará de forma justificada pelo arquivamento ou através de Parecer determinando a abertura de Processo de Ofício.

8.15. Se a Diretoria da Presidência - DIPRE entender pela abertura de Processo deverá encaminhar a demanda para a Gerência de Apoio à Presidência para o cadastro junto ao SINDEC/PróConsumidor para abertura da Reclamação de Ofício e expedição de notificação ao fornecedor para no prazo de 20 (vinte) dias corridos para apresentar defesa.

8.16. Após a apresentação de defesa, ou transcorrido o prazo sem manifestação, os autos serão encaminhados à Diretoria Jurídica para análise e decisão administrativa de primeiro grau.

8.17. O Diretor Jurídico, se entender pela possibilidade de acordo, poderá propor a realização de ato para tentativa de autocomposição das partes, podendo contar com a presença do Ministério Público, integrantes do Sistema de Defesa do Consumidor ou demais interessados.

8.18. Julgado o processo e, quando for o caso, fixada à pena multa prevista no artigo 56, I da Lei 8.078 de 1990 e no artigo 18, I do Decreto 2.181 de 1997, será o infrator notificado para efetuar o recolhimento no prazo de dez dias, a contar do recebimento, ou apresentar recurso no mesmo prazo.

8.19. A dosimetria de pena de multa obedecerá aos critérios e parâmetros da norma específica do PROCON/ES em vigor.

8.20. A pena de multa não será inferior a duzentos e nem superior a três milhões de VRTE's, na forma do artigo 57, parágrafo único da Lei 8.078 de 1990, e, em conformidade com a Instrução de Serviço em vigor, expedida pelo PROCON/ES.

8.21. Quando aplicadas as penas estabelecidas nos incisos II a XI do artigo 56 da Lei 8.078 de 1990, e nos incisos II a XI do artigo 18 do Decreto 2.181 de 1997, serão os fornecedores infratores e demais instituições responsáveis pelo seu cumprimento, quando for o caso, notificados e compelidos a cumpri-las, sob pena de desobediência, nos termos do artigo 33, § 2º do Decreto 2.181 de 1997 e do artigo 330 do Código Penal.

8.22. Quando aplicada a pena de contrapropaganda, nos termos do artigo 60 da Lei 8.078 de 1990, será o fornecedor infrator notificado a divulgar e veicular, às suas expensas, a peça publicitária

imposta pelo PROCON/ES na mesma forma, frequência, dimensão, veículo, local, espaço e horário em que divulgou a peça publicitária enganosa ou abusiva objeto de julgamento administrativo, sob pena de desobediência nos termos do artigo 33, § 2º do Decreto 2.181 de 1997 e do artigo 330 do Código Penal.

8.23. As penalidades previstas nos artigos 56 da Lei 8.078 de 1990 e 18 do Decreto 2.181 de 1997 poderão ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

---

## **9. DA NULIDADE NO PROCESSO ADMINISTRATIVO**

---

9.1. A inobservância de forma não acarretará a nulidade do ato, se não houver prejuízo para a defesa.

9.2. A nulidade prejudica somente os atos posteriores ao ato declarado nulo e dele diretamente dependentes ou de que sejam consequência, cabendo à autoridade que a declarar indicar tais atos e determinar o adequado procedimento saneador, se for o caso.

---

## **10. DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS À DECISÃO PUNITIVA**

---

10.1. Das decisões administrativas punitivas, emitidas pela Diretoria Jurídica, caberá recurso, sem efeito suspensivo, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da data da notificação da decisão, dirigido ao Diretor Presidente do PROCON/ES, que proferirá decisão definitiva de segunda instância, com fulcro no artigo 49 do Decreto Federal nº. 2.181/1997.

10.2. No caso de aplicação de multa, o recurso será recebido com efeito suspensivo pelo Diretor Presidente do PROCON/ES.

10.3. A Decisão de Segunda Instância poderá arquivar o procedimento administrativo ou manter a pena aplicada pela Diretoria Jurídica.

10.4. Nos casos de manutenção, pelo Diretor Presidente, da pena de multa aplicada pela Diretoria Jurídica, o fornecedor infrator será notificado formalmente sobre a decisão definitiva de segunda instância e sobre o valor da multa arbitrada definitivamente, devendo seu recolhimento ocorrer no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da data da notificação desta decisão.



10.5. A decisão é definitiva quando não mais couber recurso, seja de ordem formal ou material.

---

---

## **11. DA INSCRIÇÃO EM DÍVIDA ATIVA OU CADIN**

---

---

11.1. Depois do trânsito em julgado das decisões e recursos administrativos e, não havendo comprovação do recolhimento de multa cominada na decisão, a Diretoria Jurídica encaminhará os autos do processo administrativo à Gerência Orçamentária e Financeira do PROCON/ES para que providencie a inscrição dos dados do fornecedor infrator em Dívida Ativa ou no CADIN.

11.2. No caso de decisão judicial que suspenda a exigibilidade do débito ou determine o seu cancelamento ou anulação da multa aplicada pelo PROCON/ES, o setor competente da Diretoria Administrativa e Financeira providenciará as medidas cabíveis para o cumprimento da ordem judicial.

11.3. Se a decisão judicial reduzir o valor da multa, a Diretoria Administrativa e Financeira, deverá, após ocorrido o trânsito em julgado da decisão que determinar a redução da multa, adotar as cautelas quanto a averbação da Certidão de Dívida Ativa.

11.4. Em caso de pagamento de montante inferior ao valor da multa, a Diretoria Administrativa e Financeira providenciará envio de ofício ao fornecedor para complementação do valor, sob pena de inscrição em dívida ativa, ou CADIN, a depender do caso.

11.5. O fornecedor que pagar o valor da multa em dobro ou em valor superior ao determinado na decisão administrativa, deverá entrar em contato com a Diretoria Administrativa e Financeira, por intermédio da Gerência Orçamentária e Financeira para requerimento da devolução do numerário pago em dobro ou a maior, ocasião em que deverá indicar a conta de titularidade da empresa para a restituição, que deverá ser feito pelo preposto ou procurador, devidamente constituído através de instrumento com poderes específicos.

---

---

## **12. DA CONVERSÃO DE PENA DE MULTA EM ASSINATURA DE TERMO DE COMPROMISSO**

---

---

12.1. O PROCON/ES poderá celebrar com fornecedores de produtos e serviços termo de ajustamento de conduta às exigências legais vigentes, conforme artigo 5º, § 6º, da Lei Federal nº 7.347 de 1985, artigo 6º do Decreto Federal nº 2.181 de 1997, e artigo 8º, XX da Lei Estadual Complementar 373 de 2006.

12.2. Considerando as disposições normativas e, valendo-se da discricionariedade dada à autoridade administrativa para aplicação das sanções de forma cumulada ou não, o PROCON/ES, através da conjugação dos critérios obrigatórios elencados nos itens posteriores, oportunizará a determinados Fornecedores autuados a possibilidade de firmar Termo de Ajustamento de Conduta em substituição à penalidade de multa.

12.3. Os critérios a serem atendidos para celebração do Termo de Ajustamento de Conduta mencionado no item anteriores são:

- I. Ser o processo decorrente de autuação pela Diretoria de Fiscalização;
- II. Ser o infrator primário, nos termos do artigo 25, II do Decreto nº 2.181 de 1997;
- III. Ser fornecedor infrator classificado como Micro empreendedor ou Empresa de Pequeno Porte nos termos da Lei Complementar nº 139 de 2011;
- IV. Existência de parecer emitido pela Diretoria de Fiscalização nos autos do processo administrativo atestando a pequena quantidade de produtos impróprios ou inadequados ao uso ou consumo apreendidos em ação fiscalizatória no estabelecimento do infrator.

12.4. O PROCON/ES poderá celebrar Termo de Compromisso e de Ajustamento de Conduta de acordo com os critérios e condições estabelecidas nos itens anteriores sempre que restar compreendido que a apreensão e inutilização das mercadorias impróprias ou irregulares, nos termos do artigo 56, II e III da Lei 8.078 de 1990 e artigo 18, II e III do Decreto 2.181 de 1997, correspondem à penalidade suficiente ao fornecedor infrator, considerando o porte da empresa autuada, e atendendo às finalidades pedagógicas, sociais e punitivas da pena, e em atenção aos princípios da harmonia e da educação da Política Nacional das Relações de Consumo previstos no artigo 4º da Lei 8.078 de 1990.

12.5. Uma vez constatados os critérios e elementos dos itens anteriores, a Diretoria Jurídica notificará o Fornecedor para que compareça em dia e hora marcada na sede do PROCON/ES, com vistas à assinatura do Termo de Compromisso em 03 (três) vias.

12.6. A qualquer tempo, o PROCON/ES poderá diante de novas informações ou, se assim as circunstâncias exigirem, retificar ou complementar o Termo firmado, determinando outras providências que se fizerem necessárias, sob pena de invalidade imediata do ato, dando seguimento ao procedimento administrativo suspenso ou arquivado.

12.7. O compromisso de ajustamento conterá, entre outras, cláusulas que estipulem condições sobre:

- I - Obrigação do Fornecedor de adequar sua conduta às exigências legais, sob pena de lhe serem aplicadas as circunstâncias agravantes em grau máximo previsto nas normas vigentes em

processo decorrente de nova fiscalização e autuação;

II - Obrigação do Fornecedor infrator de intensificar inspeções em seu estabelecimento, na periodicidade estabelecida no Termo, com objetivo de identificar e retirar de circulação quaisquer mercadorias que não estejam de acordo com as normas de defesa do consumidor;

III - Obrigação do Fornecedor infrator de comparecer e participar em todos os cursos, palestras e capacitações para Fornecedores realizadas pelos órgãos do Sistema Nacional e Estadual de Defesa do Consumidor, desde que realizados em seu município ou em localidade próxima à sua região.

12.8. A celebração do compromisso de ajustamento de conduta suspenderá o curso do processo administrativo, que somente será arquivado depois de atendidas todas as condições estabelecidas no respectivo termo.

---

### **13. DA CONTAGEM DE PRAZO NO ÂMBITO DO INSTITUTO ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**

---

13.1. Os prazos começam a fluir a partir da data da notificação, excluindo-se da contagem o dia do começo e incluindo-se o do vencimento.

13.1.2. Considera-se prorrogado o prazo até o primeiro dia útil seguinte se o vencimento cair em dia em que não houver expediente no PROCON/ES ou este for encerrado antes da hora normal.

13.2. Os prazos junto ao PROCON/ES contam-se em dias corridos, exceto, para interposição de recurso em face da decisão administrativa de primeiro grau, ocasião em que o fornecedor terá o prazo de 10 (dez) dias úteis para a interposição de recurso.

13.3. Os prazos fixados em meses ou anos contam-se de data a data. Se no mês do vencimento não houver o dia equivalente àquele do início do prazo, tem-se como termo o último dia do mês.

13.4. Salvo motivo de força maior devidamente comprovado, os prazos dos processos administrativos em trâmite no âmbito do Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor não se suspendem.

---

---

## **14. DO PROTOCOLO ELETRÔNICO E DIGITAL COMO ÚNICA E EXCLUSIVA FORMA DE PETICIONAMENTO JUNTO AO PROCON/ES**

---

---

14.1. Fica instituído o protocolo eletrônico como forma oficial e exclusiva de qualquer peticionamento perante o Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON-ES para envio de documentos, defesas, recursos ou qualquer outra manifestação em procedimento em curso, por meio do E-docs (Sistema de Gestão Arquivística de Documentos e Processos Administrativos do Estado do Espírito Santo), ou por e-mail [protocolo@procon.es.gov.br](mailto:protocolo@procon.es.gov.br), para este PROCON-ES.

14.2. Poderão utilizar o protocolo eletrônico por e-mail ou E-Docs os consumidores, procuradores dos consumidores, fornecedores de produtos e serviços e advogados, devidamente munidos de procuração.

14.3. Todo peticionamento deverá, obrigatoriamente, conter o número de registro da demanda (FA, Número de Atendimento - NA ou número do E-docs).

14.4. Os procedimentos iniciais para acesso ao E-docs, os procedimentos para captura e envio dos documentos e a forma adequada para o envio desses documentos ao protocolo do PROCON-ES, são aquelas definidas nos Anexos I a IV da presente norma de procedimento.

14.5. É vedado o recebimento pelo Protocolo de quaisquer materiais impressos, exceto, se os processos referentes ao peticionamento forem autos físicos.

14.6. As respostas de CIP deverão ser realizadas impreterivelmente por meio eletrônico, mesmo no caso de os fornecedores não possuírem cadastro eletrônico no SINDEC ou no Próconsumidor.

14.7 – É vedado o protocolo postal, realizado por Carta para o endereço do PROCON/ES de documentos, defesa, recursos ou qualquer outra manifestação em procedimento em curso.

---

---

## **15. DA INCIDÊNCIA DO FATOR DE REDUÇÃO E DA POSSIBILIDADE DE PARCELAMENTO DO PAGAMENTO DE MULTAS APLICADAS PELO PROCON/ES**

---

---

15.1. A incidência de fator de redução no pagamento de multas aplicadas pelo Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor-PROCON/ES ocorrerá em caso de renúncia, pelo infrator, ao direito de recorrer administrativamente e judicialmente da decisão administrativa de primeiro grau de

que trata o art. 46 do Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997.

15.2. O fornecedor que, no prazo recursal, renunciar expressamente ao direito de recorrer administrativa e judicialmente da decisão de que trata o art. 46 do Decreto nº 2.181, de 1997, fará jus a um fator de redução de 25% (vinte cinco por cento) no valor da multa aplicada.

15.2.1. Na hipótese prevista no tópico anterior, o recolhimento dos valores deverá ser feito no prazo máximo de trinta dias, a contar da data de apresentação nos autos da manifestação de renúncia, conforme art. 55 do Decreto nº 2.181, de 1997.

15.3. Para fazer jus ao desconto, o fornecedor deverá preencher, assinar e encaminhar o termo de renúncia expressa, disponível no Anexo XI desta norma de procedimento, para o e-mail: [divida.ativa@procon.es.gov.br](mailto:divida.ativa@procon.es.gov.br), solicitando a emissão do DUA com a referida redução.

15.4. O fornecedor somente fará jus à redução mediante a assinatura e envio ao PROCON/ES do termo de renúncia.

15.5. A aplicação do fator de redução no pagamento de multas não implicará imposição de pena de multa abaixo do mínimo legal.

15.6. No caso dos processos administrativos que se encontrem com recursos pendentes de decisão no âmbito do Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, caso o fornecedor que interpôs recurso administrativo queira optar pela redução de 25% (vinte e cinco por cento) do valor da multa, deverá desistir expressamente do recurso interposto e renunciar expressamente ao direito a qualquer pretensão recursal no âmbito administrativo e ao direito de ação que vise a desconstituição da decisão administrativa.

15.6.1. A opção de que trata o tópico 15.6 dependerá:

I - Do preenchimento, assinatura e encaminhamento para o e-mail: [divida.ativa@procon.es.gov.br](mailto:divida.ativa@procon.es.gov.br) do termo de desistência e renúncia, constante no Anexo XII, desta norma de procedimento, no prazo de 60 (sessenta) dias corridos após a publicação dessa norma de procedimento;

II - Do recolhimento dos valores no prazo de trinta dias, na forma do art. 55 do Decreto nº 2.181, de 1997.

15.7. O fornecedor poderá parcelar o valor total da multa, em até 30 (trinta) parcelas mensais, com atualização monetária anula pelo VRTE, no entanto, não fará jus à redução de que trata os itens 15.1 a 15.7.1. Os valores das parcelas referentes aos parcelamento do valor da multa não poderão ser inferiores a 200 (duzentos) VRTE's.

15.8. Para fins de parcelamento, o requerimento constante no Anexo XIII , deverá ser preenchido pelo fornecedor ou seu representante legal e dirigido ao Diretor Administrativo e Financeiro do PROCON/ES, indicando o número do processo a que se refere, o número de parcelas pretendido, o reconhecimento da prática infrativa e a confissão de dívida, considerando-se deferido o pedido com a emissão dos boletos bancários das respectivas parcelas.

15.9. Após o vencimento da parcela, o fornecedor terá 15 (quinze) dias corridos para regularizar o pagamento, sob pena de cancelamento irrecorrível do acordo de parcelamento firmado e adoção das medidas dispostas no item 15.10.

15.10. A falta de pagamento de qualquer das parcelas no prazo limite estabelecido no artigo anterior, caracterizará o rompimento do parcelamento, vencimento imediato do saldo devedor e consequente inscrição em Dívida Ativa do Estado do Espírito Santo.

15.11. O Diretor Administrativo do PROCON/ES, a seu critério, poderá deferir o parcelamento de débitos de outra natureza nas mesmas condições aqui estabelecidas.

15.12 O parcelamento aplica-se, no que couber, aos procedimentos administrativos sancionatórios para os quais tenha havido decisão administrativa irrecorrível.

15.13. Deferido o parcelamento do débito, caso não cumprido pelo fornecedor, não será deferido novo parcelamento.

16. Esta Instrução de Serviço entra em vigor na data de sua publicação.

17. Revogam-se as disposições em contrário.

Vitória – ES, 25 de maio de 2022

---

**ROGÉRIO DA SILVA ATHAYDE**  
DIRETOR PRESIDENTE – PROCON/ES

---

**ANDREA MUNHOS FERREIRA BARROSO**  
DIRETORA JURÍDICA - PROCON/ES

## ANEXO I

### PROCEDIMENTOS INICIAIS PARA ACESSO AO E-DOCS

1. Entrar no site do Acesso Cidadão por meio do link

<https://acessocisadao.es.gov.br/>.

ou CLICANDO AQUI.

1.1 Fazer login de acesso. Caso não possua senha, realizar cadastro clicando em "criar conta", na parte inferior da tela.

1.2 clicar no botão Acessar localizado junto ao ícone do e-docs, após entrar no Acesso Cidadão.

## ANEXO II

### PROCEDIMENTO PARA CAPTURA E ENVIO DE DOCUMENTOS

2. Salvar no formato PDF todos os documentos a serem enviados. (Caso a documentação não caiba em um único arquivo, poderá excepcionalmente ser armazenada em quantos arquivos forem necessários, desde que se esgote o limite de 250MB para cada arquivo a ser subdividido)

2.1 Clicar no botão vermelho com o símbolo de "+", situado no canto superior esquerdo da tela. Ao clicar neste botão um menu irá deslizar para a direita.

2.2 Clicar em **Encaminhamento**.

2.3 Clicar em FAZER UPLOAD no campo "Quais Documentos serão encaminhados?"

2.4 Clicar para fazer o upload do documento a ser enviado. O documento deverá estar em formato "PDF". Caso tenha mais de um PDF a ser enviado, clicar no primeiro documento capturado.

2.5 Escolher Documento Escaneado no campo "qual é o tipo de documento?".

2.6 Digitar no campo "Qual o Nome do Documento?" o número da notificação

2.7 Clicar em **PRÓXIMO**.

2.8 Manter o Nível de Acesso como **organizacional**.

2.9 Clicar em **PRÓXIMO**.

2.10 Clicar em **CAPTURAR** e confirmar a captura na caixa de diálogo clicando novamente em **CAPTURAR**.

2.11 Caso possua mais documentos a ser enviado, clicar em FAZER UPLOAD no campo "Quais Documentos serão encaminhados?", e repetir o procedimento 2.5 a 2.11 até todos os documentos serem capturados.

2.12 Caso não possua mais documento a ser enviado clicar em PROXIMO no campo "Quais documentos serão enviados?"

## ANEXO III

## **PARA ENVIO DE DOCUMENTOS AO PROTOCOLO - PROCON/ES**

3. clicar em GRUPOS E COMISSÕES na parte superior da tela, na nova janela que se abrirá.
- 3.1 Digitar PROCON no campo órgão e logo em seguida clicar em cima da expressão PROCON - INSTITUTO ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR.
- 3.2 Digitar PROTOCOLO PROCON e clicar em cima da expressão PROTOCOLO PROCON
- 3.3 Clicar no botão OK.
- 3.4 Clicar em PRÓXIMO
- 3.5 Digitar no campo **Título** o Nome da Empresa, seguido do Nº do Auto de Infração
- 3.6 Digitar no campo **Mensagem**, um breve relato sobre os documentos que estão sendo encaminhados.
- 3.7 Clique em **ENVIAR** e confirmar o envio na caixa de diálogo novamente em **ENVIAR**.
- 3.8 Pronto. Seu documento já foi enviado. Aparecerá uma nova tela com a informação Rastreo do Encaminhamento 0000-XXXXX. Este é o número do seu protocolo.
- 3.9 Caso queira consulta-lo, depois poderá clicar no menu lateral esquerdo, em Encaminhamentos, e na opção SAIDA.

## **ANEXO IV**

### **FORMAS ALTERNATIVAS PARA ACESSO**

4 – O usuário, poderá utilizar como formas de acesso alternativo os seguintes sites:

4.1 <https://acessocisadao.es.gov.br/>,

4.2 <https://procon.es.gov.br/>

4.3 <https://guiadeservicos.es.gov.br/>

## **ANEXO V**



### **ATENÇÃO! Orientações para utilização do atendimento eletrônico:**

1. É **obrigatório** o preenchimento do formulário com **todas** as informações solicitadas;
2. Todos os documentos deverão estar em nome do titular da fatura ou nota fiscal;
3. Para envio da sua manifestação, é **obrigatório** anexar: cópias do RG, CPF, foto selfie com documento de identidade, fatura/contrato, declaração do consumidor (anexo I) ou qualquer outro documento que comprove a relação de consumo e o seu relato;
4. Caso o consumidor escolha ser representado por um procurador, é **obrigatório** o preenchimento do formulário com os **dados do consumidor (campo I)**;
5. A manifestação acompanhada dos documentos obrigatórios deve ser encaminhada à Gerência de Atendimento, sendo que seu envio poderá ser por:

**E-mail:** *atendimentoapp@procon.es.gov.br*

**6. O atendimento eletrônico** será CANCELADO caso o consumidor deixe de preencher qualquer dos campos obrigatórios do formulário ou de enviar qualquer documento obrigatório;

**7.** O atendimento eletrônico será recebido pela Gerência de Atendimento e no prazo de até 20 (vinte) dias será registrada por ordem de chegada no sistema.

**8.** Após análise da manifestação do consumidor, a empresa será contatada para início das tratativas através de contato telefônico, ou, quando necessário será enviada CIP (Carta de Informações Preliminares) com prazo de 20 (vinte) dias para manifestação;

**9.** Passado o prazo de manifestação do fornecedor, o consumidor deverá:

a) Comparecer à sede do PROCON/ES, na Avenida Jerônimo Monteiro, nº. 935, Centro – Vitória/ES (próximo a sede administrativa da Defensoria Pública), de segunda a sexta-feira, no horário das 09 às 16 horas, ocasião em que será atendido por ordem de chegada, ou comparecer na Unidade Faça Fácil, localizada na Rodovia Leste-Oeste, n 154, Bairro Santo André, Cariacica-ES, CEP 29144-794 (Próximo ao terminal de Campo Grande), de Segunda a Sexta-Feira, no horário das 8h às 17h e Sábado das 8h às 13h, devendo neste caso agendar o atendimento através do site: <https://facafacil.es.gov.br>;

b) O consumidor também poderá entrar em contato através do WhatsApp: (27) 3323-6237 (*não recebe ligação*), para acompanhar a evolução do atendimento eletrônico.

**ATENÇÃO:** Na falta de preenchimento do formulário obrigatório, bem como, na falta de qualquer documento listado como obrigatório, o atendimento eletrônico não será registrado.

## FORMULÁRIO OBRIGATÓRIO PARA ATENDIMENTO ELETRÔNICO

Dados do consumidor que deseja registrar a reclamação e do procurador (se houver):

### CAMPO I

CONSUMIDOR TITULAR DA RECLAMAÇÃO	
*NOME:	
	*DATA DE NASC.:
*CPF/CNPJ :	*RG :
*ENDEREÇO :	
*BAIRRO :	*CIDADE:
*ESTADO :	*CEP:
*TEL. 1: ( )	*TEL. 2: ( )
E-MAIL:	

\*Informações obrigatórias com dados do consumidor.

Você está sendo representado por um procurador? ( ) Sim ( ) Não

Este procurador é: ( ) Advogado ( ) Familiar ( )

Outro \_\_\_\_\_

### CAMPO II

PROCURADOR (se houver):		
*NOME :		
	*CPF:	
*RG:	*Org. Exp:	*UF:
*N° OAB (se for advogado):		
*ENDEREÇO :		
*BAIRRO :	*CIDADE:	
*ESTADO:	*CEP:	
*TEL.1: ( )	*TEL.2: ( )	
E-MAIL:		

\*Informações obrigatórias

### ANEXO VII

Dados do (s) FORNECEDOR (res) contra o qual deseja registrar a reclamação:

*NOME :	
*CPF/CNPJ :	
*ENDEREÇO :	
*CIDADE:	
*ESTADO:	*CEP:
TEL. 1: ( )	TEL.2: ( )
E-MAIL:	

*NOME :	
*CPF/CNPJ :	
*ENDEREÇO :	
*CIDADE:	
*ESTADO:	*CEP:
TEL. 1: ( )	TEL.2: ( )
E-MAIL:	



## ANEXO IX

### Declaração do consumidor

Declaro estar ciente de que:

- I - É necessário que o reclamante seja o titular da fatura/ nota fiscal/ contrato ou apresente **procuração com firma reconhecida** (modelo anexo);
- II - Para esse tipo de atendimento, é necessário juntar cópias de documento de identificação (Ex.: RG, CPF, etc.), fatura/nota fiscal/contrato ou outro documento que comprove a relação de consumo;
- III - O PROCON/ES não se responsabiliza por dados incorretos e inexatos relatados na reclamação apresentada;
- IV Após passado o prazo de manifestação do fornecedor, o consumidor deverá:
  - d.1) Comparecer à sede do PROCON/ES, na Avenida Jerônimo Monteiro, nº. 935, Centro – Vitória/ES (próximo a sede administrativa da Defensoria Pública), de segunda a sexta-feira, no horário das 09 às 16 horas, ocasião em que será atendido por ordem de chegada, ou comparecer na Unidade Faça Fácil, localizada na Rodovia Leste-Oeste, n 154, Bairro Santo André, Cariacica-ES, CEP 29144-794 (Próximo ao terminal de Campo Grande), de Segunda a Sexta-Feira, no horário das 8h às 17h e Sábado das 8h às 13h, devendo neste caso agendar o atendimento através do site: <https://facafacil.es.gov.br>;
  - d.2) O consumidor também poderá entrar em contato através do WhatsApp: (27) 3323-6237 (*não recebe ligação*), para acompanhar a evolução do atendimento eletrônico.
- V Caso não haja manifestação dentro de 120 dias a partir da data de envio do formulário e documentação, o atendimento será arquivado;
- VI **O PROCON/ES realizará a identificação positiva do consumidor.** O atendimento eletrônico será CANCELADO caso o consumidor se recuse a realizar a identificação positiva (confirmação de solicitação de registro do atendimento eletrônico), quando esta identificação for solicitada pelo órgão estadual de defesa do consumidor, considerando o Art. 6º, inciso VII, da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) nº 13/709/2018;
- VII É obrigatório informar telefone atualizado do consumidor, inclusive no caso de representação por procurador;

### **Observações:**

**\* Na hipótese de dados incompletos o processo não terá prosseguimento.**

**\*\*** Não serão aceitos documentos sem assinatura. Assinar e digitalizar o documento antes do envio.

**\*\*\*** Canais oficiais de atendimento do PROCON/ES:

WhatsApp: (27) 3323-6237 (apenas mensagem de texto)

E-mail: [atendimentoapp@procon.es.gov.br](mailto:atendimentoapp@procon.es.gov.br)

## ANEXO X

### PROCURAÇÃO

#### **OUTORGANTE:**

Nacionalidade:	Estado Civil:	
Profissão:	CPF:	
RG. N°:	Org. Exp.:	UF:
Residente e domiciliado (endereço):		
		N°
Complemento:	Bairro:	
Cidade:		
Estado:	CEP:	
Tel. 1. ( )	Tel. 2. ( )	

#### **OUTORGADO:**

Nacionalidade:	Estado Civil:	
Profissão:	CPF:	
RG. N°:	Org. Exp.:	UF:
Residente e domiciliado (endereço):		
		N°
Complemento:	Bairro:	
Cidade:		
Estado:	CEP:	
Tel 1. ( )	Tel. 2. ( )	

**PODERES:** Pelo presente instrumento e na melhor forma de direito, o Outorgante nomeia seu bastante procurador a pessoa acima Outorgada, conferindo-lhe plenos e gerais poderes para representar os interesses do Outorgante perante o Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES, podendo confessar, desistir, transigir, firmar compromissos ou acordos, receber, dar quitação e praticar todos os demais atos que se fizerem necessários ao fiel desempenho deste mandato, dando tudo por firme, bom e valioso.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ de  
20\_\_\_\_.

Cidade/UF

**ATENÇÃO:** esta procuração deve, obrigatoriamente, ter a **autenticidade declarada por servidor do PROCON-ES**, em atendimento presencial, mediante apresentação dos originais (conforme Lei Federal nº 13.726/2018) OU ter **firma (assinatura) reconhecida em cartório**, no caso de envio por meio eletrônico.

## Anexo XI

### TERMO DE RENÚNCIA EXPRESSA

FORNECEDOR: \_\_\_\_\_  
RAZÃO SOCIAL: \_\_\_\_\_  
CNPJ: \_\_\_\_\_  
RESPONSÁVEL LEGAL DA EMPRESA: \_\_\_\_\_  
PROCESSO ADMINISTRATIVO: \_\_\_\_\_  
CONSUMIDOR: \_\_\_\_\_  
ENDEREÇO DO FORNECEDOR: \_\_\_\_\_

Declaro, para os devidos fins de direito para obtenção do desconto de 25% (vinte e cinco por cento) do valor da multa aplicada pelo PROCON/ES, que RENUNCIO EXPRESSAMENTE ao direito a qualquer pretensão recursal no âmbito administrativo e ao direito de ação que vise a desconstituição da decisão administrativa de que trata o art. 46 do Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997, proferida pelo Instituto Estadual de Proteção e Direito do Consumidor - PROCON/ES, nos autos do Processo Administrativo nº \_\_\_\_\_.

Declaro ainda, ciência de que este termo deverá, dentro do prazo recursal, ser preenchido, assinado e encaminhado para o e-mail: [divida.ativa@procon.es.gov.br](mailto:divida.ativa@procon.es.gov.br), ocasião em que devo requerer a emissão do DUA com a redução de que trata esta instrução de serviço.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
NOME LEGÍVEL DO RESPONSÁVEL LEGAL DO FORNECEDOR

\_\_\_\_\_  
ASSINATURA DO RESPONSÁVEL LEGAL DO FORNECEDOR

Anexo XII

**TERMO DE DESISTÊNCIA DO RECURSO INTERPOSTO E RENÚNCIA EXPRESSA**

FORNECEDOR: \_\_\_\_\_  
RAZÃO SOCIAL: \_\_\_\_\_  
CNPJ: \_\_\_\_\_  
RESPONSÁVEL LEGAL DA EMPRESA: \_\_\_\_\_  
PROCESSO ADMINISTRATIVO: \_\_\_\_\_  
CONSUMIDOR: \_\_\_\_\_  
ENDEREÇO DO FORNECEDOR: \_\_\_\_\_

Declaro, para os devidos fins de direito para obtenção do desconto de 25% (vinte e cinco por cento) do valor da multa aplicada pelo PROCON/ES, que DESISTO EXPRESSAMENTE DO RECURSO INTERPOSTO E RENUNCIO EXPRESSAMENTE ao direito a qualquer pretensão recursal no âmbito administrativo e ao direito de ação que vise a desconstituição da decisão administrativa de que trata o art. 46 do Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997, proferida pelo Instituto Estadual de Proteção e Direito do Consumidor - PROCON/ES, nos autos do Processo Administrativo nº \_\_\_\_\_.

Declaro ainda, ciência de que este termo deverá, no prazo de 60 (sessenta) dias corridos contados da publicação da norma de procedimento nº. xx/2022, ser preenchido, assinado e encaminhado para o e-mail: [divida.ativa@procon.es.gov.br](mailto:divida.ativa@procon.es.gov.br), ocasião em que devo mencionar a desistência do recurso interposto e solicitar a emissão do DUA com a redução de que trata esta instrução de serviço.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
NOME LEGÍVEL DO RESPONSÁVEL LEGAL DO FORNECEDOR

\_\_\_\_\_  
ASSINATURA DO RESPONSÁVEL LEGAL DO FORNECEDOR



**ANEXO XIII**

**REQUERIMENTO DE PARCELAMENTO DE DÉBITOS**

AO SR DIRETOR ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO DO PROCON/ES. O fornecedor  
\_\_\_\_\_ CNPJ  
n.º \_\_\_\_\_, por seu representante legal  
\_\_\_\_\_, RG n.º \_\_\_\_\_ vem, nos  
autos do Processo Administrativo n.º \_\_\_\_\_, reconhecer a prática  
infrativa apontada pelo PROCON/ES e confessar a dívida no valor de  
\_\_\_\_\_ REQUERENDO parcelamento da mesma. Número de  
parcelas pretendido \_\_\_\_\_(Limitado a 30 e com valor não inferior a 200 VRTE's).

Vitória, \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
NOME LEGÍVEL E ASSINATURA DO REPRESENTANTE LEGAL