

**PROJETO DE RESOLUÇÃO LEGISLATIVA Nº 029/2021**

**Dispõe sobre a organização e estrutura do Serviço de Orientação e Defesa do Consumidor da Assembleia Legislativa do Estado de Roraima – PROCON - ASSEMBLEIA RORAIMA.**

**O PRESIDENTE DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE RORAIMA resolve:**

Art. 1º O Procon Assembleia Roraima tem por objetivo a proteção, a defesa e a orientação do consumidor, a divulgação de seus direitos e a promoção da educação para o consumo, de acordo com a legislação atinente às relações de consumo.

Art. 2º O Procon Assembleia Roraima integra o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), a que se refere o art. 105 da Lei Federal nº 8.078, de 1990.

Art. 3º Compete ao Procon Assembleia Roraima:

I - dar atendimento e orientação permanente ao consumidor sobre seus direitos e garantias;

II - receber, analisar, avaliar, apurar e encaminhar consultas, denúncias e sugestões apresentadas por consumidores e entidades representativas de pessoas jurídicas de direito público ou privado;

III - informar, orientar, conscientizar e motivar o consumidor, através de atividades educativas e por intermédio dos diferentes meios de comunicação;

IV - fiscalizar e controlar o mercado de consumo no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem-estar do consumidor;

V - elaborar, manter atualizado e divulgado, no âmbito de sua competência, o cadastro de reclamações atendidas e não atendidas;

VI - notificar os fornecedores para prestarem informações sobre reclamação apresentada por consumidor, de acordo com o artigo 55, § 4º da Lei Federal nº 8.078/90;

VII - nos casos não resolvidos administrativamente, orientar o consumidor a recorrer ao Poder Judiciário;

VIII - representar ao Ministério Público competente, para fins de adoção de medidas processuais, penais e civis, no âmbito de suas atribuições;

IX - incentivar a criação, ampliação e modernização de órgãos públicos de defesa do consumidor nos municípios;

X - desenvolver programas educativos de informação e orientação à criança, ao adolescente e aos consumidores em geral;

*Parágrafo único.* Quando houver elementos de indícios de violação aos direitos e interesses coletivos de natureza consumerista, consoante o disposto no artigo 81 da Lei Federal nº 8.078/90, o responsável pelo Procon Assembleia Roraima dará conhecimento dos fatos à Promotoria de Justiça de Proteção e Defesa ao Consumidor da Comarca em que ocorrer os fatos.

Art. 4º Fica o Procon Assembleia Roraima subordinado, administrativamente, à Mesa Diretora da Assembleia Legislativa de Roraima, à qual cabe supervisionar os serviços de proteção, defesa e orientação ao consumidor.

Art. 5º A direção do Procon-Assembleia Roraima será exercida por um Diretor, com formação de nível superior em bacharelado em Direito.

Art. 6º Compete ao Diretor do Procon-Assembleia Roraima:

I - exercer a direção, a coordenação, a orientação, o controle e a supervisão das atividades do Procon-Assembleia Roraima de proteção dos direitos do consumidor;

II - zelar pelo cumprimento da Lei Federal nº 8.078/90 e seu regulamento, o Decreto Federal nº 2.181/97 e legislação complementar, bem como expedir instruções normativas, disciplinando e mantendo em perfeito funcionamento os serviços do Procon-Assembleia Roraima;

III - promover intercâmbio com órgãos públicos e privados de defesa do consumidor;

IV - opinar acerca de pareceres emitidos pela assessoria jurídica nos processos administrativos e demais expedientes;

V - firmar certidões, notificações, representações e outros atos oficiais expedidos pelo Procon-Assembleia Roraima;

VI - encaminhar para conhecimento dos órgãos competentes as ocorrências de infrações às normas de defesa do consumidor;

VII - deliberar sobre questões de ordem administrativa interna.

Art. 7º Para o cumprimento do disposto nesta Resolução, o consumidor deverá apresentar sua reclamação pessoalmente ao Procon Assembleia Roraima, juntamente com a documentação para comprovação dos fatos.

Art. 8º A reclamação do consumidor será redigida e autuada pelo Procon-Assembleia Roraima.

Art. 9º A reclamação referida no artigo 9º será confeccionada em 3 (três) vias, que serão assinadas pelo consumidor e pelo atendente do Procon-Assembleia Roraima, e tramitará da seguinte forma:

I - uma via para ser autuada nos autos da Investigação Preliminar;

II - uma para o consumidor;

III - outra para ser encaminhada ao reclamado.

Art. 10. A notificação ao reclamado deverá ser confeccionada em 3 (três) vias, que serão assinadas pelo coordenador da unidade do Procon-Assembleia Roraima, sendo:

- I - uma via para ser autuada nos autos da Investigação Preliminar;
- II - uma para ser encaminhada ao reclamado; e
- III - a outra para ser encaminhada ao consumidor.

Art. 11. No mandado de notificação deverá conter:

I - a resposta ao reclamado da abertura do prazo de 10 (dez) dias, contados da data do efetivo cumprimento da notificação, para que ele ofereça a solução ou defesa pretendida pelo consumidor;

II - a convocação das partes para audiência de conciliação, que será realizada num prazo de até 20 (vinte) dias.

Art. 12. Da audiência de conciliação será lavrado termo, que conterá, em resumo, o registro dos fatos nela ocorridos.

*Parágrafo único.* As audiências de conciliação poderão ser realizadas remotamente pela internet, a critério do Diretor responsável, sendo utilizadas ferramentas como *meetgoogle* ou *hangout* ou quaisquer outros aplicativos que viabilizem a participação efetiva do Reclamante e do Reclamado, sem imposição de qualquer ônus ou prejuízo aos interessados.

Art. 13. A critério da Direção do Procon, as comunicações e notificações destinadas ao Reclamado e ao Reclamante poderão ser realizadas mediante aplicativos de mensagens, como *WhatsApp*, *Telegram*, *Signal*, *Skype*, *Instagram* e aplicativos congêneres, e também por e-mail, fazendo-se constar, nos autos do procedimento administrativo, cópia impressa da comunicação realizada, com a devida confirmação de recebimento e leitura da notificação.

§1º O Reclamado e Reclamante deverão manter atualizado os dados necessários para contato direto via *WhatsApp*, *Telegram*, *Signal*, *Skype*, *Instagram* e congêneres, e também por e-mail.

§2º A critério do Diretor, o Procon poderá manter um banco de dados contendo informações de fornecedores, pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, para fins de cumprimento do disposto no *caput* deste artigo.

Art. 14. Na hipótese de realização de acordo, o termo de audiência, datado e assinado pelas partes, pelo representante do Procon-Assembleia Roraima e por 2 (duas) testemunhas qualificadas, conterá o registro circunstanciado das condições pactuadas pelas partes.

*Parágrafo único.* Se as audiências de conciliação ocorrerem remotamente pela internet, o servidor público responsável enviará cópia do termo de acordo às partes via *WhatsApp*,

*Telegram, Signal, Skype, Instagram* e congêneres ou por e-mail e, ato contínuo, as partes manifestarão sua concordância.

Art. 15. Não havendo acordo, o termo de audiência, datado e assinado pelas partes e pelo representante do Procon-Assembleia Roraima, conterà o registro de que, abertos os trabalhos, as partes não chegaram ao acordo e, se for o caso, de que houve descumprimento de dispositivos do Código de Defesa do Consumidor por parte do fornecedor.

Art. 16. Em caso de não comparecimento do consumidor, o termo de audiência, datado e assinado pelo reclamado e pelo representante do Procon-Assembleia Roraima, deverá conter o registro dos fatos, ficando a Investigação Preliminar arquivada.

Art. 17. Com o não comparecimento do reclamado, a Investigação Preliminar será arquivada, constando-se no termo de audiência, datado e assinado pelo consumidor e pelo representante do Procon-Assembleia Roraima, que a ausência injustificada daquela parte implica o seu desinteresse de resolver a demanda amigavelmente.

Art. 18. Se ambas as partes não comparecerem, o termo de audiência, datado e assinado pelo representante do Procon-Assembleia Roraima, conterà o registro de não comparecimento das partes, ficando a Investigação Preliminar arquivada.

Art. 19. Em casos específicos, poderá haver reconvocação de audiência em ata, com a intimação dos ausentes.

Art. 20. Os casos omissos serão resolvidos pelo coordenador, ouvindo a Procuradoria-Geral; quando se fizer necessário, e pela Mesa Diretora da Assembleia Legislativa do Estado de Roraima.

Art. 21. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Palácio Antônio Augusto Martins, 21 de junho de 2021.

  
Deputado Estadual SOLDADO SAMPAIO  
Presidente da Assembleia Legislativa do Estado de Roraima

  
Deputado Estadual JEFERSON ALVES  
1ª Secretário da Assembleia Legislativa do Estado de Roraima

  
Deputada Estadual AURELINA MEDEIROS  
2ª Secretária da Assembleia Legislativa do Estado de Roraima