



**ESTADO DO CEARÁ**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE PACATUBA**  
**TRABALHO E COMPROMISSO**

**RESOLUÇÃO Nº.16.11.000149/2023, DE 16 DE NOVEMBRO DE 2023.**

**ESTABELECE** no âmbito da Estrutura da Câmara Municipal de Pacatuba, Estado do Ceará, o Serviço de Orientação e Defesa do Consumidor **PROCON Legislativo**, e dá outras providências.

A **MESA DIRETORA DA CÂMARA MUNICIPAL DE PACATUBA**, no uso de suas atribuições legais que lhe são conferidas pela Lei Orgânica do Município e Regimento Interno, faz saber que a Câmara Municipal de Pacatuba, aprovou e ela promulga a seguinte **RESOLUÇÃO**:

**Art. 1.º** Fica estabelecido na Estrutura da Câmara Municipal de Pacatuba, Estado do Ceará, vinculada à Comissão Permanente da Defesa e Direitos Humanos o Serviço de Orientação e Defesa do Consumidor - Procon Legislativo.

**Art. 2.º** O Procon Legislativo integra o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDIC) a que se refere o art. 105 da Lei Federal n. 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor) e o art. 2.º do Decreto Federal n. 2.181, de 20 de março de 1997.

**Art. 3.º** O Procon Legislativo se regerá por esta Resolução, pelo Decreto Federal nº. 2.181, de 20 de março de 1997, pelo Código de Defesa do Consumidor e pelas demais normas do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

**Art. 4.º** O Procon Legislativo tem por objetivo o desenvolvimento das atividades de Proteção e Orientação ao consumidor, promovendo e implementando ações direcionadas à formulação e ao cumprimento da política estadual de defesa do consumidor no Município de Pacatuba.



**ESTADO DO CEARÁ**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE PACATUBA**  
**TRABALHO E COMPROMISSO**

**Art. 5.º** Para cumprimento de seus objetivos, compete ao Procon Legislativo:

- I** – Assessorar a Comissão Técnica Permanente de Defesa do Consumidor na formulação da política legislativa na defesa e proteção dos direitos do consumidor;
- II** – Planejar, elaborar, gerenciar e executar as atividades relativas à defesa dos direitos e interesses dos consumidores julgando, administrativamente, as questões que lhe forem submetidas;
- III** – Orientar permanentemente os consumidores sobre seus direitos e garantias, por meio da Comissão Técnica Permanente;
- IV** – Realizar a apuração das denúncias apresentadas, encaminhando à Defensoria Pública e ao Ministério Público as situações não resolvidas administrativamente;
- V** – Assessorar a coordenação da Comissão Técnica Permanente a fomentar a criação e a organização de Associações Comunitárias de Defesa do Consumidor, incentivando e apoiando as já existentes;
- VI** – Promover palestras, campanhas, feiras, debates, conferência, exposições, seminários sobre assuntos de sua competência e outros eventos similares;
- VII** – Articular-se, por meio da Comissão Técnica Permanente, com o Conselho Municipal de Educação, visando incluir o tema Educação para o consumo nas disciplinas já existentes, de forma a possibilitar a formação de uma nova mentalidade nas relações de consumo;
- VIII** – Solicitar o concurso de órgãos ou entidades de notória especialização técnica para consecução dos seus objetivos;
- IX** – Colocar à disposição dos consumidores mecanismos que possibilitem informar os menores preços dos produtos básicos;
- X** – Manter nos termos do art. 44 da Lei Federal n. 8.078, de 11 de setembro de 1990, cadastro atualizado de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, promovendo divulgação pública anual e registrando soluções;

Rua Major Crisanto de Almeida, 195 – Bairro Centro CEP: 61.801-205 – Fones (85) 3345-1284.

Site: [www.cmpacatuba.ce.gov.br](http://www.cmpacatuba.ce.gov.br) Email: [camaramunicipaldepacatuba@gmail.com](mailto:camaramunicipaldepacatuba@gmail.com)

E-mail Institucional [contato@cmpacatuba.ce.gov.br](mailto:contato@cmpacatuba.ce.gov.br)



**ESTADO DO CEARÁ**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE PACATUBA**  
**TRABALHO E COMPROMISSO**

**XI** – Expedir notificações aos fornecedores para prestarem informações sobre reclamações apresentadas pelos consumidores;

**XII** – Fiscalizar condutas e práticas abusivas de fornecedores, em parceria com órgãos competentes para a aplicação das sanções administrativas previstas em lei, mediante termo de cooperação;

**XIII** – Celebrar convênios e termos de ajustamento de conduta, na forma do § 6.º do art. 5.º da Lei Federal de n. 7.347, de 24 de julho de 1985;

**Parágrafo único.** Devido à natureza *sui generis* do Procon Legislativo e de sua atuação diversificada, as competências e atribuições específicas neste artigo não são estanques, mas devem ser interpretadas de forma exemplificativa, conforme a necessidade dos trabalhos.

**Art. 6.º** O PROCON Legislativo será composto por um(a) Coordenador(a) e um(a) Agente Administrativo, todos de livre escolha e nomeação por portaria do Presidente da Câmara Municipal, restritos aos servidores que já integram o quadro de funcionários desta Câmara Municipal, que cumularão as funções:

**I** – O(A) Coordenador(a) do PROCON Legislativo ficará obrigado a cumprir todo o disposto no art. 5º e seus incisos;

**II** – O(A) Agente Administrativo responderá diretamente ao Coordenador do PROCON Legislativo, auxiliando este em suas tarefas descritas no art. 5º desta resolução;

**Art. 7.º** O parlamentar presidente da Comissão Técnica Permanente, a qual está subordinado o Procon Legislativo, será assessorado pelo coordenador do PROCON Legislativo, ao qual compete planejar e organizar os trabalhos e acompanhar o seu funcionamento.

**Art. 8.º** O PROCON Legislativo será supervisionado pela Comissão Técnica Permanente ao qual está vinculado.



**ESTADO DO CEARÁ**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE PACATUBA**  
**TRABALHO E COMPROMISSO**

**Art. 9.º** O PROCON Legislativo poderá formar parcerias para complementação dos seus quadros, nos termos da Lei Federal n. 11.788, de 25 de setembro 2008 (Lei do Estágio).

**Art. 10.** Para realização de atividades específicas, como a elaboração de estudos técnicos e a realização de palestras educativas, o PROCON Legislativo poderá utilizar-se de profissionais com conhecimento técnico especializado, mediante convite da Comissão Técnica Permanente de Defesa do Consumidor.

**Art. 11.** Para cumprimento de suas funções institucionais, o PROCON Legislativo poderá celebrar termo de cooperação, através da Comissão Técnica Permanente de Defesa do Consumidor, visando à propositura de ações judiciais em defesa de interesses difusos e coletivos.

**Art. 12.** O consumidor poderá apresentar sua reclamação pessoalmente, por carta, por e-mail ou qualquer meio de comunicação por escrito do PROCON Legislativo.

**Parágrafo único.** O consumidor poderá se fazer representar por procurador.

**Art. 13.** O PROCON Legislativo receberá a reclamação do consumidor e fará a triagem da demanda, relatando todos os fatos relevantes da relação de consumo e anexando os documentos que comprovam o ocorrido.

**Parágrafo único.** Sempre que possível, o PROCON Legislativo tentará solucionar a demanda do consumidor diretamente, via canais de atendimento disponibilizados pelo próprio fornecedor, seja por telefone, SAC ou outros meios.

**Art. 14.** Se for o caso, a reclamação do consumidor será alvo da realização de diligências que vise apurar violações de direitos e interesses do consumidor.

**Art. 15.** Verificando a plausibilidade da reclamação, o PROCON Legislativo instaurará o processo administrativo e o registrará no livro de reclamações fundamentadas, nos termos do art. 44 do CDC, onde conste o nome e dados pessoais do reclamante, o nome do reclamado (prestador de serviço ou fornecedor do produto), o assunto resumido, o nome do atendente e a data da ocorrência.



**ESTADO DO CEARÁ**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE PACATUBA**  
**TRABALHO E COMPROMISSO**

**Art. 16.** Após instauração do processo, será designada Audiência de Conciliação e o fornecedor será notificado para comparecer, através de correspondência com aviso de recebimento (AR) ou entregue pessoalmente por um agente do PROCON Legislativo, mediante protocolo.

**Art. 17.** Para fins de conhecimento do público, o PROCON Legislativo elaborará e publicará a pauta mensal das audiências a serem realizadas.

**Art. 18.** A conciliação buscará a melhor solução ao litígio, de forma a resguardar os direitos do consumidor, evitar judicialização de demandas e estimular boas práticas nos fornecedores.

§ 1.º Havendo acordo, este será consignado nos autos e registrado em livro próprio, valendo o termo de acordo como título executivo extrajudicial, nos termos do art. 784, inciso II e VI do Código de Processo Civil.

§ 2.º Se não houver acordo ou a pedido de qualquer das partes, será marcada uma segunda audiência de conciliação.

§ 3.º As reclamações administrativas registradas e não solucionadas poderão ser processadas e encaminhadas à Defensoria Pública ou ao juizado especial cível para ajuizamento de ação judicial.

**Art. 19.** Caberá ao PROCON Legislativo a fiscalização do cumprimento da legislação aplicável às relações de consumo.

**Art. 20.** Recebida a reclamação do consumidor ou mediante ato de ofício, o PROCON Legislativo instaurará processo administrativo de fiscalização que vise apurar violações de direitos e interesses do consumidor.

**Art. 21.** Aplica-se ao PROCON Legislativo, no que couber, o disposto no Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997.

**Art. 22.** Caberá ao PROCON Legislativo emitir relatório de fiscalização no prazo de até 10 (dez) dias úteis da data do término das diligências, a ser encaminhado à Comissão Técnica Permanente de Defesa do Consumidor, sempre que for solicitado.

Rua Major Crisanto de Almeida, 195 – Bairro Centro CEP: 61.801-205 – Fones (85) 3345-1284.

Site: [www.cmpacatuba.ce.gov.br](http://www.cmpacatuba.ce.gov.br) Email: [camaramunicipaldepacatuba@gmail.com](mailto:camaramunicipaldepacatuba@gmail.com)

E-mail Institucional [contato@cmpacatuba.ce.gov.br](mailto:contato@cmpacatuba.ce.gov.br)



ESTADO DO CEARÁ  
CÂMARA MUNICIPAL DE PACATUBA  
TRABALHO E COMPROMISSO

Art. 23. Revoga-se as Disposições em contrário.

Art. 24. Esta Resolução Legislativa entra em vigor na data da sua publicação.

PAÇO DA CÂMARA MUNICIPAL DE PACATUBA, aos 16 de novembro de 2023.

  
Fábio Soares de Lima - MDB  
Presidente

  
Robélio Basílio Diniz - MDB  
Vice - Presidente

  
Raquel Pinto Cavalcante - PTB  
1ª - Secretária

  
Francisco Edson Silva Almeida  
2º - Secretário