



**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA**

**SAJ MP N° 09.2020.00002979-4**

**RECOMENDAÇÃO 0018/2020/SEPEPDC**

**O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ, através do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – DECON/CE, neste ato representado pela Secretária Executiva, Promotora de Justiça Liduina Maria de Sousa Martins, doravante assinado, fazendo uso de suas atribuições legais, especificadamente com fundamento no artigo 127 e 129 inciso II da Constituição Federal; art. 27, inciso IV e parágrafo único, inciso IV da Lei Federal nº 8625, de 12 de fevereiro de 1993; art. 130 da Constituição do Estado do Ceará c/c art. 4º, inciso I, 6º, incisos III e VI, art. 39, todos do CDC; 6º da Lei 9.870/1999**

**CONSIDERANDO** que o Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais, coletivos e difusos indisponíveis, nos termos do art. 127 da Constituição da República Federativa do Brasil;

**CONSIDERANDO** que cabe ao Ministério Público exercer a defesa dos direitos assegurados nas Constituições Federal e Estadual, sempre que se cuidar de garantir-lhe o respeito a determinadas pessoas jurídicas de direito público ou privado, essas quando atuarem como concessionárias ou permissionárias ou quando executem serviços de relevância pública, promovendo, conforme o inciso IV do § 4º do artigo 27 da Lei Orgânica Nacional do Ministério Público, audiências públicas e emitindo relatórios, anual ou especiais;

**CONSIDERANDO** que compete ao Ministério Público adotar as medidas legais cabíveis, visando zelar pela proteção, prevenção e reparação dos danos causados aos consumidores, garantida a efetivação dos seus direitos e garantias, conforme art. 6º, inciso VI da Lei nº 8.078/90 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor);



**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA**

**CONSIDERANDO** que a Administração Pública deve ser pautada pelos princípios constitucionais da legalidade e da eficiência no atendimento à população;

**CONSIDERANDO** que a Lei Estadual Complementar nº 30, de 26 de julho de 2002, publicada no Diário Oficial do Estado do Ceará, em 02 de fevereiro de 2002, criou o Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - DECON, nos termos previstos na Constituição do Estado do Ceará, e estabeleceu as normas gerais para a proteção e defesa do consumidor, previstas na Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990;

**CONSIDERANDO** que o Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – DECON, Órgão integrante da estrutura do Ministério Público do Estado do Ceará, bem como do Sistema Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor – SNDC, possui a finalidade precípua de coordenar e organizar a Política de Proteção e Defesa do Consumidor, com fundamento no Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997, c/c a Lei Complementar Estadual nº 30, de 26 de julho de 2002;

**CONSIDERANDO** que a defesa do consumidor é direito fundamental reconhecido pela Constituição da República de 1988 (CF, art. 5º, XXXII), bem como princípio geral da atividade econômica, na forma do artigo 170, inciso V da mesma Carta, sendo obrigatória por parte do fornecedor a observância da defesa do consumidor;

**CONSIDERANDO** que o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados trata-se de direito básico dos consumidores, previsto no inciso VII do art. 6º do CDC;

**CONSIDERANDO** a natureza cogente do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90), que estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social (art. 1º da Lei 8.078/90), prevalecendo sobre quaisquer outras nas relações de consumo;

**CONSIDERANDO** que a Política Nacional de Relações de Consumo, estabelecida no art. 4º do CDC, no intuito de haver equilíbrio entre consumidor e fornecedor, dispõe que deverão ser observados e aplicados certos princípios, tais como: **Dignidade da Pessoa Humana, Proteção a Vida a Saúde e Segurança, Transparência, Harmonia, Vulnerabilidade, Conservação dos Contratos, Responsabilidade Solidária,**



**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA**

**Inversão do Ônus da Prova e Efetiva Prevenção e Reparação de Danos**, que servirão como norteadores das ações dirigidas aos consumidores;

**CONSIDERANDO** que o consumidor, no ordenamento jurídico pátrio, é reconhecidamente vulnerável, de acordo com o art. 4º, inciso I da Lei nº 8.078/90 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor), sobressaltando-se a hipervulnerabilidade dos consumidores idosos, pessoas com deficiência e crianças;

**CONSIDERANDO** que é direito básico do consumidor a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem, conforme preconiza o art. 6º, inciso III da Lei nº 8.078/90 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor);

**CONSIDERANDO**, ainda, ser direito básico do consumidor a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

**CONSIDERANDO** que O Ministério Público do Estado do Ceará (MPCE), por meio do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Decon) e da Promotoria de Justiça de Paracuru, firmou convênio com a Câmara Municipal do citado Município, através do PROCON Câmara de Paracuru, com objetivo de estabelecer mecanismos de atuação conjunta e integrada, para atendimento de interesse da população relacionados ao efetivo cumprimento da proteção e defesa do consumidor;

**CONSIDERANDO**, outrossim, que foram firmados convênios com os Procon's vinculados às Câmaras Municipais de Camocim, Itapajé, Quixeré, Paracuru e Uruburetama;

**CONSIDERANDO** que os Procon's vinculados ao Poder Legislativo não possuem poder de polícia para aplicar penalidades administrativas estabelecidas no art. 18 do Decreto nº 2.181/97, não obstante orientam o consumidor sobre seus direitos, intermediam os conflitos nas relações de consumo, promovem audiências de conciliação e informam as providências cabíveis caso seja necessário recorrer à via judicial;

**CONSIDERANDO** que os referidos Órgãos municipais integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC –, previsto no art. 105 da Lei 8.078, de 11 de



**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA**

setembro de 1990, e no art. 2º do Decreto 2.181, de 20 de março de 1997, bem como o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor – SEDC –, previsto no art. 2º da Lei Complementar nº 30, de 26 de julho de 2002;

**CONSIDERANDO** que, ao elencar os direitos e garantias fundamentais dos cidadãos perante a lei, a Constituição da República, em seu artigo 5º, inciso XXXII, atribui ao Estado, na forma da lei, a obrigação de promover a defesa do consumidor e o CDC, em seu artigo 6º, inciso VII, estipula, como um dos direitos básicos do consumidor, o acesso aos órgãos judiciários e administrativos;

**CONSIDERANDO** que os órgãos públicos, por si ou suas empresas, **concessionárias**, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos (art. 22 do CDC);

**CONSIDERANDO** que a inobservância das normas contidas na Lei nº 8.078 de 1990, Decreto nº 2.181 de 1997 e demais normas de defesa do consumidor, constitui prática infrativa e sujeita o fornecedor às penalidades da Lei 8.078/90, que poderão ser aplicadas pelo Secretário-Executivo, isolada ou cumulativamente, inclusive de forma cautelar, antecedente ou incidente a processo administrativo, sem prejuízo das de natureza cível, penal e das definidas em normas específicas;

**CONSIDERANDO** que a missão institucional do Ministério Público de fiscalizar os produtos e serviços disponibilizados no mercado de consumo, mormente os que ferem os direitos básicos do consumidor, principalmente dos consumidores hipervulneráveis;

**CONSIDERANDO** que foi protocolada no âmbito deste Órgão representação do **PROCON Câmara de Paracuru** dando conta de que a **Companhia de Água e Esgoto do Ceará (CAGECE)**, ao ser notificada do registro da reclamação do consumidor, deixa de comparecer à audiência de conciliação, não apresenta defesa e, conseqüentemente, não soluciona o pleito consumerista;

**CONSIDERANDO** que, em tese, o consumidor prejudicado na compra de um produto ou na contratação de um serviço, procurara primeiramente o fornecedor para fazer a reclamação e caso não consiga resolver seu problema diretamente com a empresa,



**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA**

procurara o Órgão de defesa do consumidor para dúvidas, esclarecimentos ou denúncia;

**CONSIDERANDO** que é vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes (art. 39, inciso II do CDC);

**RESOLVE RECOMENDAR à empresa Companhia de Água e Esgoto do Ceará – CAGECE, que atenda as demandas registradas diariamente no âmbito dos PROCON's Câmaras, Órgãos vinculados ao Poder Legislativo municipais, de acordo com sua complexidade, por força do que determina o art. 4º, inciso I, 6º, inciso III e VII, art. 22, art. 39, inciso II c/c art. 105 da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, art. 2º do Decreto 2.181, de 20 de março de 1997 e art. 2º da Lei Complementar nº 30, de 26 de julho de 2002.**

Remetam-se cópia a concessionária CAGECE, sem prejuízo da comunicação aos outros estabelecimentos congêneres no âmbito do Estado do Ceará.

Na oportunidade, **REQUISITA INFORMAÇÕES SOBRE AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA FORNECEDORA RECOMENDADA, ASSINALANDO PARA TANTO O PRAZO DE 5 (CINCO) DIAS ÚTEIS**, advertindo-se que o descumprimento da legislação constante nesta Recomendação acarretará a responsabilização civil, administrativa e penal, nos termos dos dispositivos legais supracitados.

Informa, na forma do art. 27, parágrafo único, inciso IV da Lei nº 8.625/93, aos referido fornecedor que as informações acima tratadas e as respectivas medidas adotadas, objeto da presente RECOMENDAÇÃO, devem ser apresentadas aos e-mail [procon-ce@mpce.mp.br](mailto:procon-ce@mpce.mp.br).

Ciência ao Excelentíssimo Procurador-Geral de Justiça do Estado do Ceará e Corregedor Geral do Ministério Público do Estado do Ceará, ao Centro de Apoio Operacional da Cidadania, às Unidades Descentralizadas do DECON/CE e Promotorias de Justiça das Comarcas de Paracuru, Camocim, Itapajé, Quixeré, Paracuru e Uruburetama, para os devidos fins.

Publique-se no Diário Oficial e na *home page* deste Órgão Ministerial



**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA**

([www.mpce.mp.br/decon](http://www.mpce.mp.br/decon)).

Fortaleza, 29 de junho de 2020.

**Liduína Maria De Sousa Martins**

**Promotora de Justiça**

**Secretária Executiva**