



Secretaria-executiva do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor

Ref. SAJMP nº 09.2023.00031963-3

**Portaria nº 0002/2023/SEPEPDC**

Dispõe sobre as condições para o agendamento de audiências mistas no âmbito deste órgão de proteção e defesa do consumidor, e dá outras providências

O Ministério Público do Estado do Ceará, através do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – DECON/CE, no legítimo exercício de suas atribuições legais, na forma dos arts. 2º, 3º, 4º, inciso XIV da Lei Complementar Estadual 30, de 26 de julho de 2002 e,

**CONSIDERANDO** que o Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - DECON exerce a coordenação da política do Sistema Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, através de sua Secretaria Executiva, com atuação administrativa e judicial em toda a área do Estado do Ceará;

**CONSIDERANDO** que a tramitação de processos em meio eletrônico promove o aumento da celeridade e da eficiência dos processos administrativos;

**CONSIDERANDO** a necessidade de racionalização da utilização de recursos orçamentários pelos órgãos do Poder Público;

**CONSIDERANDO** as mudanças introduzidas nas relações e nos processos de trabalho em virtude do fenômeno da transformação digital;

**CONSIDERANDO** o poder-dever de a Administração Pública rever seus próprios atos;



Secretaria-executiva do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor

RESOLVE:

**Art. 1º.** Fica autorizada a realização de audiências mistas no âmbito do DECON/CE em caráter excepcional, que serão direcionadas apenas aos consumidores que se enquadrarem nas seguintes condições:

I – Consumidor idoso, definido como o cidadão com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, nos moldes da Lei nº 10.741/2003 (Estatuto da Pessoa Idosa);

II – Consumidor que, comprovadamente, não tenha acesso aos meios digitais e/ou à internet;

III – Consumidor que apresente vulnerabilidade informacional, com reduzido grau de conhecimento referente ao manuseio dos meios digitais;

IV – Consumidor em situação de hipossuficiência econômica.

**Parágrafo único.** O servidor que marcar audiência mista fora das condições expostas nos incisos de I a IV, deverá fazê-lo através de ato devidamente fundamentado no bojo dos autos do respectivo processo administrativo.

**Art. 2º.** Será disponibilizado, mensalmente, o quantitativo de 100 (cem) vagas na pauta para o agendamento de audiências na modalidade mista.

**Parágrafo único.** O consumidor que se enquadrar nas condições definidas no art. 1º e seus incisos e que desejar a realização de audiência mista, estará vinculado ao limite de vagas estabelecido no *caput* deste dispositivo, oportunidade em que, se não houver vaga no mês de registro da reclamação, deverá ser alocado no mês subsequente em que houver a disponibilidade de agendamento.

**Art. 3º.** O consumidor que registrar a reclamação através dos canais digitais oferecidos ao público, se houver a necessidade de agendamento de audiência, será automaticamente incluído na pauta de audiências virtuais.

**Art. 4º.** Os servidores que ocuparem a função de conciliadores do DECON/CE terão o prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis antes da finalização da pauta do mês para informar as datas impeditivas de marcação de audiências, tais como férias, folgas eleitorais, licenças, e afins, sob pena de o setor de retorno determinar a realização de audiências à revelia dos conciliadores.



Secretaria-executiva do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor

Art. 5º. Os casos omissos nesta portaria serão dirimidos pelo Secretário-Executivo do DECON/CE.

Art. 6º. Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Registre-se. Publique-se. Cumpra-se.

Fortaleza/CE, 17 de outubro de 2023.

**Hugo Vasconcelos Xerez**  
**Promotor de Justiça**  
**Secretário-Executivo**