



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

Ref. SAJMP nº 09.2024.00006405-2

Portaria nº 0001/2024/SEPEPDC

Altera a Portaria nº 0002/2023/SEPEPDCma Portaria nº 0002/2023/SEPEPDC, que 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



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

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. O(a) conciliador(a) responsável por presidir os atos conciliatórios encaminhará, no prazo de até 02 (dois) dias úteis que antecedem o ato, o link da audiência para as respectivas partes.



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

Art. 5º. 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.

Art. 6º. Os casos omissos nesta portaria serão dirimidos pelo Secretário-Executivo do DECON/CE.

Art. 7º. Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

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

Fortaleza/CE, 19 de fevereiro de 2024.

Antônio Carlos Azevedo Costa
Promotor de Justiça
Secretário-Executivo, respondendo