



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

Ref. SAJMP nº 09.2024.00006770-5

Portaria nº 0002/2024/SEPEPDC

Dispõe sobre regras gerais e atribuições do Setor de Atendimento do DECON/CE , 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 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 e individuais indisponíveis (art. 127, CF/88);

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, segundo o princípio da eficiência da administração pública, deve-se buscar um aperfeiçoamento dos serviços públicos e consumidores, competindo ao Ministério Público adotar as providências necessárias para garantir o atendimento eficaz das demandas a ele propostas;



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

CONSIDERANDO que o DECON, a exemplo de outros organismos estaduais e municipais de defesa dos consumidores, tem como função receber e processar as demandas de consumo, buscando, tanto quanto possível, a composição dos interesses de consumo em conflito;

CONSIDERANDO que diariamente são realizados atendimentos de casos em que não há relação de consumo e o requerente deve ser encaminhado a outro órgão ou entidade;

CONSIDERANDO a necessidade de disciplinar questões relacionadas ao Setor de atendimento do órgão visando a organização e celeridade das demandas pretendidas;

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

RESOLVE:

Art. 1º O registro de reclamação individual será efetivado apenas se o consumidor juntar documentos pessoais legíveis e outros que comprovem o vínculo com a empresa que se pretende reclamar.

Parágrafo único. Caso a demanda seja registrada por representante legal, será necessária a apresentação do documento de identificação do procurador, bem como a procuração devidamente preenchida, que encontra-se disponível no sítio eletrônico do Ministério Público do Estado do Ceará na página do DECON¹

Art. 2º. No âmbito das suas atribuições, não caberá a este órgão de proteção e defesa do consumidor instaurar procedimentos administrativos que versam sobre os seguintes assuntos, dentre outros:

- a) compra e venda entre particulares;
- b) relação entre locador e locatário de imóveis;
- c) multa de trânsito;
- d) relação entre associações com respectivos associados;

¹ <https://www.mpce.mp.br/decon/atendimento-decon/>

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

- e) questões entre condomínios com respectivos condôminos (Lei nº 4.591/1964);
- f) atividade bancária relacionada ao crédito educativo (Lei nº 8.436/1992);
- g) relação entre advogado e cliente;
- h) plano de saúde administrado por entidade de autogestão;
- i) sistema de franquia empresarial estabelecido na Lei 13.966/2019;
- j) revenda de produtos de higiene, limpeza, vestuários e utilidades domésticas;
- k) relação entre motorista e empresa de aplicativo de transporte;
- l) relação entre conselhos profissionais de classe e sindicatos;
- m) contratos de adesão firmados com operadora de cartões de crédito e débito, relacionado a fornecimento de “estação” e “maquineta”.
- n) revisão de juros bancários;
- o) demandas que envolvam aluguéis/locações;
- p) pretensão por danos morais e/ou lucros cessantes;
- q) demandas que necessitem de perícia técnica e que influenciem diretamente na convocação do julgador;

§1º. Nos casos de demandas que envolvem dano moral, o consumidor deverá recorrer diretamente ao Poder Judiciário para pleitear a indenização.

§2º. Para os casos relatados neste artigo, o Setor de Atendimento deve explicar ao requerente que o registro do seu atendimento será classificado como Extra Procon.

Art. 3º. O registro de demandas que versem sobre vício do produto, estando este na garantia do fabricante, será condicionado ao acionamento prévio da assistência técnica e do relatório técnico expedido pela empresa de suporte.

Art. 4º. Nos casos de reclamações em face de empresas que possuam serviços de atendimento ao cliente (SAC), ouvidoria, ou similares, a abertura de reclamação só será efetivada após a busca dos referidos canais da reclamada e caso a resposta não atenda integralmente a necessidade do consumidor.

Art. 5º. Restará prejudicado o registro de reclamação individual no DECON/CE nos seguintes cenários:

- a) caso o consumidor já tenha efetivado a abertura de reclamação que verse sobre o



Secretaria-executiva do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor mesmo objeto em outro órgão de proteção e defesa do consumidor, e, nessa ocasião, não tenha solucionado a pretensão;

b) nas demandas referentes a golpes e fraudes que estejam relacionadas à esfera criminal e não seja possível a identificação do autor do crime;

c) quando as empresas que se pretende reclamar estejam com o status do CNPJ inativo, inabilitado e afins.

Parágrafo único. No caso da *alínea c*, quando a parte reclamada se tratar de Pessoa Física (CPF), será necessário informar de maneira clara e inequívoca o endereço do estabelecimento, não sendo aceita a indicação de endereços residenciais/domiciliares.

Art. 6º. O Setor de Atendimento terá o prazo máximo de 10 (dez) dias úteis para efetivar o registro da reclamação individual no sistema.

Art. 7º. No caso de demandas direcionadas aos e-mails à disposição do Setor de Atendimento que não sejam relacionadas à abertura de reclamação, o referido setor terá o prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis para encaminhar a devida resposta.

Art. 8º. O horário de funcionamento do DECON/CE para a abertura de reclamação na modalidade presencial e virtual (whatsapp e e-mail) é de 08h da manhã às 14h da tarde, de segunda a sexta-feira, com ressalva para os atendimentos excepcionais em eventos, ações e operações conjuntas externas, determinadas previamente em despacho exarado pelo Secretário-Executivo.

Art. 9º. Os casos de atendimentos prestados pelos canais digitais, bem como pela via telefônica, em que for observada a propagação de ofensas de cunho calunioso, injurioso e/ou difamatório por parte do reclamante ou quem lhe faça às vezes ao atendente do DECON ou ao Ministério Público do Estado do Ceará, serão imediatamente submetidos à chefia superior, que poderá determinar o fato como causa impeditiva para o registro ou continuação do processamento da reclamação pretendida.

Parágrafo único. As medidas repressivas elencadas no artigo supra não configuram prejuízo para possíveis apurações de natureza cível, penal e das definidas em normas específicas;

Art. 10º. Os casos omissos nesta portaria serão dirimidos pelo Secretário-Executivo do DECON/CE.



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

Art. 11. Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

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

Fortaleza/CE, 22 de fevereiro de 2024.

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