



LEI N.º 8.921, DE 15 DE MARÇO DE 2018

Cria, no âmbito do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, como órgão público municipal, o PROCON JUNDIAÍ.

O **PREFEITO DO MUNICÍPIO DE JUNDIAÍ**, Estado de São Paulo, de acordo com o que decretou a Câmara Municipal em Sessão Ordinária realizada no dia 13 de março de 2018, **PROMULGA** a seguinte Lei:-

Art. 1º. Fica criado o PROCON JUNDIAÍ, órgão do Município de Jundiaí, vinculado a Unidade de Gestão de Negócios Jurídicos e Cidadania, integrante do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, nos termos da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997.

Art. 2º. A presente Lei dispõe sobre os procedimentos operacionais de registro, análise e encaminhamento das consultas e reclamações de consumo, bem como sobre sua catalogação, compilação e divulgação, pelo PROCON JUNDIAÍ, tendo em vista o que dispõe a Lei Federal nº 8.078, de 1990, e o Decreto Federal nº 2.181, de 1997.

Art. 3º. As consultas de consumidores serão apresentadas oralmente, nos postos de atendimento pessoal ou itinerante, ou ainda, por outros canais de atendimento que venham a ser implementados pelo PROCON JUNDIAÍ.

Art. 4º. As reclamações de consumo poderão ser instauradas, a pedido de consumidores, mediante atendimento presencial, pelo PROCON JUNDIAÍ, aos moradores do Município de Jundiaí.

§1º. As reclamações apresentadas oralmente serão reduzidas a termo, ficando seu processamento sujeito à apresentação, pelo consumidor, dos documentos apontados como necessários pela equipe técnica de atendimento.

§2º. Caso o PROCON JUNDIAÍ venha a propiciar o registro de reclamações por outros meios, que não o atendimento presencial, caberá ao consumidor enviar a documentação necessária, conforme solicitado pelo Órgão, no prazo de até 72 (setenta e duas) horas após essa solicitação, sob pena de arquivamento do pedido.

§3º. As reclamações de moradores de outros Municípios poderão ser instauradas a critério do dirigente do Órgão, que considerará em especial a demanda já existente.

Art. 5º. As consultas e reclamações de consumo deverão conter a identificação completa do consumidor, identificação do fornecedor, histórico dos fatos, pedido ou



resultado esperado, inclusive quando a matéria apresentar caráter sigiloso.

§1º. Nos casos em que se fizer necessária a entrega de documentos pelo consumidor, visando à instauração de procedimento próprio, é vedado o recebimento de originais, salvo expressa autorização da Coordenação do Órgão.

§2º. O consumidor poderá ser representado por procurador, mediante competente instrumento de mandato, que deverá ser apresentado no ato da formulação da consulta ou reclamação.

Art. 6º. Nos casos de iminência de prescrição ou decadência, falência, conduta reiterada do fornecedor em recusar conciliação ou atendimento às demandas dos consumidores, medidas judiciais de urgência, entre outros, para resguardar os direitos e interesses dos consumidores, o PROCON JUNDIAÍ poderá determinar a suspensão do registro de reclamações ou o encerramento dos atendimentos que se encontrem em curso, orientando os consumidores quanto a melhor forma de procederem para o resguardo de seus direitos visando à solução da questão.

Parágrafo único. As providências de que trata o caput deste artigo não prejudicam a adoção de outras medidas cabíveis.

Art. 7º. Considera-se consulta o registro de pedido que, observados os requisitos dos artigos 3º e 5º desta Lei, objetive uma informação ou orientação a respeito de assuntos de interesse do consumidor, ainda que a matéria não seja relativa a relação de consumo.

§1º. O atendimento prestado no caso do caput deste artigo constará do banco de dados do PROCON JUNDIAÍ como "Consulta Fornecida".

§2º. Mediante análise técnica do PROCON JUNDIAÍ, e a seu critério, os casos apresentados a título de consulta poderão ser convertidos em reclamações, de ofício, ou a pedido do consumidor, ou, ainda, conduzir à emissão de Carta de Informações Preliminares – CIP, nos termos do artigo 9º desta Lei, posteriormente à orientação a ele fornecida.

Art. 8º. Considera-se reclamação o registro em que, observados os requisitos dos artigos 4º e 5º desta Lei, apresente-se notícia de lesão ou ameaça a direito do consumidor, nas relações de consumo.

§1º. Acolhidas as reclamações, serão dados enquadramento e processamento segundo os comandos desta Lei.

§2º. O pedido do consumidor, uma vez promovido o registro de atendimento como reclamação, e sem prejuízo de eventuais acordos a serem realizados, não mais será modificado, restando expressamente resguardada a possibilidade de pedidos alternativos.

Art. 9º. Preliminarmente à abertura de reclamação, o PROCON JUNDIAÍ



poderá, a seu critério, expedir Carta de Informações Preliminares – CIP ao fornecedor, contendo a síntese do relato e do pedido do consumidor.

§1º. No prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento da Carta de Informações Preliminares – CIP, poderá o fornecedor, ao ofertar sua resposta:

I – prestar as informações demandadas e acolher integralmente o pedido do consumidor, solucionando a pendência;

II – prestar as informações demandadas e apresentar propostas de acordo;

III – negar atendimento à pretensão do consumidor, apresentando os fundamentos de fato e de direito que entenda úteis e bastantes à descaracterização da fundamentação do pedido e, por conseguinte, da oportunidade de instauração do procedimento administrativo.

§2º. Nas hipóteses dos incisos I e II do § 1º deste artigo, caberá ao fornecedor fazer prova, perante o PROCON JUNDIAÍ, do efetivo atendimento ao pedido do consumidor ou, ainda, do aceite deste à proposta alternativa por ele formulada, sem o que, proceder-se-á à análise do caso na forma do § 3º deste artigo.

§3º. Na hipótese do inciso III do § 1º deste artigo, a critério do PROCON JUNDIAÍ, que analisará a pertinência ou não da fundamentação de cada caso, considerando-se o disposto no § 5º do artigo 10 desta Lei, será dado um dos seguintes encaminhamentos:

I – encerramento e arquivamento do caso;

II – abertura de reclamação perante o PROCON JUNDIAÍ;

III – orientação aos consumidores quanto a melhor forma de procederem para o resguardo de seus direitos e visando à solução da questão, sem abertura de reclamação perante o PROCON JUNDIAÍ.

§4º. A guarda da Carta de Informações Preliminares – CIP, nos casos dos incisos I e III do § 3º deste artigo, será feita pelo prazo de 2 (dois) anos, a contar da data de sua expedição, em arquivo físico, ou ainda, por outros meios eletrônicos de guarda que venham a ser implementados pelo PROCON JUNDIAÍ.

§5º. No caso do inciso II do § 3º deste artigo, a guarda da Reclamação será pelo período de 5 (cinco) anos, conforme § 3º do artigo 12 desta Lei.

Art. 10. O fornecedor demandado, nos casos não precedidos de emissão de Carta de Informações Preliminares – CIP, ou não solucionados naquele estágio, será cientificado da abertura de reclamação por meio de Notificação.

§1º. A Notificação será expedida para o fornecedor:

I – apresentar, no prazo de 10 dias, manifestação conclusiva acerca da



demanda, por escrito, em resposta que dê solução à questão, atendendo ao pedido nela formulado, ou que contenha os fundamentos de fato e de direito que entenda úteis e bastantes à descaracterização da fundamentação do pedido do consumidor e, por conseguinte, da oportunidade de instauração da reclamação;

II - comparecer à audiência conciliatória, juntamente com o consumidor demandante, perante o PROCON JUNDIAÍ na data designada e informada na Notificação.

§2º. Iniciado o prazo de que trata o § 1º deste artigo, abrir-se-á vistas dos autos à parte demandada, nos termos desta Lei.

§3º. O PROCON JUNDIAÍ poderá, a seu critério, operacionalizar outros meios de comunicação da abertura de reclamações, tais como e-mail, acesso via Internet mediante senha personalizada por fornecedor, ou outras modalidades de comunicação que venham a ser criadas ou implementadas para tal fim.

§4º. A ausência de manifestação em resposta à Notificação, por parte do fornecedor, implica confissão deste quanto aos fatos alegados pelo consumidor demandante, e o sujeitará às sanções cabíveis, por desobediência, nos termos do § 4º do art. 55 da Lei Federal nº 8.078, de 1990.

§5º. Para caracterização da reclamação fundamentada, apta a integrar o cadastro de que trata o art. 44 da Lei Federal nº 8.078, de 1990, e art. 4º do Decreto Federal nº 2.181, de 1997, será analisada a notícia ou ameaça de lesão apresentada, quanto à verossimilhança das alegações e quanto ao nexos de causalidade entre os fatos narrados e a lesão ou ameaça de lesão neles apontados, não se exigindo, para tanto, a comprovação de sua efetiva ocorrência.

Art. 11. Encerrada a audiência conciliatória, quando houver, será lavrado:

I – Termo de Encerramento, quando as partes, sem justificativa, não comparecerem;

II – Termo de Comparecimento, quando estiver ausente apenas uma das partes, ou quando, ambas presentes, não houver acordo;

III – Termo de Acordo, com natureza de título executivo extrajudicial, passível de homologação pelo Poder Judiciário, quando ocorrer composição entre as partes.

Parágrafo único. Havendo indícios de infração às normas de defesa do consumidor, a reclamação poderá, ainda, deflagrar a abertura de procedimento sancionatório.

Art. 12. Finda a instrução, as reclamações receberão manifestação técnica conclusiva, no âmbito do PROCON JUNDIAÍ, obedecendo-se à seguinte codificação:

I – Reclamação Fundamentada Atendida;



- II – Reclamação Fundamentada Não Atendida;
- III – Reclamação Encerrada;
- IV – Reclamação Não Fundamentada;
- V – Consulta Fornecida.

§1º. A classificação da reclamação como fundamentada, ou não, observará ao disposto no § 5º do artigo 10 desta Lei.

§2º. No caso de dois ou mais pedidos cumulativos, ou, na hipótese de caracterização de responsabilidade de mais de um fornecedor pelos eventos de que trate o caso, um mesmo procedimento poderá reunir todas as partes envolvidas, gerando, por conseguinte, mais de um registro no cadastro de que trata o artigo 44 da Lei Federal nº 8.078, de 1990, e do artigo 4º do Decreto Federal nº 2.181, de 1997.

§3º. A guarda da Reclamação será feita pelo período de 5 (cinco) anos, a contar da data de expedição em arquivo físico ou ainda, por outros meios eletrônicos de guarda que venham a ser implementados pelo PROCON JUNDIAÍ.

Art. 13. Será encerrado o procedimento administrativo quando se verificar:

- I – a desistência do consumidor;
- II – o não comparecimento do consumidor à audiência conciliatória para a qual tenha sido previamente notificado, desde que não haja notícia nos autos de que essa ausência seja decorrente de composição prévia entre as partes, em contato direto, sem intermediação do PROCON JUNDIAÍ;
- III – ausência de elementos formais que autorizem sua continuidade;
- IV – incorreção nos dados de abertura do procedimento;
- V – abertura de casos em duplicidade;
- VI – registro de caso cuja natureza não permita acolhimento do pedido pelo órgão, segundo Orientações Técnicas editadas pela Coordenação do PROCON JUNDIAÍ.

Art. 14. O Coordenador do PROCON JUNDIAÍ proferirá decisão final, determinando, nos casos em que se esteja diante de reclamações fundamentadas, atendidas ou não, sua devida inscrição no cadastro de que trata o artigo 44 da Lei Federal nº 8.078, de 1990, e do artigo 4º do Decreto Federal nº 2.181, de 1997.

§1º. É de 15 (quinze) dias o prazo aberto às partes para interposição de recurso em face de essa decisão, a partir da publicação do ato ou de seu conhecimento inequívoco, na Imprensa Oficial do Município, nos termos desta Lei.

§2º. O recurso de que trata o § 1º deste artigo, que deverá ser endereçado à Unidade de Gestão de Negócios Jurídicos e Cidadania, desde que tempestivamente interposto, será recebido com efeito suspensivo e processado nos termos desta Lei.



§3º. A contar da data de publicação da decisão proferida quanto ao recurso, na Imprensa Oficial do Município, será concedido às partes prazo de 15 (quinze) dias para vistas dos autos e, findo esse prazo, estes serão arquivados.

Art. 15. Considera-se Arquivo de Consumo o conjunto das consultas, reclamações e denúncias registradas pelo PROCON JUNDIAÍ.

§1º. O acesso ao arquivo de que trata o caput deste artigo será franqueado ao público em geral e obedecerá ao disposto na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e poderá ser operacionalizado por formas diversas, tais como consultas telefônicas, por e-mail, fac-símile ou por quaisquer outros meios pertinentes, a critério do PROCON JUNDIAÍ.

§2º. O pedido de informações poderá ser feito por qualquer pessoa e deverá ser realizado por escrito, com identificação do requerente, identificando seu nome completo, RG e CPF.

§3º. O pedido de informações poderá ser realizado, mediante protocolo na sede do PROCON JUNDIAÍ, no horário de atendimento.

§4º. O prazo para atendimento ao pedido de informação é de 10 (dez) dias.

§5º. A informação solicitada deverá ser retirada na sede do PROCON JUNDIAÍ.

§6º. As informações a serem prestadas, nos termos deste artigo, versarão sobre apontamentos e registros objetivos do Arquivo de Consumo, sem a realização de qualquer juízo de valor sobre as práticas ou condutas comerciais dos fornecedores nele catalogados.

§7º. O Arquivo de Consumo não se confunde com o Cadastro de Reclamações Fundamentadas, previsto pelo artigo 44 da Lei Federal nº 8.078, de 1990, ainda que este último integre os registros do primeiro.

Art. 16. Os consumidores, fornecedores e seus procuradores regularmente constituídos poderão requerer, mediante solicitação por escrito, cópias das consultas e reclamações das quais forem parte.

Art. 17. O pedido de vistas dos autos, nos termos da legislação vigente, somente será deferido se em termos o procedimento, ou posteriormente à conclusão da reclamação, resguardando-se, assim, o interesse do consumidor, bem como a celeridade do procedimento.

§1º. Somente os atendimentos registrados como CIP ou Reclamação ensejarão vistas, dado que somente estes são objeto de guarda física em arquivo próprio.

§2º. Durante a instrução será concedida vista dos autos ao interessado, mediante simples solicitação, na sede do PROCON JUNDIAÍ.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE JUNDIAÍ – SP

Art. 18. As intimações relativas aos procedimentos tratados nesta Lei serão publicadas na Imprensa Oficial do Município.

Art. 19. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

LUIZ FERNANDO MACHADO

Prefeito Municipal

Publicada na Imprensa Oficial do Município e registrada na Unidade de Gestão de Negócios Jurídicos e Cidadania da Prefeitura do Município de Jundiaí, aos quinze dias do mês de março de dois mil e dezoito.

FERNANDO DE SOUZA

Gestor da Unidade de Negócios Jurídicos e Cidadania –

Secretário Municipal

cs.2