



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA.  
PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON**

**PORTARIA PROCON/MP-Pi N° 004/2.011.**

**O EXMO. SR. DR. CLEANDRO ALVES DE MOURA**, Promotor de Justiça titular da 36ª Promotoria de Justiça dos Feitos da Fazenda Pública Estadual, ocupando o cargo de Coordenador Geral do PROCON/MP-Pi, no uso de suas atribuições legais e constitucionais, especialmente escudado no art. 5º, incisos I, II, V, XI, da Lei Complementar Estadual nº 36/2004.

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

**CONSIDERANDO** que a Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito a sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos, dentre outros, o princípio da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo (Art. 4º, inciso I da lei 9.099/1990), bem como o princípio da ordem econômica claramente expressa em nossa Carta Magna, elencado em seu art. 170;

**CONSIDERANDO** que é direito do consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha, a substituição do produto, restituição do valor pago devidamente atualizado ou abatimento proporcional do preço, conforme previsto nos incisos I a III, do parágrafo 1º, do artigo 18, do Código de Proteção e Defesa do Consumidor-CDC, quando não sanado o vício do produto no prazo legal de **30 (trinta) dias**;

**CONSIDERANDO** que nos casos enquadrados no parágrafo terceiro do artigo 18, do CDC, especialmente no que tange aos **bens de uso essencial**, o atendimento ao pleito do consumidor de substituição do produto, restituição do valor pago devidamente atualizado ou o abatimento proporcional do preço, deverá ser imediato;

**CONSIDERANDO** que sob a óptica das percepções do DPDC (Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor), o fornecedor tem uma única oportunidade de sanar o vício emergente, tornando o produto devidamente propício ao fim a que se destina, substituindo as peças, exceto nos casos do art. 18, parágrafo 3º da Lei 8.078/1990, entendimento esse já sedimentado pela Nota Técnica 20/2.009;

**CONSIDERANDO** que em se tratando de vício do produto ou de serviço, todas as partes envolvidas na cadeia de produção e circulação respondem **solidaria e objetivamente;**

**CONSIDERANDO** que é direito básico do consumidor obter informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço e principalmente os riscos que apresentam (art. 6º, inciso III do CDC).

**CONSIDERANDO** que a designação de audiência de cunho conciliatório, levando-se em conta a indiscutível lesão ao direito do consumidor quando extrapolado o **prazo de 30 (trinta) dias** sem reparação do vício, é causa de procrastinação da solução da demanda, o que contrapõe-se ao princípio da celeridade priorizado pelos órgãos que compõem o Sistema Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor;

**CONSIDERANDO** o grande número de reclamações recebidas por este órgão envolvendo vício de produtos e serviços;

**CONSIDERANDO** que o **PROCON/MP-Pi** adota como procedimento a expedição de Notificações em Reclamações e Carta de Informação Preliminar - CIP (eletrônica ou impressa), com A.R. (Aviso de Recebimento), disponibilizando o **prazo de 10 dias** ao fornecedor para solucionar o objeto da demanda do consumidor, sendo essa forma de atuação mais vantajosa para as partes;

**CONSIDERANDO** que o **NÃO ATENDIMENTO** por parte do fornecedor ao pleito do consumidor em demanda fundamentada enseja a instauração de processo administrativo por se tratar de matéria de ordem pública e interesse social, cabendo para tanto a aplicação das sanções administrativas descritas no art. 56 do CDC, dentre as quais a pena de multa;

## **RESOLVE:**

**Art. 1º - ADOTAR** como procedimento padrão para ciência do fornecedor acerca de reclamação protocolada junto ao **PROCON/MP-PI**, a expedição de Notificação ou Carta de Informação Preliminar - CIP, (eletrônica ou impressa), conforme o caso, mediante comprovação de recebimento pelos responsáveis solidários, quando **descumprido o prazo de 30 (trinta) dias para reparação do vício**. (art. 18, *caput* do CDC).

**§1º** - Decorrido o prazo acima sem que tenha sido reparado o vício, deverá o fornecedor facultar ao consumidor, imediatamente, as seguintes alternativas:

**I** - a substituição do produto por outro da mesma espécie em perfeitas condições de uso;

**II** - a restituição imediata e atualizada monetariamente da quantia paga;

**III** - o abatimento proporcional do preço do produto ou serviço;

**§2º** - O atendimento da pretensão declinada pelo consumidor deverá ocorrer no prazo máximo e improrrogável de **10 (dez) dias**, a contar da data de recebimento da Carta de Informação Preliminar - CIP ou da Notificação;

**Art. 2º** - Atendida ou não a pretensão do consumidor, constante na Notificação ou na Carta de Informação Preliminar - CIP, o fornecedor deverá apresentar, no **prazo de 15 (quinze) dias**, defesa para ser juntada ao procedimento instaurado, sob pena de sanção.

**Parágrafo único** - O não atendimento injustificado da pretensão do consumidor, quando patente a lesão a seu direito, ensejará a instauração de Processo Administrativo, com a possibilidade de aplicação de eventual sanção administrativa, nos exatos termos do art.56, do Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

**Art. 3º** - Para fins de aquisição do direito mencionado neste artigo, entende-se necessário a ocorrência de uma das condições legais abaixo:

**I** - Não ser o vício sanado no prazo máximo de 30 (trinta) dias;

**II** - Mesmo após o reparo do produto no prazo legal preconizado no inciso acima, o mesmo apresentar novo vício, sendo irrelevante se as partes que geraram o vício são as mesmas que já foram substituídas ou consertadas pelo fornecedor;

**III** - Quando, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, ou diminuir-lhe o valor;

**IV** - Tratar-se de produto de uso essencial.

**§2º** - O rol constante no parágrafo acima é meramente exemplificativo, podendo ser acrescido.

**Art. 4º** – A ausência de manifestação no prazo concedido é considerada infração ao disposto no §4º, art.55, do Código de Defesa do Consumidor, podendo ensejar a apuração de eventual crime de desobediência, nos moldes do art. 330 do Código Penal Brasileiro.

**Art. 5º** – Caso se constate imprescindível, poderá ser designada audiência conciliatória para fins de instrução processual e minuciosa análise dos autos.

**Art. 6º** – Essa portaria entrará em vigor **30 (trinta)** dias após a data de sua publicação.

Publique-se.

Registre-se.

Cumpra-se.

**Teresina-PI, 10 de novembro de 2.011.**

**Dr. Cleandro Alves de Moura  
Promotor de Justiça  
Coordenador Geral PROCON/MP-PI**