
Manual de
FISCALIZAÇÃO
2025

MANUAL DE FISCALIZAÇÃO PROCON MPPI

Atualizado em janeiro de 2025

PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA

CLEANDRO ALVES MENDES DE MOURA

CORREGEDOR-GERAL DO MPPI

FERNANDO MELO FERRO GOMES

OUVIDOR-GERAL DO MPPI

ARISTIDES SILVA PINHEIRO

SUBPROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA INSTITUCIONAL

HUGO DE SOUSA CARDOSO

SUBPROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA ADMINISTRATIVA

RODRIGO ROPPI DE OLIVEIRA

SUBPROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA JURÍDICA

JOÃO MALATO NETO

CHEFE DE GABINETE DA PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

CLÁUDIA PESSOA MARQUES DA ROCHA SEABRA

SECRETÁRIA GERAL DA PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

EVERÂNGELA ARAÚJO BARROS PARENTE

ASSESSORA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO DA PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

DENISE COSTA AGUIAR

DIRETORA GERAL DO CEAF

TERESINHA DE JESUS M. BORGES CAMPOS

COORDENADOR DE COMUNICAÇÃO SOCIAL DO MPPI

EDIGAR NOGUEIRA BRANDÃO NETO

COORDENADOR GERAL DO PROCON/MPPI

NIVALDO RIBEIRO

SECRETÁRIO EXECUTIVO DO PROCON/MPPI

EDIVAR CRUZ CARVALHO

SETOR DE PESQUISA E EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO – PROCON/MPPI

RICARDO ALVES MENDES DE MOURA

ESCOLA ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR – EEDC/PROCON/MPPI

SHEYLA MARIA LEITE ALBUQUERQUE

SETOR DE FISCALIZAÇÃO DO PROCON/MPPI

JOSÉ ARIMATEA MARQUES AREA LEÃO COSTA

REVISÃO E EDIÇÃO GRÁFICA

JOÃO VICTOR ROLIN SARAIVA

APRESENTAÇÃO

O presente manual foi elaborado a partir da provocação da Assessoria de Planejamento e Gestão do Ministério Público do Estado do Piauí, dentro da nova proposta de planejamento estratégico 2022/2029, sob o viés “MP Resolutivo”.

O manual servirá para orientar o Setor de Fiscalização do PROCON/MPPI, como também a Rede de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor (Ato Conjunto PGJ/PROCON nº 04/2020, atualizado pelo Ato Conjunto PGJ/PROCON nº 06/2023) desenvolver as boas práticas de fiscalização durante o ato fiscalizatório, além ofertar modelos de formulários padrão.

O Ato de fiscalizatório é um instrumento de alto impacto Resolutivo nas relações e consumo, atendendo a premissa de prevenção do dano e imediata correção da irregularidade, atendendo assim os fins a que se propõe o Ministério Público. Nesse sentido a EEDC/MPPI originou este Manual de Fiscalização em função da necessidade de se atender as demandas que chegam ao órgão e ao mesmo tempo como indicador de controle e indução da efetividade institucional com viés estratégico para proteger e garantir o direito da sociedade consumerista;

Portanto, o presente manual é voltado para a área de fiscalização do PROCON/MPPI e dos PROCON's Municipais integrados por meio de Acordo Cooperação Técnica (ACT) firmado com o MPPI e a Rede de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor (Rede PROCON/MPPI), contemplando entre outros aspectos a “ÉTICA PROFISSIONAL”, que deve ser observada por qualquer agente fiscal.

Este trabalho se traduz como sendo fruto das experiências adotadas por outros PROCONS Estaduais e Municipais integrados ao SNDC, que já possuem setor de fiscalização próprio, sendo imprescindível a uniformização de procedimento para facilitar a rotina dos fiscais, como se observa nos modelos de formulários destinados à fiscalização, atualizados até dezembro de 2024 (ANEXOS), com destaque a implementação do formulário eletrônico link:

<https://profisc.mppi.mp.br/inicio>

FISCALIZAÇÃO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Fiscalizar é observar, analisar, investigar, pesar, comparar, dosar, e também ponderar. É, sobretudo, atividade a ser desenvolvida com cautela e bom senso.

Fiscalizar é fazer cumprir determinações emanadas de atos regulares promulgados por autoridade competente. Desta forma, podemos enquadrá-la como atividade administrativa vinculada e não discricionária. Significando tal afirmativa que o ato de fiscalizar deve ser um ato regrado, praticado por elemento legalmente investido na função e baseado na fiel observância das normas e regulamentos.

“Mais que um procedimento para a aplicação de sanção, a fiscalização é um instrumento de promoção e manutenção da harmonia nas relações de consumo”.

1. COMPETÊNCIA LEGAL PARA FISCALIZAR

A competência legal para fiscalizar as relações de consumo está assegurada a partir da Constituição Federal, conforme art. 5 inciso XXXII:

“o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”.

Essa fiscalização é atribuição indelegável do Poder Público, conforme previsto nos princípios que norteiam a Política Nacional de Relações de Consumo – art. 4º, inciso II, alíneas “a” e “c” da Lei n. 8.078/90: “ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor: a) por iniciativa direta; c) pela presença do Estado no mercado de consumo;”.

A referida atribuição está prevista também no art. 55, §1º, do referido diploma legal, in verbis:

“A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios fiscalizarão e controlarão a produção, industrialização, distribuição, a publicidade de

produtos e serviços e o mercado de consumo, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem-estar do consumidor, baixando as normas que se fizerem necessárias”.

Compete, portanto, ao Estado a fiscalização das relações de consumo, conforme dispõe também o artigo 9º, do Decreto n. 2.181/97:

“A fiscalização das relações de consumo de que tratam a Lei n 8078, de 1990, este Decreto e as demais normas de defesa do consumidor será exercida em todo território nacional pela Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça, por meio do DPDC, pelos órgãos federais integrantes do SNDC, pelos órgãos conveniados com a Secretaria, e pelos órgãos de proteção e defesa do consumidor criados pelos Estados, Distrito Federal e Municípios, em suas respectivas áreas de atuação e competência.”

Entretanto, a par de todas as competências atribuídas ao Estado, é importante esclarecer que o principal fiscal das relações de consumo é sem dúvida o próprio consumidor, ao exigir dos fornecedores o respeito aos seus direitos previstos na legislação consumerista, e ao cobrar do Poder Público uma ação efetiva visando à proteção

e defesa dos seus interesses, previsto no Código de Defesa do Consumidor e legislação complementar.

São competentes para fiscalizar as relações de consumo todos os órgãos oficiais: federal, estadual e municipal, criados na forma da lei com esta finalidade.

A competência dos órgãos estaduais e municipais de defesa do consumidor também está prevista no Decreto n. 2.181/97:

“Art. 4º. No âmbito de sua jurisdição e competência, caberá ao órgão estadual, do Distrito Federal e municipal de proteção e defesa do consumidor, criado, na forma da lei, especificamente para este fim, exercitar as atividades contidas nos incisos II a XII do art. 32 deste Decreto e, ainda:

(...)

III —fiscalizar as relações de consumo;”

O constituinte originário delegou ao MPPI a competência para fiscalização às relações de consumo no Estado do Piauí (art. 148 da CE e arts. 7º, I, 53 e 54 da LC 12/93), com destaque na LC nº 36/2024 (art. 5º, II) e no Ato Conjunto PGJ/Procon nº 04/2020 (art. 41-A).

Constituição Estadual

Art. 148. A defesa do consumidor é exercida pelo Ministério Público através do Programa de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério Público do Estado do Piauí - PROCON/MP-PI.

§ 1º Compete, ainda, ao Programa de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério Público do Estado do Piauí - PROCON/MP-PI, promover as ações públicas para proteção do meio ambiente, de bens e direitos de valor estético, artístico, histórico, turístico, paisagístico e de outros interesses difusos ou coletivos.

§ 2º Lei complementar regulamentará o funcionamento, atribuições e competência do Programa de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério Público do Estado do Piauí - PROCON/MP-PI.

Lei Orgânica do Ministério Público do Estado do Piauí (LC 12/1993 (atualizada pela LC 238/2018)

Art. 7º - São órgãos auxiliares do Ministério Público, além de outros que poderão ser criados:

I – Programa de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério Público do Estado do Piauí – PROCON/MP-PI (Redação dada pela Lei

Complementar nº 036, de 09 de janeiro de 2004).

Art. 53 - O Programa de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério Público do Estado do Piauí – PROCON/MP-PI é o órgão especial de execução do Ministério Público, com a finalidade de promover ações e medidas, visando à defesa da comunidade como um todo e do consumidor, em especial. (Redação dada pela Lei Complementar nº 036, de 09 de janeiro de 2004).

Art. 54 – Ao Programa de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério Público do Estado do Piauí – PROCON/MP-PI, nos limites da competência que a lei confere ao Ministério Público e sem prejuízo das garantias e prerrogativas que a este são asseguradas, compete promover as ações e medidas, visando a: (Redação dada pela Lei Complementar nº 036, de 09 de janeiro de 2004).

I – proteger e defender os direitos dos consumidores;

II - coibir os crimes contra a economia popular e os abusos do poder econômico;

III – assegurar os direitos e defesa dos cidadãos nos casos previstos nas Constituições Federal e Estadual;

V – defender outros interesses difusos e coletivos.

Parágrafo único - Lei complementar regulará o funcionamento, atribuições e competência do Programa de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério Público do Estado do Piauí – PROCON/MP-PI. (Redação dada pela Lei Complementar nº 036, de 09 de janeiro de 2004).

LC 36/2004, (Atualizada pela LC nº 275.2019

Art. 5º Ao Programa de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério Público do Estado do Piauí – PROCON/MP-PI, no âmbito do Estado do Piauí , compete exercer as atribuições previstas no artigo 4º do Decreto 2.181, de 20 de março de 1997:

II - fiscalizar as relações de consumo, aplicando as sanções administrativas previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro 1990, e em outras normas pertinentes à Defesa do Consumidor;

Ato Conjunto PGJ/Procon nº 04/202(Atualizado pelo Ato Conjunto PGJ/PROCON nº 06/2023)

Art. 41-A. A fiscalização das relações de consumo de que trata o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990), o Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997, e a Lei Complementar nº 36/2004 será exercida em todo o território do Estado do Piauí pelo Procon/MPPI e pelas Promotorias de Justiça com atribuição natural na Defesa do Consumidor. (AC) - (Atualizado pelo Ato Conjunto PGJ/PROCON nº 06/2023)

<https://www.mppi.mp.br/internet/procon/rede-procon/legislacao/>

2. PODER DE POLÍCIA

A fiscalização das relações de consumo é exercida no uso do poder de polícia atribuído ao Estado. A doutrina de direito administrativo traz o conceito do poder de polícia:

“A faculdade de que dispõe a Administração Pública para condicionar e restringir o uso e gozo de bens, atividades e direitos individuais, em benefício da coletividade ou do próprio Estado.”
(Hely Lopes Meirelles).

“O poder de polícia é a atividade do Estado consistente em limitar o exercício dos direitos individuais em benefício do interesse público.”
(Maria Sylvia Zanella Di Pietro)

Na legislação pátria o conceito de poder de polícia está previsto no Código Tributário Nacional (art. 78), mas tem aplicação em todas as áreas do direito.

“Art. 78- Considera-se poder de polícia atividade da administração pública que, limitando ou disciplinando direito, interesse ou liberdade, regula a prática de ato ou a abstenção de fato, em razão de interesse público concernente à segurança, à higiene, à ordem, aos costumes, à disciplina da produção e do mercado, ao exercício de atividades econômicas dependentes de concessão ou autorização do Poder Público, à tranquilidade pública ou ao respeito à propriedade e aos direitos individuais ou coletivos.

Parágrafo único - Considera-se regular o exercício do poder de polícia quando desempenhado pelo órgão competente nos limites da lei aplicável, com observância do processo legal e, tratando-se de atividade que a lei tenha como discricionária, sem abuso ou desvio de poder”.

3. CARACTERÍSTICAS DA FISCALIZAÇÃO

3.1. Fiscalização dirigida/planejada

Considerando as peculiaridades do trabalho de fiscalização, sugere-se que na medida do possível ela seja sempre planejada, obedecendo a programas e planos para a fiscalização das relações de consumo previamente estabelecidos.

O planejamento do ato de fiscalização compreende:

- a) motivação do ato: fundamentos de fato e jurídicos que ensejaram a ação fiscalizatória;
- b) delimitação do segmento alvo;
- c) levantamento da legislação pertinente;
- d) estudo prévio do caso;
- e) avaliação e captação de recursos necessários para a realização da ação;
- f) composição da equipe.

3.2. Fiscalização integrada

Preferencialmente, e sempre que for possível, as ações fiscalizatórias deverão ser executadas em conjunto com outros órgãos, como Vigilância Sanitária Estadual ou Municipal, INMETRO, Receita Estadual ou Municipal, Defesa Agropecuária, Ministério Público, visando obter maior eficiência e legitimidade da fiscalização realizada.

3.3. Fiscalização preventiva

Uma vez que é detentor do poder de polícia, o Estado pode antecipar-se à prática infrativa, evitando que o consumidor venha a ser lesado nas suas relações de consumo.

3.4. Fiscalização repressiva

Sem fugir dos princípios fundamentais que regem a Política Nacional de Relações de Consumo, em especial o princípio que trata da harmonização dos interesses entre consumidores e fornecedores, sempre baseados na boa fé e no equilíbrio nas relações de consumo, há necessidade de uma ação repressiva do Estado, aplicando aos infratores as punições previstas na legislação consumerista. A fiscalização repressiva tem dupla finalidade: punir o fornecedor que transgride o direito do consumidor e evitar que a prática infrativa se repita.

3.5. Fiscalização especial

Diz-se fiscalização especial aquela destinada a um fim específico, como:

- atender reclamações dos consumidores, que para se confirmarem, necessitam de uma verificação “in loco” por parte do Agente Fiscal;
- realizar ato fiscalizatório por solicitação da autoridade superior do órgão, visando coletar dados, informações e/ou documentos para fins de instruir procedimento de investigação preliminar ou processo administrativo em curso;
- atender ato de ofício da autoridade competente.

3.6 Fiscalização dupla visita

O critério da dupla visita para efeitos de fiscalização no âmbito da Rede Procon/MPPI deve atender os requisitos previstos na Portaria Normativa nº 04/2023.

Não será observado o critério da dupla visita quando constatada conduta ou situação que:

1 - afete a saúde ou segurança do consumidor, ainda que potencialmente;

2 - seja praticada: a) em detrimento de pessoa menor de 18 (dezoito), maior de 60 (sessenta) anos ou com deficiência, interditada ou não; b) em razão da condição social ou econômica da pessoa, ou que tenham caráter discriminatório de qualquer natureza, referente à cor, etnia, idade, sexo, orientação sexual, religião; c) de modo constrangedor, intimidatório, vexatório, ou, ainda, com predição, restrição, distinção, exclusão ou preferência, que anule, limite ou dificulte o gozo e exercício de direitos relativos às relações de consumo;

3 - seja incompatível com a fiscalização presencial;

4 - provoque dano patrimonial de natureza coletiva

4. AGENTE FISCAL

Fiscalizar as relações de consumo é atribuição indelegável do Estado, e privativa do agente fiscal, devidamente designado e credenciado nos termos do artigo 10, do Decreto 2.181/97, com poder de polícia para exercer com dedicação e eficácia a nobre missão de defender os direitos dos consumidores.

Deve ser observado ainda, o que dispõe o artigo 11 do mencionado Decreto:

“Art. 10. A fiscalização de que trata este Decreto será efetuada por agentes fiscais, oficialmente designados, vinculados aos respectivos órgãos de proteção e defesa do consumidor, no âmbito federal, estadual, do Distrito Federal e municipal,

devidamente credenciados mediante Cédula de Identificação Fiscal, admitida a delegação mediante convênio.”

“Art. 11. Sem exclusão da responsabilidade dos órgãos que compõem o SNDC, os agentes de que trata o artigo anterior responderão pelos atos que praticarem quando investidos da ação fiscalizadora.”

4.1. Cédula de identificação fiscal - CIF

É documento de uso obrigatório nas atividades de fiscalização. A critério da autoridade do órgão poderá ser expedida fixando-se prazo para a sua validade. Trata-se da ferramenta de trabalho dos Fiscais e instrumento para a aplicação de sanção administrativa. Importante lembrar que a CIF não é uma arma, mas pode ser um alvo.

4.2. Critérios para o credenciamento dos fiscais

a) ser servidor público, Estadual ou Municipal, preferencialmente efetivo. Diante de uma urgência ou necessidade inadiável, o fiscal pode ser contratado para exercer cargo em comissão. No entanto, não se recomenda essa prática, em razão da forma de exoneração, que pode ocorrer a qualquer momento a critério da autoridade competente. A instabilidade na admissão e exoneração de cargos comissionados pode conflitar com a atuação dos fiscais e com a aplicação de sanções administrativas.

b) nível de escolaridade: preferencialmente possuir graduação em curso superior ou estar cursando. Na hipótese de não existir servidores com este perfil, admitir-se-á servidor com o ensino médio completo.

c) ser previamente treinado para desempenhar com dedicação e eficácia a nobre missão de fiscalizar as relações de consumo.

4.3. Atribuições do agente fiscal

a) fiscalizar os estabelecimentos industriais, comerciais e prestadores de serviços (privado e público), visando o fiel cumprimento da legislação de proteção e defesa do consumidor;

- c) efetuar ações fiscalizatórias em atendimento de reclamações formuladas pelos consumidores, notadamente aquelas que necessitam de verificação “in loco” para a comprovação da possível prática infrativa;
- d) fiscalizar em cumprimento a determinação da autoridade competente;
- e) fiscalizar empresas por solicitação do setor competente do órgão, no sentido de conferir documentos, dados e informações para fins de instruir procedimentos administrativos em curso;
- f) lavrar autos de infração, de apreensão, de constatação e termo de depósito;
- g) notificar, com base no art. 55, §4º, da Lei n. 8.078/90 as empresas, solicitando a apresentação de documentos e/ou informações necessárias para a apuração de práticas infrativas contra a classe consumerista;
- h) notificar os estabelecimentos comerciais, nos termos do art. 42, do Decreto n. 2.181/97, para apresentação de defesa escrita com relação a Processos Administrativos instaurados;
- i) elaborar estudos, relatórios, pesquisas e pareceres sobre assuntos de sua competência;
- j) interditar total ou parcialmente o estabelecimento comercial que infringir a legislação de defesa do consumidor e normas correlatas;
- k) requisitar o auxílio da força pública estadual ou federal, civil ou militar, quando vítima de embargo ou despacho no exercício de suas funções, ou, em decorrência delas, quando for necessário a efetivação de medidas previstas na legislação pertinente, ainda que não se configure fato definido em lei como crime ou contravenção;
- l) desempenhar outras atividades relacionadas com a fiscalização na defesa e proteção dos direitos do consumidor.

5. ÉTICA PROFISSIONAL DOS SERVIDORES DE FISCALIZAÇÃO

5.1. Modo de ser e agir na fiscalização

O agente fiscal de relações de consumo investido na função é representante da Administração e da própria sociedade que age por delegação de competência do Governo Estadual ou Municipal, cabendo-lhe promover a observância e execução das normas que regulamentam a relação de consumo.

Nessa qualidade, o agente fiscal, assim como qualquer agente público está sujeito aos princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência e razoabilidade. Assim, cabe ao agente fiscal pautar sua conduta profissional na estrita observância da legislação, pois poderá ser responsabilizado, inclusive na esfera judicial, por atos arbitrários que vier a praticar.

No fiel cumprimento do princípio constitucional da impessoalidade, o Agente Fiscal deverá adotar uma conduta impessoal, sem perseguição ou favoritismo e isenta de interesse que não o público. Não se pode deixar de fiscalizar um estabelecimento pelo fato de ser amigo do proprietário, ou, ao contrário fiscalizar o inimigo.

A moralidade é a própria essência do ato fiscalizatório, pois além de cumprir a lei o agente fiscal deve pautar-se em critérios de ética, moral e boa-fé. A moralidade é também contemplada pela publicidade de todos os atos fiscalizatórios, salvo os segredos industriais, que quando revelados ao agente fiscal deve ser preservado.

A eficiência é alcançada mediante a obtenção do melhor resultado possível com o uso racional dos meios e o princípio da razoabilidade exige proporcionalidade entre os meios de que se utilizam os fiscais de relação de consumo e os fins que o exercício da fiscalização tem que alcançar. Os agentes fiscais devem agir com lógica, razão, ponderação.

5.2. Relações com o fornecedor

O Agente Fiscal, antes de iniciar o trabalho de fiscalização num estabelecimento comercial, terá primeiramente que se identificar ao fiscalizado, mediante apresentação da sua Cédula de Identificação Fiscal. Não se evidencia o desacato à autoridade que não apresentou sua identidade funcional. O Fiscal deve cingir-se ao seu trabalho, exclusivamente, nas suas relações com o fornecedor.

No trato com o fornecedor, o Fiscal deve agir com cortesia, clareza, ponderação, imparcialidade, perspicácia, convicção e firmeza, garantindo-se a maior independência de atitudes, daí ser importantíssimo que não alimente conversas tendentes a criar elos de amizade. O Fiscal deve ser polido e formal nas suas relações com o fornecedor.

Durante a fiscalização os agentes fiscais devem evitar debates na presença do fiscalizado; “esquecimento” de produtos irregulares; grande falatório durante a fiscalização e lavratura dos autos, debates com o fiscalizado, insegurança quanto ao que já foi constatado, dispersão da equipe, conversas “particulares” com o fiscalizado, aceitar sucos, cafés, cartões e brindes.

Não é lícito ao Fiscal, por outra parte, mostrar o peso de sua autoridade quando desnecessário, pois ainda que o fornecedor esteja praticando irregularidades não se justifica tratamento tendente a diminuí-lo, muito ao contrário, merece este um tratamento especial, tratamento este que o conscientize dos objetivos do órgão em benefício do consumidor.

5.3. Relações com a imprensa

Como qualquer funcionário público, o Fiscal só deve prestar o mínimo de declarações à imprensa e apenas as que visem destacar as atividades do órgão, ou que possam beneficiar o consumidor. Ao prestar essas declarações, o agente fiscal deve ser impessoal, evitar denegrir o nome de fornecedores ou induzir, ou afastar, o consumidor a comprar determinados produtos ou de determinadas marcas.

5.4. Relações com o lesado

O Fiscal deve atender imediatamente ao lesado, se a transgressão às normas de defesa do consumidor ocorreu dentro de sua área de atuação e no horário de trabalho ou fora do horário de trabalho. Fora esses casos, deve anotar a denúncia, nome, endereço e telefone do lesado para comunicação posterior à Chefia, para as providências que entender necessária.

5.5. O fiscal fora do trabalho

Quando não estiver no exercício de suas atribuições funcionais, seja porque está no período de descanso, férias, licença, enfim, por qualquer motivo, o Fiscal não pode atuar.

O agente fiscal não deve declinar de sua condição de Fiscal ao sentir-se lesado. Se está fora do horário de trabalho, é apenas um consumidor e deve dirigir sua reclamação/denúncia à repartição, nunca tentando resolver o impasse com a demonstração de sua autoridade.

Mesmo que solicitado por consumidores que o identifiquem como servidor, ele não pode atuar como fiscal. Porém, na condição de funcionário público, tem o dever de ajudar o consumidor a encontrar uma solução para o seu problema, indicando, se for o caso, a autoridade competente, que possa dar encaminhamento ao assunto solicitado.

Lembre-se sempre: “fiscal não é consumidor e consumidor não é fiscal”.

5.6. Atributos indispensáveis

São atributos indispensáveis ao exercício da fiscalização a boa apresentação, o equilíbrio, a boa comunicação, a segurança, o espírito de equipe, o comprometimento com a função e o conhecimento técnico. Além disso, é indispensável o bom senso, a honestidade para não se corromper e a maturidade suficiente para não se sentir em posição superior a quem se fiscaliza, reconhecendo que toda a situação é transitória e o poder que lhe foi conferido deve ser exercido em nome da sociedade e para o bem da coletividade.

Enfim, fiscalizar não é difícil. Basta conhecer a legislação que ampara sua atividade e dominá-la razoavelmente bem.

5.7. A ética profissional através de uma abordagem sugestiva

a) o vestir: a maneira de se trajar, ou seja, usar uma vestimenta adequada, levando-se em consideração o trabalho a ser executado e o tipo de estabelecimento onde efetuará a diligência fiscal;

b) a apresentação: como se dirigir às pessoas fiscalizadas e identificar-se como agentes fiscais;

c) a linguagem a ser utilizada: falar de acordo com a linguagem culta, de maneira objetiva, correta, observando os bons princípios de educação;

d) a urbanidade: procurar tratar bem as pessoas, saber ouvir;

e) a postura: proceder com discrição, sem gírias, com imposição, mas sem grosseria;

f) o controle emocional: saber relevar determinadas situações, mantendo o equilíbrio;

g) o respeito: saber respeitar opiniões, sem induções;

h) o sigilo: se reservar quanto às origens e consequências do trabalho executado;

i) a habilidade: ser objetivo e sucinto durante o desempenho das tarefas; 10

j) a firmeza: manter segurança nos atos e nas atitudes tomadas;

l) a autoridade: usar apenas a autoridade indispensável para a realização do ato, mas nunca utilizar o cargo para proveito próprio;

m) o dever profissional: procurar não adiar a execução das tarefas, o entendimento com a chefia.

6. Formulários utilizados na fiscalização das relações de consumo

- Auto de infração
- Auto de apreensão/termo de depósito
- Auto de constatação
- Folha de continuação
- Cédula de identificação fiscal
- Relatório de fiscalização
- Relatório de visita

6.1. Auto de Infração (anexo I)

Os autos de infração deverão ser impressos, numerados em série e preenchidos em 3 (três) vias, de forma clara e precisa, sem entrelinhas, rasuras ou emendas. A primeira via do auto destina-se à instauração do processo administrativo, a segunda via ficará arquivada no Setor de Fiscalização e a terceira via será entregue mediante recibo ao fiscalizado.

Preenchimento do auto de infração:

Identificação do Autuado:

Campo nome ou razão social: trata-se da qualificação da empresa autuada; preencher todos os seus campos com informações detalhadas e completas, observando-se, por exemplo, a distinção entre razão social e o nome de fantasia. Caso não haja o nome de fantasia, preencher o campo com razão social ou colocar a expressão “O MESMO”.

Campo atividade: colocar a principal atividade do autuado (supermercado, drogaria, padaria, restaurante, etc.). Campo endereço (logradouro, CEP, município e estado): anotar o endereço completo da empresa fiscalizada. Aconselha-se muita atenção no seu preenchimento, pois uma informação errada trará dificuldades futuras ao órgão, quando necessitar encaminhar correspondências para aquele endereço.

Campo CNPJ/CPF e inscrição estadual (ou municipal): anotar o número do CNPJ e da inscrição estadual ou municipal, se o autuado tratar-se de pessoa jurídica e o número do CPF, se o autuado for pessoa física.

Responsável: Campos nome, CPF, endereço, CEP e fone: preencher estes campos indicando a qualificação do responsável pelo estabelecimento, que poderá ser o proprietário, gerente, diretor ou qualquer outra pessoa maior de 18 anos que esteja, no momento da fiscalização, respondendo pelos atos da empresa. Deve ser a mesma pessoa que assinará o Auto de Infração.

Cominação legal/irregularidades: consignar neste campo, o(s) artigo(s), inciso(s), parágrafo(s) e alínea(s) infringido(s) da Lei n. 8.078/90, do Decreto n. 2.181/97 e da legislação extravagante específica para o caso, federal, estadual ou municipal. O enquadramento legal é importantíssimo para o procedimento administrativo que, em consequência será instaurado, recomendando-se ao agente fiscal conhecer bem todas as práticas infrativas que podem ocorrer na fiscalização das relações de consumo. <https://www.mppi.mp.br/internet/wp-content/uploads/2024/04/ATO-CONJUNTO-PGJ-04-2020-atualizado.pdf>

Descrever a situação de fato que ocasionou a infração aos artigos legais, de forma detalhada e numa linguagem clara, precisa e objetiva, sem rasuras, entrelinhas ou emendas. Recomenda-se não deixar espaços e linhas em branco, inutilizando-se as que por ventura restarem ao final do relato.

Constatando-se algum equívoco na redação, seja na ortografia ou na narrativa, utilizar a expressão “digo”, e reescrever a palavra ou texto correto, seguindo normal à redação. Se após concluída a lavratura do auto, o Agente Fiscal perceber que esqueceu de anotar alguma informação importante, ainda poderá sanar tal fato, utilizando-se da expressão “Em tempo:” e em seguida descreve o que por acaso tenha faltado (como por exemplo a citação de uma Nota Fiscal). O melhor a fazer no sentido de se obter um texto claro, objetivo e de fácil leitura e sem rasuras, é escrever em rascunho, para depois passar para o formulário oficial.

Impugnação: campo do interesse do autuado, que indica o prazo para apresentação de defesa, o nome e o endereço do órgão onde deverá apresentá-la, bem como a advertência de presunção de veracidades dos fatos não impugnados.

Local da autuação: deverá ser informado onde foi lavrado o Auto de Infração, se no próprio estabelecimento, preencher este campo com a expressão “no estabelecimento autuado”.

Autuante (ou Fiscal): identificar o agente autuante, fazendo constar sua assinatura, cargo ou função e o número da sua matrícula. Aconselha-se a utilização de carimbo com a respectiva identificação do Agente Fiscal.

Autuado: campo destinado à assinatura do responsável pelo estabelecimento, que tanto pode ser o proprietário, o gerente, diretor ou qualquer outra pessoa que naquele momento esteja respondendo pela empresa. Deve ser indicado pelo próprio autuado a data de recebimento.

6.2 Auto de apreensão/ Termo de depósito (anexo II)

Ao auto de apreensão deverá ser lavrado em 3 vias, numeradas sequencialmente. A primeira via integrará os autos do processo administrativo e poderá ser utilizada para efetuar o encaminhamento de amostra ao órgão oficial encarregado da análise pericial. A segunda via ficará arquivada no Setor de Fiscalização, e a terceira via destina-se ao autuado.

Quanto ao seu preenchimento, considerar as orientações referentes à lavratura do Auto de Infração, tomando as mesmas precauções para evitar erros na sua lavratura, pois poderá acarretar prejuízos ao procedimento administrativo.

O presente instrumento de fiscalização destina-se, como o próprio nome o define, a realização de apreensão de produtos colocados no mercado de consumo em desacordo com as especificações técnicas estabelecidas em legislação própria (como por exemplo, as legislações pertinentes à Vigilância Sanitária, INMETRO, Defesa Agropecuária, ABNT etc.) ou na Lei n 8.078/90 e no Decreto n 2.181/97.

Quaisquer produtos produzidos e/ou comercializados, cujo tipo, especificação, peso, composição ou classificação não correspondam às determinações legais, sujeitar-se-ão também, à apreensão, com base na legislação de defesa do consumidor. Os bens apreendidos poderão ficar sob a guarda do proprietário ou responsável, que será nomeado fiel depositário, nos termos do art. 21, § 10, do Decreto 2.181/97, in verbis:

“Os bens apreendidos, a critério da autoridade, poderão ficar sob a guarda do proprietário, responsável, preposto ou empregado que responda pelo gerenciamento do negócio, nomeado fiel

depositário, mediante termo próprio, proibida a venda, utilização, substituição ou remoção, total ou parcial, dos referidos bens.”

6.3 Auto de constatação e advertência (anexo III)

O referido instrumento, previsto no art. 64, do Decreto n. 2.181/97, será lavrado em 3 vias, numerados sequencialmente, ficando a 1ª e 2ª via sobrestadas no Setor de Fiscalização e a 3ª via entregue ao fiscalizado mediante recibo. Quanto ao preenchimento, seguir as mesmas recomendações já explicitadas nos instrumentos anteriores.

Poderá ser lavrado, quando depender de documentos ou esclarecimentos complementares para a comprovação da prática infrativa.

Recomenda-se ainda a lavratura do referido instrumento, quando o Fiscal estiver com alguma dúvida quanto ao cometimento da infração por parte do fornecedor, para fins de melhor estudar o caso. Chegando-se a conclusão, após estudos, que houve de fato a prática infrativa, o Fiscal poderá, com base no Auto de Constatação, lavrar um Auto de Infração.

Atendendo ao princípio da legalidade, o Auto de Constatação poderá ser utilizado também como instrumento inicial de investigação preliminar, que a critério da autoridade competente, poderá, de ofício, resguardado o princípio do contraditório e da ampla defesa, transformar o Auto de Constatação em Processo Administrativo notificando-se o fornecedor nos termos do art. 42, do Decreto n. 2.181/97.

6.4 Folha de continuação (anexo IV)

Quando da lavratura do Auto de Infração, Auto de Apreensão/Termo de Depósito e Auto de Constatação e Advertência poderá ocorrer que o espaço apropriado para a narrativa dos fatos caracterizadores da infração seja insuficiente, devendo o Fiscal usar o formulário Folha de Continuação para dar continuidade na narrativa.

Tem este formulário a finalidade de simplificar o trabalho executado pelo agente fiscal, ganhando tempo na lavratura ou expedição dos instrumentos

6.5 Cédula de identificação fiscal (anexo V)

A Credencial de fiscalização, expedida nos termos do art. 10, do Decreto n. 2.181/97, é o documento de uso obrigatório do Agente Fiscal nas atividades de fiscalização. Antes de iniciar uma ação fiscalizadora, primeiro o Fiscal precisa dirigir-se ao responsável pelo estabelecimento, identificando-se, apresentando a mencionada Credencial.

A Cédula de Identificação Fiscal sugerida no modelo anexo deverá ser expedida com numeração sequencial. A Credencial será entregue ao Agente Fiscal mediante assinatura, em duas vias, de um termo de responsabilidade; ficando uma via arquivada no setor de fiscalização e a outra com o próprio credenciado.

6.6 Relatório de fiscalização (anexo VI)

O relatório de fiscalização deverá ser preenchido pelo Agente Fiscal, ficando, porém, a critério da autoridade superior do órgão, com qual frequência deverá ser feito. Sugere-se que esse relatório seja

elaborado diariamente, pois as informações registradas são importantes, sendo que servirão de subsídio para a formação de banco de dados, estatísticos inclusive, da área de fiscalização e do órgão e facilitará também na elaboração dos relatórios mensais ou anuais referentes às atividades gerais do órgão.

6.7 Relatório de visita (anexo VII)

Este formulário poderá ser expedido em 1 via, destinando-se apenas ao Setor de Fiscalização do órgão. Tem este a finalidade de comprovar que o Agente Fiscal efetuou diligência naquela determinada empresa.

O Agente Fiscal fará uso desse relatório quando por ocasião da visita fiscal não ficar caracterizada infração que justifique a lavratura de outros instrumentos fiscalizatórios. O Fiscal consignará no campo "OCORRÊNCIAS", o objetivo da visita fiscal, especificando pormenorizadamente o objeto da fiscalização e a data, a fim de evitar que futuramente o estabelecimento tente se eximir de sua responsabilidade alegando que já foi fiscalizado e não foram encontradas irregularidades.

6.8 A ferramenta tecnológica PROFISC

A ferramenta tecnológica denominada “PROFISC”, foi disponibilizada pelo MPMG ao MPPI por meio do ACT nº 21/2023 com o objetivo de atender e otimizar ações de fiscalização realizadas no âmbito do Procon/MPPI.

O agente fiscal tem acesso a ferramenta por meio do seu nome de usuário e senha que são as mesmas já cadastradas para acesso as demais sistema do MPPI.

<https://profisc.mppi.mp.br/inicio>

Uma vez acessado o sistema o agente fiscal tem acesso aos menus: Administração – Cadastros – Fiscalizações – Ajudar – Sair.

ANEXOS

ANEXO I

AUTO DE INFRAÇÃO		Nº
1 - RAZÃO SOCIAL:		1ª Via - Setor de Fiscalização 2ª Via - Arquivo 3ª Via - Fiscalizado
NOME DE FANTASIA		ATIVIDADE
CNPJ/CPF	IE () IM ()	FAX
ENDEREÇO		CEP
MUNICÍPIO	ESTADO	TELEFONE
2 - RESPONSÁVEL (NOME)		CPF/RG
ENDEREÇO	CEP	TELEFONE
3 - LOCAL DE AUTUAÇÃO	DATA	HORA
<p>4 - COMINAÇÃO LEGAL</p> <p>Às _____ horas do dia _____ do mês de _____ do ano _____, no exercício da fiscalização de que trata a Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990, regulamentada pelo decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997. Constatei que o(a) autuado(a) infringiu Art. 39, V e X do CDC c/c Nota Técnica 01/2022 (https://www.mppi.mp.br/internet/wp-content/uploads/2022/12/1.-NT-01-22-COM-ONE-PAGE.pdf) pela constatação da(s) irregularidade(s): Foi constatado em fiscalização in-loco que o Posto acima mencionado elevou sem justa causa o preço dos combustíveis, contrariando os dispositivos acima citados. Constatou-se, ainda, que não houve repasse de elevação dos preços dos combustíveis por parte das distribuidoras, conforme notas fiscais e cupons fiscais anexos.</p>		
PREENCHIMENTO DA FOLHA DE CONTINUAÇÃO () SIM () NÃO		
<p>5 - IMPUGNAÇÃO</p> <p>A impugnação escrita deverá ser apresentada no prazo improrrogável de 15 (quinze) dias úteis (L.C. nº 36/04), contados processualmente a partir da data da entrega da 3ª via deste(s) auto(s) no endereço eletrônico: mppi.mp.br/peticao-externa/</p>		
<p>6 - Para viabilizar a apuração da sua real condição econômica (vide art. 57 do CDC) em caso de eventual aplicação da penalidade de multa (art. 56, I do CDC), o(s) fornecedor(es) poderá(ão), de forma facultativa, juntar aos autos Demonstrativo de Resultado do Exercício (DRE) do ano anterior a presente data ou, na falta deste, da Declaração de Imposto de Renda (art. 33 do Ato Conjunto PGJ/Procon nº 04/2020 - Diário Eletrônico do MPPI. Ano IV – nº 734. Disponibilização: Quarta-feira, 7 de outubro de 2020. Publicação: Quinta-feira, 8 de outubro de 2020.</p>		
<p>7 - AUTUANTE</p> <p>_____</p> <p>ASSINATURA</p> <p>NOME:</p> <p>CARGO:</p> <p>MATRÍCULA (OU CARIMBO)</p>	<p>8 - AUTUADO</p> <p>NOME</p> <p>RECEBI A 3ª VIA NESTA DATA:</p> <p>_____/_____/_____</p> <p>_____</p> <p>ASSINATURA</p>	

ANEXO II

() AUTO DE APREENSÃO () TERMO DE DEPÓSITO		N ^o
1 - RAZÃO SOCIAL:		1 ^a Via - Encaminhamento de amostra 2 ^a Via - Do arquivo 3 ^a Via - Do autuado
NOME DE FANTASIA:		ATIVIDADE:
CNPJ/CPF:	() IE () IM	
ENDEREÇO:		
BAIRRO:	MUNICÍPIO:	
CEP:	FONE:	
2 - DEPOSITÁRIO:		CPF/RG:
FUNÇÃO QUE EXERCE NA EMPRESA		
FILIAÇÃO: PAI	MÃE	
ENDEREÇO		
CEP:	MUNICÍPIO:	FONE:
3 - LOCAL DA AUTUAÇÃO		DATA:
HORA:		
4 - COMINAÇÃO LEGAL		
Às _____ horas do dia _____ do mês de _____ do ano _____, no exercício da fiscalização de que trata a lei n ^o 8.078 de 11 de setembro de 1990, regulamentada pelo Decreto n ^o 2.181, de 20 de março de 1997, faço a apreensão do(s) produto(s) abaixo discriminados na(s) quantidade(s) encontrada(s) no local, por <u>infringência</u> ao(s) disposto(s) no(s)		

pela constatação da(s) irregularidade(s) abaixo		
5 - DA APREENSÃO (Descrição e quantidade dos produtos apreendidos/ razões determinantes da apreensão)		

6 - QUANTIDADE DE AMOSTRA COLHIDA PARA ANÁLISE:		

PREENCHIMENTO DE FOLHA DE CONTINUAÇÃO () SIM () NÃO		
7 - DEFESA		
A defesa escrita deverá ser apresentada no prazo improrrogável de 15 (quinze) dias (LCE n ^o 36/04), contados processualmente a partir da data da entrega da 3 ^a via deste auto ao <u>PROCON</u> , no endereço eletrônico: <u>mppi.mp.br/peticao-externa/</u>		
8 - TERMO DE DEPÓSITO		
Fica(m) apreendido(s) o(s) produto(s) acima, pelo que lavrei o presente auto, em 3 (três) dias, assinados por mim e o fornecedor, seu mandatário ou preposto, constituindo o Sr. _____ qualificado acima, seu fiel depositário, sujeitando-se às penas da lei em caso de infidelidade. Fica proibida a venda, utilização, substituição, subtração ou remoção total ou parcial do(s) bem(ns) acima referido(s), de acordo com o § 1 ^o do art. 21 do Decreto 2181/97.		
9 - LOCAL DO ARMAZENAMENTO:		
10 - AUTUANTE		11 - DEPOSITÁRIO
_____		RECEBI A 3 ^a VIA NESTA DATA
ASSINATURA		_____ / /
NOME:		_____
CARGO:		ASSINATURA DO RESPONSÁVEL
MATRÍCULA:		

ANEXO V

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO		
ESTAB. FISCALIZADO RAZÃO SOCIAL	ENDEREÇO	DATA ____/____/____ RESULTADO DA
(1)		<input type="checkbox"/> FISCALIZAÇÃO AUTO DE INFRAÇÃO <input type="checkbox"/> AUTO DE APREENSÃO/ID N° <input type="checkbox"/> NOTIFICAÇÃO <input type="checkbox"/> OUTROS - Especificar: _____
(2)		DATA ____/____/____ RESULTADO DA <input type="checkbox"/> FISCALIZAÇÃO AUTO DE INFRAÇÃO <input type="checkbox"/> AUTO DE APREENSÃO/ID N° <input type="checkbox"/> NOTIFICAÇÃO <input type="checkbox"/> OUTROS - Especificar: _____
(3)		DATA ____/____/____ RESULTADO DA <input type="checkbox"/> FISCALIZAÇÃO AUTO DE INFRAÇÃO <input type="checkbox"/> AUTO DE APREENSÃO/ID N° <input type="checkbox"/> NOTIFICAÇÃO <input type="checkbox"/> OUTROS - Especificar: _____
(4)		DATA ____/____/____ RESULTADO DA <input type="checkbox"/> FISCALIZAÇÃO AUTO DE INFRAÇÃO <input type="checkbox"/> AUTO DE APREENSÃO/ID N° <input type="checkbox"/> NOTIFICAÇÃO <input type="checkbox"/> OUTROS - Especificar: _____
(5)		DATA ____/____/____ RESULTADO DA <input type="checkbox"/> FISCALIZAÇÃO AUTO DE INFRAÇÃO <input type="checkbox"/> AUTO DE APREENSÃO/ID N° <input type="checkbox"/> NOTIFICAÇÃO <input type="checkbox"/> OUTROS - Especificar: _____
AGENTE FISCAL MATRÍCULA		DATA ____/____/____ ASSINATURA

