



Superintendência Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor -
PROCON/FSA Rua Castro Alves, 635, Centro – Feira de Santana/Ba – CEP:
44001-649 – Telefone: (075) 3603-2800



PORTARIA PROCON Nº 05, DE 10 DE ABRIL DE 2019.

Dispõe sobre os procedimentos de Conciliação no âmbito do PROCON FEIRA DE SANTANA - BA.

A SUPERINTENDÊNCIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON DE FEIRA DE SANTANA - BA, no uso de suas atribuições legais e regulamentares, usando a competência que lhe foi conferida e, ainda, na regulamentação dos serviços afetos a este Órgão de Proteção aos Direitos dos Consumidores, e:

Buscando a celeridade e racionalidade dos atos processuais, em conformidade com a Lei nº 8.078/90, sob o rito do contencioso administrativo preconizado nos artigos 33 a 54, do Decreto Federal nº 2.181/97, e observando os princípios legais do contraditório e da ampla defesa;

Considerando a necessidade de regulamentação dos procedimentos de conciliação, no âmbito do PROCON FEIRA DE SANTANA-BA.

RESOLVE:

CAPÍTULO I - DA AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

Art. 1º – A audiência de conciliação consiste na harmonização formal dos interesses conflitantes, visando à pacificação das relações de consumo, tendo como partes o consumidor e o fornecedor, possui caráter solene e será realizado em local próprio destinado a este fim.

Art. 2º – Quanto ao horário e prazos da Audiência de Conciliação fica determinado que:

I – A audiência realizar-se-á, preferencialmente, em horário comercial, ou seja, de segunda-feira à sexta-feira, das 08 (oito) horas 30 (trinta) minutos às 17 (dezessete) horas;

II – O tempo máximo de audiência será de 30 (trinta) minutos, podendo o limite ser excedido, excepcionalmente, em função da complexidade da reclamação ou a critério do conciliador;

III – O conciliador apregoará as partes no horário exato marcado para início da audiência, repetindo este procedimento quantas vezes entender necessário, até findar o prazo máximo de tolerância, que será de 10 (dez) minutos, devendo constar no termo de audiência os casos de atraso e ausência.

Art. 3º – Na audiência de conciliação, o fornecedor poderá:

I – Apresentar proposta de acordo de forma verbal ou escrita;

II – Apresentar defesa escrita ou fazer defesa oral, que será reduzida a termo na própria audiência;

III – Apresentar documento comprobatório de resolução da lide;

IV – Fazer juntada de documentos.

Art. 4º – Em caso de acordo, o conciliador lavrará o respectivo Termo de Audiência, em linguagem clara e precisa, de forma a possibilitar uma futura ação judicial.

Art. 5º – Restando infrutífera a tentativa de acordo, o conciliador deverá lavrar o respectivo Termo de Audiência, em linguagem clara e precisa, informando às partes sobre o procedimento adotado pelo PROCON – FEIRA DE SANTANA/BA – no prosseguimento do feito, sendo os autos encaminhados para julgamento.

CAPÍTULO II - DO CONCILIADOR

Art. 6º – A função de conciliador será exercida, exclusivamente, por bacharel em Direito, com experiência laboral no órgão.

Art. 7º – O conciliador deve prestar atendimento às partes de maneira eficiente e eficaz.

Art. 8º – O conciliador, objetivando um bom acordo para o consumidor, deve agir com cordialidade, confiabilidade, transmitir segurança para as partes, devendo manter uma postura condizente e disciplinar para o bom andamento do feito.

Art. 9º – O conciliador deve evitar comentários sobre o processo, passíveis de alguma conclusão antecipada por parte dos litigantes ou proceder de forma a constranger as partes.

Art. 10 – Após inteirar-se a respeito do pedido do consumidor, o conciliador deverá dedicar-se com afinco na aproximação e harmonização de interesses das partes da relação de consumo, com a finalidade de conciliação.

I – Na tentativa de conciliação, o conciliador além de propor formalmente o acordo, deverá empenhar-se tecnicamente, dando às partes oportunidade de expor os fatos e suas razões, ponderando as vantagens de um acordo;

II – Incumbe ao conciliador expor a proposta dos interessados e sugerir alternativas de aproximação nos termos do pedido inicial, empenhando-se na obtenção de êxito, porém, sem imposição aos litigantes, que têm a liberdade de decisão;

Art. 11 – O conciliador deve proceder com a juntada de documentos relativos aos processos administrativos que se encontram no setor de audiência.

CAPÍTULO III - DA IDENTIFICAÇÃO DAS PARTES

Art. 12 – Iniciada a audiência, o conciliador solicitará a documentação que comprove a identidade, bem como a representação legal das partes, que se fará da seguinte forma:

I – A identificação do consumidor ou fornecedor, sendo pessoa física, deverá ser feita através de identidade ou outro documento de identificação com foto;

II – Quando o fornecedor for pessoa jurídica, o mesmo deve apresentar a carta de preposto em papel timbrado e/ou com carimbo da empresa, devidamente acompanhado de estatuto ou contrato social da empresa;

III – Caso a empresa esteja sendo representada por diretor ou sócio, com poder de representação, o mesmo deverá apresentar o estatuto ou contrato social da empresa, e se condomínio, deverá ser representado pelo síndico, com comprovação através da Ata da Assembleia Geral que o elegeu;

IV – Se as partes vierem acompanhadas de advogado, este deverá ser identificado mediante a apresentação da carteira profissional da OAB, bem como deverá apresentar procuração ou substabelecimento de procuração;

V – Se o advogado não apresentar os documentos aludidos no inciso anterior, poderá juntá-los aos autos, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, após a realização da audiência, conforme previsto no artigo 5º, § 1º, da Lei 8.906/94 – Estatuto da Advocacia e a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB).

CAPÍTULO IV - DO NÃO COMPARECIMENTO EM AUDIÊNCIA

Art. 13 – Se o consumidor não comparecer á audiência de conciliação na data, local e horário previamente estabelecido, mesmo devidamente notificado, e o fornecedor não prestar informações sobre a solução da demanda, a reclamação será encaminhada para o Departamento Jurídico para julgamento.

Parágrafo único. Se apenas o consumidor não comparecer á audiência, mas apresentar justificativa da ausência no prazo de 02 (dois) dias úteis, a audiência poderá ser reagendada, apenas por mais uma oportunidade. Quando da reiteração da conduta o processo será arquivado, restando ao consumidor a possibilidade de abertura de novo processo.

Art. 14 – Não comparecendo o fornecedor, mesmo devidamente notificado; não apresentando defesa; ou não tem sido feita ou aceita proposta para a solução da demanda, os autos serão encaminhados para julgamento.

Parágrafo único. Não comparecendo o fornecedor, em razão do não recebimento de aviso de recebimento, nova audiência deverá ser marcada em assentada, com o estabelecimento de nova data, local e horário da audiência.

CAPÍTULO V - DOS TERMOS DE AUDIÊNCIA

Art. 15 – Serão lavrados em audiência de conciliação, conforme o caso, os seguintes termos:

I – Termo de Acordo: quando a audiência lograr êxito, ou seja, quando houver composição entre as partes. Deverá ser descrito, de forma clara e sucinta, o acordo celebrado, bem como estabelecido um prazo limite para o cumprimento do acordo, devendo ainda ser estipulada multa pecuniária no montante de no mínimo 150% (cento e cinquenta por cento) do valor da causa em caso de descumprimento do acordo, a qual será revertida para este Órgão.

II – Atendimento do Pedido em Audiência: quando ambas as partes comparecerem à audiência e o fornecedor atender ao pedido da inicial no momento da realização da audiência o processo deverá ser encaminhado para arquivamento. Caso o pedido tenha sido acatado em audiência, mas houver, entretanto, um prazo para seu cumprimento, aguardar-se-á o período estabelecido para verificação do cumprimento da obrigação.

III – Atendimento do Pedido antes da Audiência: quando, independente de comparecimento das partes em audiência, constatar-se através dos autos que a lide foi solucionada; ou quando comprovado na audiência, por qualquer das partes, que a demanda foi sanada em data anterior a sua realização, o processo deverá ser arquivado.

IV– Ausência do Fornecedor e Sem Proposta de Acordo: quando o consumidor comparecer em audiência e o fornecedor devidamente notificado, além de não comparecer, não juntar aos autos nenhuma proposta de acordo que atenda ao pedido da inicial, abrir-se -á prazo de 05 (cinco) dias para juntada de defesa administrativa, sendo os autos, posteriormente, remetidos ao Departamento Jurídico para julgamento;

V – Proposta sem Acordo: quando ambas as partes comparecerem à audiência e o fornecedor apresentar proposta de acordo e não for aceita pelo consumidor, por não atender ao pedido formulado na inicial, os autos serão remetidos ao Departamento Jurídico para julgamento e o consumidor será orientado a levar a sua demanda ao Poder Judiciário;

VI – Sem Proposta de Acordo: quando ambas as partes comparecem à audiência e o fornecedor não apresentar proposta de acordo os autos serão remetidos ao Departamento Jurídico para julgamento e o e consumidor será orientado a levar a sua demanda ao Poder Judiciário;

VII – Remarcação de Audiência: quando a audiência restar prejudicada pelo não comparecimento de ambas ou algumas das partes, em virtude da não notificação por ausência de aviso de recebimento nos autos ou ainda pela inclusão de fornecedor solidário no polo passivo da reclamação, os autos serão encaminhados ao Departamento de Atendimento ao Consumidor, para que seja expedida notificação ao consumidor/fornecedor. Deve ainda o conciliador constar no termo de audiência a nova data e hora para realização da audiência, notificando as partes presentes;

VIII – Arquivamento: Proceder-se-á o arquivamento quando o fornecedor não é o responsável pela demanda ou quando o consumidor solicitar o encerramento do processo tendo em vista a perda do objeto ou a desistência do pedido de reclamação.

CAPÍTULO VI - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Art. 16 – A Superintendência do PROCON – FEIRA DE SANTANA/BA – quando necessário, expedirá normas complementares e específicas para execução do disposto nesta Portaria.

Art. 17 – As normatizações e procedimentos de conciliação previstos nesta Portaria não excluem outros decorrentes de regulamentações expedidas pelo órgão, desde que venham dar celeridade e racionalizar os atos processuais.

Art. 18 – Esta portaria entra em vigor na data da sua publicação.

Feira de Santana, 15 de abril de 2019.

ÍCARO IVVIN DE ALMEIDA COSTA LIMA
SUPERINTENDENTE PROCON