

DECRETO N. 19.118, DE 15 DE JULHO DE 2022.

Institui o Procon Digital de São José dos Campos, regulamenta seus procedimentos e processos administrativos e dá outras providências.

**O PREFEITO DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS**, no uso das atribuições legais que lhe são conferidas pelo inciso IX do artigo 93 da Lei Orgânica do Município, de 5 de abril de 1990;

Considerando o disposto na Lei Federal n. 8.078, de 11 de setembro de 1990, que trata das normas de proteção ao consumidor;

Considerando o disposto no § 1º do art. 55 da Lei Federal n. 8.078, de 11 de setembro de 1990, que a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios fiscalizam e controlam 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;

Considerando o disposto na Lei n. 9.562, de 13 de julho de 2017, que estabeleceu o Sistema Municipal de Proteção ao Consumidor – SMPC, dentre outras providências;

Considerando que a implementação e implantação do sistema eletrônico e digital nos autos dos processos administrativos, em substituição aos processos administrativos impressos, otimiza a utilização dos recursos orçamentários pelo Departamento de Proteção ao Consumidor – Procon de São José dos Campos, cuja eficácia abarca também a celeridade e a qualidade da prestação do serviço público;

Considerando que a Secretaria de Apoio Jurídico – SAJ, dentre suas inúmeras atribuições, tem envidado esforços para intentar soluções de Tecnologia de Informação nos autos dos processos administrativos do Procon de São José dos Campos, de modo que os documentos impressos, depois de certificados e digitalizados podem resultar em atos de gestão econômicos e eficientes, em estrita observância às normas de acesso à informação e de transparência;

Considerando que a Administração Pública possui o poder-dever de se adequar à evolução tecnológica da sociedade e assim dispor de alternativas para que seus munícipes e consumidores locais tenham maior facilidade na utilização do serviço público de qualidade, no acesso às instâncias administrativas, inclusive por meio da rede mundial de computadores e via mobile;

Considerando a necessidade de conferir uniformidade nos procedimentos e processos no âmbito do sistema do Processo Eletrônico do Departamento de Proteção ao Consumidor – Procon de São José dos Campos, ora denominado “Procon Digital”;

Considerando o que consta no Processo Administrativo n. 76.599/22;

**DECRETA:**

Art. 1º Fica instituído o Procon Digital e estabelecidos seus respectivos procedimentos e os processos administrativos que observarão o disposto neste Decreto, na Lei Federal n. 8.078 de 11 de setembro de 1990 e demais legislação correlata.

Parágrafo único. Os procedimentos administrativos no âmbito do Procon Digital abrangem a operacionalização da análise, registro, divulgação de reclamações, denúncias e atos fiscalizatórios, bem como a formalização de processos administrativos.

**TÍTULO I**

**DA DEFINIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS DO PROCON DIGITAL**

Art. 2º Os procedimentos administrativos do Procon Digital são definidos da seguinte

I - Ato de Ofício: procedimento escrito, instaurado pela autoridade administrativa do Procon de São José dos Campos, cuja finalidade é apurar, em sede de Investigação Preliminar ou em Autuação Administrativa, eventuais práticas infrativas do fornecedor no mercado de consumo;

II - Audiência de Conciliação: procedimento do Procon de São José dos Campos, no âmbito do processo administrativo, tendo como objetivo solucionar a demanda do consumidor, designada em local, data e horário definidos pela autoridade competente e realizada mediante prévia intimação do fornecedor e do consumidor;

III - Autuação de Fiscalização: ato formal, decorrente de diligência fiscalizatória que constata, registra e certifica o fato identificado como eventual infração à legislação consumerista, podendo resultar em aplicação de penalidade;

IV - Chamadas Telefônicas: procedimento verbal, via de regra tratado no ato da abertura da Carta de Informação Preliminar – CIP - ou a qualquer tempo, mediante contato direto com fornecedor e ou consumidor para tentativa de solução imediata do pleito declinado pelo consumidor, devendo, necessariamente, ser registrada no campo específico da Carta de Informação Preliminar - CIP;

V - Carta de Informação Preliminar - CIP: procedimento escrito, formalizado pessoalmente ou por meio eletrônico, cuja finalidade é o atendimento da demanda do consumidor pela empresa fornecedora, com o objetivo da composição amistosa entre as partes;

VI - Decisão Administrativa: ato administrativo proferido pela autoridade competente do Procon de São José dos Campos, que decide, em 1ª Instância, pela aplicação ou não de penalidade(s)

ao fornecedor, nos termos deste decreto e da legislação correlata;

VII - Defesa Administrativa: manifestação apresentada pelo autuado, no prazo de 20 (vinte) dias, contados da intimação, em que poderá contestar o ato administrativo proferido pela autoridade competente;

VIII - Denúncia: relato de consumidor sobre ato ou fato identificado junto ao mercado de consumo em face de fornecedor(es) de produtos e ou serviços, podendo, a critério do denunciante, ser anônima, com notícia de possíveis lesão ou infração à legislação consumerista e ou de competência fiscalizatória do Procon de São José dos Campos;

IX - Diligência: ato emanado da autoridade administrativa competente, com o objetivo de averiguar, investigar, constatar, apreender, inutilizar, notificar, orientar, pesquisar, educar, colher dados de fornecedor(es) de produtos e ou serviços, podendo resultar em sanções administrativas previstas em Lei;

X - Divulgação de Dados e Cadastro de Reclamações: todo e qualquer meio de veiculação e divulgação de dados preventivos, educativos e de pesquisas, fundamentado no fumus boni iuris e na verossimilhança das alegações dos consumidores ou da autoridade competente, embasado na notícia de lesão ou ameaça de direito em face do consumidor e não somente na decisão administrativa definitiva de procedência ou improcedência;

XI - Fiscalização: ato de fé pública, com poder administrativo de polícia, emanado da autoridade administrativa competente e de agentes fiscais vinculados à Administração Pública de São José dos Campos, de competência fiscalizatória do Procon de São José dos Campos, englobando ações preventivas, repressivas, educativas e de pesquisa;

XII - Fundo Municipal de Proteção ao Consumidor - FMPC: fundo financeiro vinculado à Secretaria de Apoio Jurídico - SAJ - nos termos da Lei n. 9.562, de 13 de julho de 2017;

XIII – Impugnação ao valor da receita mensal bruta estimada: impugnação realizada pelo autuado com o objetivo de alterar o valor da receita bruta estimada pela autoridade competente atribuída ao autuado;

XIV - Inscrição em Dívida Ativa: procedimento adotado pela autoridade administrativa da Secretaria de Gestão Administrativa e Finanças – SGAF - para inserir na base de dados da dívida ativa do Município de São José dos Campos, os valores decorrentes de sanção pecuniária advinda de decisão irreversível na esfera administrativa;

XV - Intimação: ato por meio do qual o Procon de São José dos Campos faz o chamamento das partes para realização de conciliação ou atos no processo administrativo individual ou coletivo;

XVI – Notificação: ato por meio do qual o Procon de São José dos Campos requisita

informações ao(s) fornecedor(es), nos termos do §4º do art. 55 da Lei Federal n. 8.078, de 1990 e legislação correlata; expedido de acordo com as finalidades previstas no art. 48 deste Decreto e nos demais termos da legislação correlata;

XVII – Processo Administrativo Coletivo: procedimento escrito, precedido ou não de CIP, formalizado de denúncia registrada pelo consumidor ou de ofício pela autoridade administrativa do Procon de São José dos Campos, originado de notícia de lesão ou ameaça a direito(s) do(s) consumidor(es) ou descumprimento da legislação consumerista, envolvendo um ou mais fornecedores, ou ainda, do resultado de diligência, da inércia ou de ato(s) desidioso(s) e/ou contumaz(es) de fornecedor(es) de produtos ou serviços;

XVIII - Processo Administrativo Individual: procedimento escrito, precedido ou não de CIP, provocado diretamente pelo consumidor ou de ofício pela autoridade administrativa competente, formalizado e amparado na verossimilhança das alegações do consumidor ou embasado na notícia de lesão ou ameaça a direito(s) do(s) consumidor(es) ou descumprimento da legislação consumerista, envolvendo um ou mais fornecedores, o qual poderá resultar em sanção administrativa, ou ser arquivado pela autoridade competente do Procon de São José dos Campos;

XIX - Processo Eletrônico do Departamento de Proteção ao Consumidor - Procon Digital: sistema de processamento de informações, documentos e da prática de atos processuais registrados em meio eletrônico;

XX - Reclamação: notícia de lesão ou ameaça a direito do(s) consumidor(es) ou descumprimento da legislação consumerista, formalizada de modo verbal ou por escrito por consumidor(es) em face de um ou mais fornecedores, nos termos da lei;

XXI - Recurso: manifestação por escrito interposta pelo fornecedor autuado, visando à reforma e/ou complementação de decisão administrativa de primeira instância, direcionado à Junta Municipal de Recursos, observados os prazos, requisitos legais e os termos da Lei n. 10.253, de 2020, e das demais normas municipais aplicáveis;

XXII - Rede Mobile: rede de telefonia móvel celular;

XXIII - Sanção Administrativa: ato emanado da autoridade administrativa do Procon de São José dos Campos, no âmbito de sua competência, conforme o ato ilícito e/ou a conduta infrativa apurados, dentre as quais:

- a) advertência, quando prevista em norma específica;
- b) multa;
- c) apreensão do produto;
- d) inutilização do produto;

- e) cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
- f) proibição de fabricação do produto;
- g) suspensão de fornecimento de produtos ou serviços;
- h) suspensão temporária da atividade;
- i) revogação de concessão ou permissão de uso;
- j) cassação da licença do estabelecimento ou da atividade;
- k) interdição parcial ou total do estabelecimento, de obra ou atividade;
- l) intervenção administrativa;
- m) imposição de contrapropaganda e ou da divulgação de notícia de lesão ou ameaça de direito em face do consumidor;

XXIV - Termo de Declaração: instrumento tomado a termo individualmente de consumidores, cuja notícia de prática infrativa com o mesmo objeto serve para subsidiar procedimento administrativo coletivo;

XXV - Termo de Acordo: instrumento formalizado no âmbito do Procon de São José dos Campos, no ato da Audiência de Conciliação, diretamente entre consumidor e fornecedor, com natureza de título executivo extrajudicial, passível de homologação pelo Poder Judiciário;

XXVI - Termo de Ajustamento de Conduta - TAC: documento formalizado e legitimado, a critério da autoridade administrativa do Procon de São José dos Campos, no âmbito de suas atribuições legais, tomando do causador do dano a interesses difusos, interesses coletivos ou interesses individuais homogêneos, o compromisso de adequar sua conduta às exigências da Lei, mediante cominações, tendo caráter de título executivo extrajudicial;

## TÍTULO II

### DOS PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS INDIVIDUAIS

#### CAPÍTULO I

#### DA CARTA DE INFORMAÇÃO PRELIMINAR – CIP

Art. 3º A Carta de Informação Preliminar - CIP - é o procedimento escrito, formalizado eletronicamente pelo Procon de São José dos Campos, mediante provocação do consumidor, em face

de um ou mais fornecedores de que trata o art. 3º da Lei n. 8.078, de 1990, para tentativa de composição amistosa entre as partes, bem como, a pedido do consumidor, o que poderá ocorrer de modo concomitante ou não, para instauração de processo administrativo sancionador em face do(s) fornecedor(es), observados os termos deste Decreto e demais legislação correlata.

§ 1º A critério do Procon de São José dos Campos, no ato do atendimento ao consumidor e da abertura da Carta de Informação Preliminar - CIP, o Setor de Atendimento Técnico poderá efetuar chamadas telefônicas com objetivo de conferir solução imediata da reclamação do consumidor, ocasião em que o referido contato telefônico será oficializado no próprio formulário da CIP.

§ 2º O resultado da chamada telefônica será registrado na CIP independentemente de transação entre as partes, ou sucesso no contato com o(s) fornecedor(e) demandado(s), ficando consignado que o resultado de êxito ou insucesso poderá ser objeto de divulgação, a critério e discricionariedade da autoridade administrativa competente, preservado o sigilo e as informações pessoais.

Art. 4º As reclamações recebidas pelo Procon de São José dos Campos serão registradas, preferencialmente, por meio da Carta de Informação Preliminar - CIP, em nome do titular do direito invocado.

Art. 5º No caso de consumidor incapaz ou falecido, a Carta de Informação Preliminar - CIP será formalizada em nome do titular do direito invocado, respeitadas as regras de representação e assistência dispostas na Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015 (Código de Processo Civil), aplicadas, subsidiariamente, em cada caso concreto.

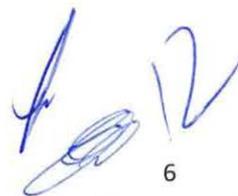
Parágrafo único. A Carta de Informação Preliminar - CIP, quando aberta por representante legal do consumidor, deverá ser necessariamente instruída com o devido Instrumento de mandato e cópia simples dos documentos pessoais de identificação do outorgante e outorgado.

Art. 6º O Setor de Atendimento ao Consumidor observará, na formalização da reclamação do consumidor, os requisitos previstos neste Decreto e, subsidiariamente, no art. 40 do Decreto Federal n. 2.181, de 20 de março de 1997, e na legislação correlata.

Art. 7º O Procon de São José dos Campos solicitará cópia dos documentos pessoais do consumidor, comprovante de endereço em nome do consumidor, procuração, se representado, e demais documentos relacionados às suas alegações.

Art. 8º O Procon de São José dos Campos receberá reclamações de consumidores por meio do atendimento presencial e pelo site: [procon.sjc.sp.gov.br](http://procon.sjc.sp.gov.br)

§ 1º Todos os documentos recebidos no ato da abertura da reclamação e ou processo administrativo presencial, no Setor de Atendimento ao Consumidor, deverão ser digitalizados e, depois de inseridos no sistema do Procon, serão devolvidos ao consumidor interessado.



§ 2º Quando aberta a reclamação e ou processo administrativo diretamente no site do Procon de São José dos Campos, o consumidor deverá anexar, no sistema eletrônico Procon Digital, os documentos de acordo com o formato estabelecido no Título VIII e na forma estabelecida neste Decreto.

Art. 9º O Procon de São José dos Campos somente receberá Carta de Informação Preliminar, seja em atendimento presencial ou pela Internet, observada a regra de competência territorial.

Art. 10. Os consumidores pessoas jurídicas, definidos como destinatários finais na relação de consumo, poderão registrar a Carta de Informação Preliminar - CIP - no Procon de São José dos Campos, nos mesmos termos do art. 9º deste Decreto.

§ 1º Os consumidores de que trata o caput deste artigo deverão ser representados nos termos dos atos constitutivos ou por instrumento de mandato.

§ 2º O representante legal da pessoa jurídica deverá apresentar o documento de representação, contrato social ou estatuto, documentos pessoais do outorgante e do outorgado, bem como documentos de um dos seus sócios, diretores, administradores e inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ.

Art. 11. O Procon de São José dos Campos atenderá as reclamações e demandas abrangidas pela relação de consumo, nos termos da Lei Federal n. 8.078/90, e na legislação correlata.

Art. 12. Na abertura da Carta de Informação Preliminar - CIP - via Internet, o consumidor e ou procurador legalmente constituído deverá efetuar o cadastro mediante informação dos seus dados pessoais, ocasião em que receberá seu login e senha para acesso ao sistema, nos termos do Título VIII e na forma estabelecida neste Decreto.

Art. 13. O consumidor e ou procurador será responsável pelas informações prestadas na abertura da Carta de Informação Preliminar – CIP via Internet, bem como, pelo “upload” de documentos, pelo conteúdo dos documentos inseridos no sistema eletrônico Procon Digital e pela devida utilização de sua senha pessoal.

Art. 14. Havendo perda ou esquecimento da senha de acesso ao sistema, na hipótese de ter seu endereço eletrônico - e-mail cadastrado no Procon Digital, o consumidor e ou procurador poderá gerar nova chave de acesso pela Internet, via site do Procon de São José dos Campos ou comparecer ao atendimento pessoal do Procon de São José dos Campos, munido de seus documentos pessoais, para que lhe seja gerada nova senha.

Art. 15. A Carta de Informação Preliminar- CIP - possui caráter exclusivamente pessoal, a título gratuito, sendo vedada qualquer cobrança ou vantagem econômica para fins comerciais ou de prestação de serviços por terceiros.



Art. 16. No caso da abertura da Carta de Informação Preliminar - CIP - via Internet, o Procon de São José dos Campos poderá requisitar informações adicionais, ocasião em que o consumidor será orientado a refazer a reclamação de acordo com os apontamentos e requisitos de admissibilidade, e anexar os documentos necessários no sistema eletrônico Procon Digital.

Art. 17. Havendo a necessidade do cumprimento de exigências para a abertura da Carta de Informação Preliminar - CIP - via Internet, o consumidor terá o prazo de 10 (dez) dias para enviar e anexar os documentos requisitados no sistema eletrônico do Procon Digital.

Art. 18. Na hipótese da abertura da Carta de Informação Preliminar - CIP - via Internet, o Procon de São José dos Campos analisará as informações prestadas pelo consumidor no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, podendo ser prorrogado em caso de eventuais problemas técnicos ou por ato administrativo da autoridade competente.

Art. 19. A Carta de Informação Preliminar - CIP -efetuada nas modalidades presencial ou via Internet poderá ser consultada pelo consumidor interessado e ou procurador e pelo fornecedor reclamado, no site do Procon de São José dos Campos: [procon.sjc.sp.gov.br](http://procon.sjc.sp.gov.br), mediante login e senha de acesso, obedecendo aos critérios previstos no Título VIII e na forma estabelecida neste Decreto.

## CAPÍTULO II

### DO ENVIO DE INTIMAÇÃO DA CARTA DE INFORMAÇÃO PRELIMINAR AO FORNECEDOR

Art. 20. O fornecedor de produtos ou serviços deverá solicitar, de modo gratuito, seu cadastro no site do Procon Digital para receber eletronicamente a Carta de Informação Preliminar registrada pelo consumidor.

§ 1º Na hipótese prevista no “caput” deste artigo, o fornecedor de produtos ou serviços firmará termo de uso, o qual conterá suas responsabilidades, inclusive no que se refere à legitimidade de recebimento, tratamento e cumprimento do prazo para resposta à Carta de Informação Preliminar - CIP - e pela estrita observância ao envio de arquivos somente no formato previsto no Título VIII e na forma estabelecida neste Decreto.

§ 2º O fornecedor fornecedora é responsável pelos atos de seus prepostos, funcionários e representantes, devendo, para tanto, zelar pelo devido uso do seu acesso ao sistema.

Art. 21. A intimação da Carta de Informação Preliminar - CIP - será encaminhada eletronicamente ao fornecedor cadastrado no sistema Procon Digital.

Parágrafo único. Em casos excepcionais, a critério da autoridade administrativa, a Carta de Informações Preliminares – CIP, poderá, também, ser encaminhada pelos seguintes meios:

I - pessoalmente, pelo próprio consumidor, mediante protocolo de recebimento, contendo, obrigatoriamente, a assinatura, a data e identificação do recebedor;

II - carta registrada com Aviso de Recebimento - AR.

### CAPÍTULO III

#### DAS RESPOSTAS À CARTA DE INFORMAÇÃO PRELIMINAR - CIP

Art. 22. O fornecedor terá o prazo de 15 (quinze) dias para envio de resposta escrita à Carta de Informação Preliminar - CIP, contado do dia útil seguinte à data de envio da mensagem; sendo que a resposta deverá conter todos os esclarecimentos e todas as informações necessárias à elucidação do caso; eventual proposta de acordo e, se o caso, todos os argumentos em razão dos quais o fornecedor entende que a demanda do consumidor seria total ou parcialmente insubsistente.

§ 1º Todas as respostas deverão ser inseridas pela empresa reclamada no sistema eletrônico Procon Digital, com cópia ao endereço do consumidor.

§ 2º O Procon de São José dos Campos, ainda na fase da Carta de Informação Preliminar - CIP, a seu critério, intermediará presencialmente ou via chamada telefônica, tratativa de acordo ou proposta de solução da reclamação entre consumidor e fornecedor, devendo o respectivo resultado ser cadastrado no formulário da CIP.

Art. 23. Em caso de comprovada indisponibilidade técnica do sistema Procon Digital, o fornecedor poderá enviar resposta à Carta de Informação Preliminar – CIP, com cópia ao consumidor, nas formas seguintes:

I - pessoalmente, mediante chancela do protocolo, exclusivamente na sede do Procon de São José dos Campos;

II - por carta registrada com Aviso de Recebimento – AR - direcionada para a sede administrativa do Procon de São José dos Campos.

Parágrafo único. Todas as respostas encaminhadas nos termos dos incisos do caput deste artigo serão digitalizadas e, depois de inseridas no sistema do Procon Digital, remetidas para descarte, de acordo com o Decreto de Temporalidade vigente.

Art. 24. A resposta à Carta de Informação Preliminar - CIP não obstará que o Procon de São José dos Campos analise a efetiva solução da reclamação do consumidor, bem como atenda ao pedido do consumidor para instauração de processo administrativo sancionador, visando à apuração de eventual ato ilícito ou prática infrativa no mercado de consumo.

Parágrafo único. O consumidor, no caso de insucesso na solução da Carta de Informação Preliminar - CIP, será orientado acerca da possibilidade de imediato encaminhamento de petição inicial ao Poder Judiciário, instruída com os autos do processo administrativo, quando firmada Cooperação Técnica junto ao Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo.

Art. 25. O fornecedor deverá inserir, obrigatoriamente, nas respostas à Carta de Informação Preliminar - CIP, o nome e CPF do consumidor interessado, bem como o número da CIP.

Parágrafo único. A resposta do fornecedor à Carta de Informação Preliminar – CIP deverá ser inserida no sistema ou, nas hipóteses excepcionais citadas neste Decreto, protocolada ou enviada por Carta com Aviso de Recebimento - AR, individualmente, para cada CIP aberta.

Art. 26. Tendo em vista a continuidade do processo administrativo iniciado com a Carta de Informação Preliminar – CIP, o consumidor deverá retornar à sede do Procon de São José dos Campos ou acessar o sistema do Procon Digital no prazo de até 40 (quarenta) dias, contado da data do registro da Carta de Informação Preliminar – CIP.

Parágrafo único. Decorrido o prazo descrito no caput sem que haja a conversão da Carta de Informação Preliminar - CIP em Processo Administrativo mediante provocação do consumidor, esta será arquivada automaticamente pelo sistema do Procon de São José dos Campos, pela inércia do consumidor.

Art. 27. No ato da abertura da Carta de Informação Preliminar - CIP - pela Internet, verificada a necessidade de envio de documentos adicionais ao fornecedor, o Procon de São José dos Campos solicitará ao consumidor que anexe as devidas cópias digitalizadas no sistema Procon Digital, no prazo de 10 (dez) dias.

#### CAPÍTULO IV

##### DO CANCELAMENTO DA CARTA DE INFORMAÇÃO PRELIMINAR

Art. 28. O cancelamento da Carta de Informação Preliminar - CIP dar-se-á:

- I - pessoalmente por solicitação do consumidor;
- II - pelo decurso do prazo previsto no art. 26 deste Decreto.

#### CAPÍTULO V

##### DO PROCESSO ADMINISTRATIVO INDIVIDUAL

Art. 29. O processo administrativo de que trata o art. 3º deste Decreto, após análise da autoridade competente, poderá ter prosseguimento com a lavratura do(s) auto(s) que se mostrar(em) compatível(is) para a hipótese analisada, bem como ser remetido para a Diretoria do Procon de São José dos Campos para providências cabíveis nos termos do parágrafo único deste artigo, especialmente quando:

- I - o objeto da demanda do consumidor interessado envolver a coletividade ou práticas

reiteradas do fornecedor; ou

II- em caso de desídia do fornecedor ou falta de resposta ao pedido de informações formulado pelo consumidor em qualquer instância; ou

III- caracterizar infração ao Código de Defesa do Consumidor – Lei n. 8.078, de 1990, ou à legislação consumerista aplicável.

Parágrafo único. Os processos de que trata o caput deste artigo serão submetidos, de plano, à análise quanto aos requisitos de admissibilidade pela autoridade competente e, a depender dessa análise, serão remetidos para providências cabíveis à Diretoria do órgão de proteção e defesa do consumidor para avaliação da aplicação de eventual sanção administrativa.

Art. 30. O(s) fornecedor(es) que não apresentar(em) solução diretamente ao consumidor na fase de Carta de Informação Preliminar – CIP poderão ser intimados e ou notificados eletronicamente ou por Carta com Aviso de Recebimento – AR para:

I - comparecer em audiência conciliatória, juntamente com o consumidor demandante, perante os conciliadores do Procon de São José dos Campos, designada em local e horário descritos na intimação, objetivando a efetiva solução do pleito do consumidor e, no mesmo ato, apresentar esclarecimentos e ou impugnação escrita à demanda do consumidor.

II - apresentar manifestação escrita conclusiva acerca da demanda do consumidor, contendo proposta para solução da reclamação ou, no exercício do contraditório e da ampla defesa, ofertar impugnação, com todos os fundamentos de fato e de direito que sustentem sua defesa, observados o prazo e os procedimentos previstos no presente Decreto e demais legislação aplicável.

Parágrafo único. O descumprimento nos incisos I e II deste artigo poderá implicar a confissão do fornecedor demandado quanto aos fatos alegados pelo consumidor demandante, sujeitando-o às sanções cabíveis previstas na Lei Federal n. 8.078, de 1990, e demais legislação correlata.

Art. 31. As respostas aos procedimentos de que tratam os incisos I e II do art. 30 deste Decreto, deverão ser enviadas individualmente para cada processo gerado e anexadas diretamente no sistema eletrônico do Procon Digital.

§ 1º Em caso de comprovada indisponibilidade técnica do sistema Procon Digital, o fornecedor poderá enviar resposta à Carta de Informação Preliminar – CIP, com cópia ao consumidor, nas formas seguintes:

I - pessoalmente, mediante chancela do protocolo exclusivamente na sede do Procon de São José dos Campos;

II - por carta registrada com Aviso de Recebimento - AR, direcionada para a sede

administrativa do Procon de São José dos Campos;

§ 2º Todas as respostas encaminhadas nos termos dos §1º deste artigo serão digitalizadas e, depois de inseridas no sistema do Procon Digital, remetidas para descarte de acordo com o Decreto de Temporalidade vigente.

§ 3º Para efeitos de contagem de prazo, os atos processuais previstos nos incisos I e II do § 1º deste artigo, serão considerados aqueles datados:

- a) da chancela do protocolo no Procon;
- b) da postagem da carta registrada com Aviso de Recebimento - AR.

Art. 32. Para efeitos da contagem de prazo e tempestividade dos atos processuais administrativos por meio eletrônico, serão considerados tempestivos aqueles efetivados, salvo problemas comprovadamente técnicos, até as vinte e três horas e cinquenta e nove minutos do último dia do prazo, no horário oficial de Brasília.

Art. 33. O fornecedor demandado deverá inserir nas respostas aos Processos Administrativos do Procon de São José dos Campos, o nome e o CPF do consumidor interessado, o número do Processo Administrativo a que se refere, sem prejuízo das demais formalidades previstas neste Decreto, na Lei n. 8.078, de 1990, na legislação correlata e, subsidiariamente, na legislação processual civil.

Art. 34. O fornecedor demandado, nos termos do art. 33 deste Decreto, deverá apresentar, juntamente com sua manifestação, todos os documentos exigidos e descritos na intimação expedida pelo sistema Procon Digital, sem prejuízo dos demais requisitos previstos na Lei n. 8.078, de 1990, na legislação correlata, e, subsidiariamente, na legislação processual civil, em formato previsto no Título VIII e na forma estabelecida neste Decreto.

Parágrafo único. Todos os documentos necessários à instrução da resposta, manifestação, impugnação e ou defesa deverão ser anexados nos seus respectivos prazos no sistema Procon Digital.

Art. 35. Para efeitos de admissibilidade da resposta, manifestação, impugnação e defesa ao Processo Administrativo serão considerados os dispositivos deste Decreto, da Lei Federal n. 8.078, de 1990, e legislação correlata, e, subsidiariamente, do Código de Processo Civil, bem como na legislação específica, eventualmente aplicável ao caso concreto.

## CAPÍTULO VI

### DAS AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO NO PROCON DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

Art. 36. A critério da autoridade administrativa competente, o Procon de São José dos

Campos poderá intimar o(s) fornecedor(es) e o(s) consumidor(es) interessado(s), individual ou coletivamente, para comparecerem em audiência de conciliação, a ser previamente designada em local, data e horário definidos pela autoridade competente, devidamente representados por seus procuradores, prepostos e advogados legalmente constituídos, ocasião em que a Ata de Audiência será obrigatoriamente reduzida a termo e assinada pelas partes, pelos conciliadores e servidores competentes, via de regra eletronicamente, vinculando as partes.

§ 1º Se devidamente intimado, o consumidor interessado não comparecer em audiência previamente designada, a CIP e ou o Processo Administrativo serão arquivados.

§ 2º Se, devidamente intimado, o fornecedor demandado não comparecer em audiência previamente designada, a CIP e ou o Processo Administrativo serão remetida(os) à conclusão e ou decisão da autoridade administrativa.

§ 3º No ato da audiência de conciliação poderá ser lavrado Termo de Acordo, com natureza de título executivo extrajudicial, passível de homologação pelo Poder Judiciário.

§ 4º No ato da audiência de conciliação, o Procon de São José dos Campos poderá firmar Termo de Ajustamento de Conduta, que terá eficácia de título executivo extrajudicial, no âmbito de suas atribuições legais, tomando do(s) fornecedor(es) demandado(s), o compromisso de adequar a conduta às exigências da Lei, mediante cominações.

### TÍTULO III

#### DOS PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS COLETIVOS

#### CAPÍTULO I

#### DA FISCALIZAÇÃO

Art. 37. A fiscalização do Procon de São José dos Campos consiste em ato de fé pública, com poder administrativo de polícia, emanado da autoridade administrativa competente e de agentes fiscais vinculados à Administração Pública de São José dos Campos, de competência fiscalizatória do Procon de São José dos Campos, englobando ações preventivas, repressivas, educativas e de pesquisa.

Parágrafo único. O ato fiscalizatório poderá também ser originado por meio de denúncia de consumidor sobre ato ou fato identificado junto ao mercado de consumo em face de fornecedores de produtos ou serviços, podendo, a pedido do denunciante, ser anônima, com notícia de lesão ou infração às normas consumeristas.

Art. 38. O Procon de São José dos Campos poderá efetuar diligências, a critério da autoridade administrativa competente, com o objetivo de averiguar, investigar, constatar, apreender, inutilizar, notificar, orientar, pesquisar, educar, colher dados de fornecedores de produtos e serviços, podendo culminar na lavratura do(s) auto(s) previsto(s) nos artigos 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50,

deste Decreto e demais legislação correlata; e ou instauração do(s) respectivo(s) processo(s) administrativo(s).

Art. 39. O ato fiscalizatório seguirá os termos do art. 41 deste Decreto podendo ter seus registros imediata ou posteriormente inseridos no sistema eletrônico Procon Digital, ficando a critério da autoridade administrativa lavrá-los em tempo real por intermédio de dispositivos móveis, inclusive com assinatura eletrônica do autuado e ou notificado, sendo ou não instruídos com provas digitais e fotos.

Art. 40. O consumidor denunciante poderá, a seu critério, no ato da denúncia on-line ou em tempo real no sistema Procon Digital, enviar fotos alusivas à notícia da infração por meio de dispositivos móveis.

Parágrafo único. Nos termos previstos no caput deste artigo, a autoridade administrativa poderá lavrar diretamente o respectivo auto ou, na hipótese de necessidade de complementação de informações, determinar diligência(s) no estabelecimento do fornecedor denunciado, previamente à adoção de outras medidas.

Art. 41. Lavrados os autos previstos nos termos deste Decreto, na Lei Federal n. 8.078, de 1990, e na legislação correlata, seguirão os respectivos ritos de procedimento, podendo ser inseridos no Processo Administrativo do Procon Digital, com assinatura eletrônica do autuado, nos termos constantes do Título VIII e demais dispositivos deste Decreto.

## CAPÍTULO II

### DO PROCESSO ADMINISTRATIVO COLETIVO

Art. 42. Os Processos Administrativos coletivos podem ser instaurados de ofício, mediante denúncia, ou em decorrência de atos fiscalizatórios, obedecendo ao disposto neste Decreto, na Lei Federal n. 8.078, de 1990, e, subsidiariamente, em decretos, normas, resoluções, circulares e demais legislação correlata, incluída demais legislação municipal.

Art. 43. Os autos de infração, apreensão, inutilização, constatação, notificação e termos de depósito serão lavrados, em atendimento aos diplomas legais descritos no art. 42 deste Decreto, ficando a critério da autoridade administrativa lavrá-los em tempo real por intermédio de dispositivos móveis, inclusive com assinatura eletrônica do autuado, podendo ou não ser instruídos eletronicamente no sistema Procon Digital.

Art. 44. Será lavrado Auto de Infração quando constatada ocorrência de infração às normas de proteção e defesa do consumidor.

Parágrafo único. O Auto de Infração poderá ser lavrado de forma sucinta quando houver remissão ao auto de constatação ou outra peça onde a conduta esteja descrita de forma detalhada.

Art. 45. Será lavrado Auto de Apreensão:

I - para verificação e ou constituição de prova material de irregularidades;

II - para análise e instrução de processo administrativo, quando houver indícios de infração às normas de proteção e defesa do consumidor e ou de legislação específica de competência fiscalizatória atribuída ao Procon de São José dos Campos;

III- para encaminhamento à perícia de órgãos competentes;

IV - para inutilização imediata dos produtos.

§ 1º Quando do Auto de Apreensão não resultar a inutilização imediata dos produtos, deverá ser lavrado Termo de Guarda ou Depósito que defina onde ficará o material ou produto apreendido ou que indique as providências que deverão ser tomadas em relação ao material apreendido.

§ 2º Os bens ou produtos apreendidos, a critério da autoridade administrativa, poderão ficar sob a guarda do proprietário, responsável, preposto ou empregado que responda pelo gerenciamento do negócio, nomeado fiel depositário, mediante termo próprio, devendo constar restrições de proibição da venda, utilização, substituição, subtração ou remoção, total ou parcial, dos referidos bens ou produtos.

Art. 46. Será Lavrado Auto de Inutilização na hipótese de autuação por infração aos incisos I, II e III do § 6º do art. 18 da Lei Federal n. 8.078, de 1990, caso seja a perícia dispensada por razões justificadas.

Art. 47. Será lavrado Auto de Constatação em face de irregularidade(s) verificada(s) de imediato ou de ato ou fato com indícios de irregularidade, a fim de ser apurada a real situação do produto ou serviço, cabendo decisão de arquivamento, caso a irregularidade não seja confirmada.

Art. 48. Será lavrado Auto de Notificação nas seguintes hipóteses:

I - para que o fornecedor regularize situação que esteja em desacordo com as normas consumeristas e ou legislação específica de competência fiscalizatória atribuída ao Procon de São José dos Campos, por determinação legal ou da autoridade competente;

II - para que o fornecedor preste esclarecimentos, junte documentos e ou comprovantes, por determinação da autoridade competente;

III - para instruir processo administrativo, de forma preliminar ou não, por determinação da autoridade competente, que poderá requisitar informações sobre ato(s), fato(s) e ou questão(ões) investigado(s).

Art. 49. Os autos de infração, apreensão, inutilização, constatação, notificação e termos de guarda ou depósito serão lavrados pelo agente fiscal que houver verificado a prática infrativa, preferencialmente no local onde restar constatado o ato e ou fato.

§ 1º Excetua-se da hipótese descrita no caput deste artigo a diligência e ou fiscalização em que não seja possível atuação in loco pelos agentes fiscais.

§ 2º A instauração de processo administrativo pelo Procon de São José dos Campos não inibe qualquer ato fiscalizatório em caso de nova irregularidade ou repetição de irregularidade idêntica ou similar àquela anteriormente fiscalizada ou em fase de apuração de conduta infrativa às normas consumeristas e ou à legislação específica de competência fiscalizatória atribuída ao Procon de São José dos Campos.

Art. 50. Os autos de infração, apreensão, inutilização, constatação, notificação e termos de guarda ou depósito serão lavrados digitalmente ou em impressos próprios, nos termos do Título VIII e nos demais termos deste Decreto.

Art. 51. O atuado será notificado no ato da diligência, por meio de sua assinatura eletrônica em equipamento móvel, e receberá uma cópia pelo e-mail fornecido e cadastrado, podendo, excepcionalmente, ser notificado por correspondência, na forma impressa, caso não disponibilize o endereço eletrônico; na hipótese de eventual indisponibilidade técnica ou a depender das circunstâncias do caso concreto.

§ 1º Nos casos de indisponibilidade técnica, a critério da autoridade administrativa, o(s) fornecedor(es) atuado(s) também poderá(ão) enviar sua defesa administrativa, impugnação e demais manifestações previstas neste Decreto, na Lei Federal n 8.078, de 1990, e demais legislação correlata, nas formas seguintes:

I - pessoalmente, mediante chancela do protocolo exclusivamente na sede do Procon de São José dos Campos;

II - por carta registrada com Aviso de Recebimento - AR, direcionada, exclusivamente, para a sede administrativa do Procon de São José dos Campos;

§ 2º Todas as respostas encaminhadas nos termos do § 1º deste artigo serão digitalizadas e, depois de inseridas no sistema eletrônico do Procon Digital, remetidas para descarte de acordo com o Decreto de Temporalidade vigente.

§ 3º Para efeitos de contagem de prazo, os atos processuais previstos nos incisos I e II do §1º deste artigo, serão considerados aqueles datados:

I - da chancela do protocolo no Procon de São José dos Campos;

II - da postagem da carta registrada com Aviso de Recebimento - AR - endereçada ao

Procon de São José Campos.

§ 4º Em caso de recusa do autuado em assinar os Autos previstos no “caput” deste artigo, o agente fiscal competente consignará o fato no documento e, se possível, colherá a assinatura de 1 (uma) testemunha, que deverá estar identificada no respectivo Auto, remetendo-o ao autuado por via postal, com Aviso de Recebimento - AR - ou mediante outros meios equivalentes, inclusive o digital, que terão os mesmos efeitos legais.

Art. 52. A Autoridade Competente poderá determinar abertura de Processo Administrativo, de ofício, precedido ou não de investigação, uma vez constatadas práticas irregulares no mercado de consumo.

Art. 53. A Administração poderá, a qualquer tempo, inclusive de forma antecedente ao Processo Administrativo, adotar as medidas cautelares necessárias à eficácia do ato final ou no interesse da preservação da vida, saúde, segurança, informação, do bem-estar dos consumidores e proteção de seus interesses econômicos, sem prejuízo do disposto na Lei Federal n. 8.078, de 1990, e demais legislação correlata.

Parágrafo único. Os processos sancionatórios em que forem aplicadas medidas cautelares terão prioridade sobre todos os outros.

### CAPÍTULO III

#### DOS TERMOS DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA

Art. 54. Os Termos de Ajustamento de Conduta firmados com o Procon de São José dos Campos obedecerão às Leis Federais n. 8.078, de 1990, e n. 7.347, de 24 de julho de 1985 e na legislação correlata.

Parágrafo único. Os Termos de Ajustamento de Conduta firmados pelo Procon de São José dos Campos poderão ser cadastrados no sistema Procon Digital e sua ementa (ou extrato) poderá ser publicação no Boletim do Município, a critério da autoridade administrativa competente.

### TÍTULO IV

#### DOS ATOS PROCESSUAIS

### CAPÍTULO I

#### DA INTIMAÇÃO E PUBLICAÇÃO DOS ATOS DOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS

Art. 55. Todos os atos processuais, bem como as decisões prolatadas pela autoridade administrativa do Procon de São José dos Campos poderão ser publicados no Boletim do Município, observando-se os princípios da publicidade, celeridade e economia processual, primando pela

eficiência e zelando pelo erário.

Art. 56. As intimações e notificações de que trata este Decreto dar-se-ão por meio do sistema eletrônico do Procon Digital.

Parágrafo único. Na impossibilidade de intimação e ou notificação pelo sistema eletrônico do Procon Digital, as intimações e notificações poderão ser feitas, excepcionalmente, de forma pessoal ou mediante envio de carta com Aviso de Recebimento - AR - ou publicação no Boletim do Município.

## CAPÍTULO II

### DA EXPEDIÇÃO DE OFÍCIOS A ÓRGÃOS OFICIAIS

Art. 57. Conforme o caso concreto, o Procon de São José dos Campos poderá expedir ofícios aos órgãos competentes, a fim de obter esclarecimentos para instruir os processos administrativos individuais, fiscalizatórios e ou coletivos.

Art. 58. Nos processos administrativos em que houver indícios de crimes de natureza comum, contra a ordem econômica, contra a economia popular, contra as relações de consumo, ou ainda, violação de direito de incapaz ou de idosos, o Procon de São José dos Campos, por sua autoridade competente, deverá noticiar o Ministério Público e demais autoridades competentes, para providências cabíveis.

Parágrafo único. Em todo e qualquer processo instaurado perante o Procon de São José dos Campos, a autoridade competente poderá, conforme o caso concreto, noticiar, de ofício, o seu teor e/ou fornecer documentos ao Ministério Público, Defensoria Pública e demais autoridades competentes, para eventuais providências cabíveis.

## CAPÍTULO III

### DAS DECISÕES DOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS DO PROCON MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

Art. 59. Os processos administrativos do Procon serão decididos pela autoridade competente, observando-se o disposto neste Decreto e legislação correlata.

§ 1º A decisão em processo administrativo individual, prolatada pela autoridade administrativa, poderá ser aplicada de forma coletiva, para tantos quantos forem os processos com o mesmo objeto, inclusive mediante a instauração, de ofício, de processo administrativo coletivo, oriundos de notícia, lesão ou ameaça de direito, advinda de consumidor(es) em face de um ou mais fornecedores; ou, ainda, nas hipóteses de inércia, atos desidiosos e/ou contumazes de fornecedores de produtos ou serviços.

§ 2º Os processos administrativos do Procon de São José dos Campos serão decididos

mediante análise do conjunto probatório e instrução conforme o devido processo legal, em conformidade com a Lei Federal n. 8.078, de 1990, e demais legislação aplicável.

§ 3º A decisão prolatada pela autoridade administrativa competente poderá ser instruída com parecer técnico e/ou manifestação da Procuradoria do Procon de São José dos Campos que, se acolhido, integrará a decisão da autoridade.

§ 4º Os processos administrativos coletivos em que o fornecedor interpuser defesa administrativa, dentro do prazo previsto neste Decreto, seguirão para manifestação da Procuradoria Municipal do Procon de São José dos Campos.

§ 5º Os processos administrativos coletivos em que o fornecedor autuado apenas solicitar o boleto para pagamento ou realizar a impugnação da receita bruta estimada, sem oferecer defesa administrativa, não serão submetidos à manifestação da Procuradoria Municipal do Procon de São José dos Campos, exceção feita às hipóteses em que a autoridade administrativa competente assim julgar necessário, mediante despacho com motivação do ato.

§ 6º Os processos administrativos coletivos sem qualquer manifestação por parte do fornecedor autuado poderão, excepcionalmente, ser submetidos à manifestação da Procuradoria Municipal do Procon de São José dos Campos, nas hipóteses em que a autoridade administrativa competente assim julgar necessário, mediante despacho com motivação do ato.

§ 7º Os processos administrativos individuais poderão, excepcionalmente, ser submetidos à manifestação da Procuradoria Municipal do Procon de São José dos Campos, nas hipóteses em que a autoridade administrativa competente assim julgar necessário, mediante despacho com motivação do ato.

Art. 60. Os processos administrativos individuais serão extintos sem resolução de mérito:

I - quando o consumidor, depois de intimado, não comparecer em audiência previamente designada ou verificada a sua inércia por mais de 30 (trinta) dias, após intimação, por qualquer meio, para se manifestar, noticiar fato ou acostar documentos;

II - quando o consumidor, por qualquer meio, solicitar o seu cancelamento;

III - quando existir notícia de acordo por parte do fornecedor e o do consumidor interessado deixar de se manifestar nos autos do processo digital, no prazo de 30 (trinta) dias, após intimação, por qualquer meio, enviada pelo Procon de São José dos Campos;

IV - quando se verificar a ausência de pressupostos de constituição e de desenvolvimento válido e regular do processo;

V - quando não concorrer qualquer das condições válidas do processo administrativo,

como a possibilidade jurídica do pedido, a legitimidade das partes e o interesse processual.

Parágrafo único. O consumidor deverá manter seu endereço domiciliar, endereço eletrônico (e-mail) e número de telefone para contato atualizados na base de dados do Procon de São José dos Campos, ensejando a extinção do feito, sem resolução de mérito, a negativa do recebimento das intimações.

#### CAPÍTULO IV

#### DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS

Art. 61. Das decisões administrativas de primeira instância e nas demais hipóteses legais, os fornecedores autuados poderão interpor recurso, nos termos da Lei n. 10.253, de 2020, e das demais normas municipais aplicáveis.

Art. 62. Os recursos administrativos deverão ser interpostos na forma definida pela Junta Municipal de Recursos, nos termos da Lei n. 10.253, de 2020, e legislação correlata.

#### CAPÍTULO V

#### DAS PENALIDADES

Art. 63. As penalidades aplicadas pelo Procon de São José dos Campos obedecem ao disposto na Lei Federal n. 8.078, de 1990, e demais legislação aplicável.

#### TÍTULO V

#### DAS MULTAS APLICADAS PELO PROCON DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

#### CAPÍTULO I

#### DA PENA DE MULTA

Art. 64. A pena de multa será graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, nos termos do art. 57 da Lei Federal n. 8.078, de 1990, mediante normas fixadas em regulamentação específica.

#### CAPÍTULO II

#### DA CONVERSÃO DA MULTA E SUA DESTINAÇÃO

Art. 65. As multas balizadas pela extinta Unidade Fiscal de Referência - UFIR, nos termos do parágrafo único do art. 57 da Lei Federal n. 8.078, de 1990, serão calculadas nos termos da legislação municipal aplicável.

§ 1º No caso de penalidade pecuniária, o fornecedor será intimado, preferencialmente, por meio eletrônico via Procon Digital, para efetuar o pagamento do boleto bancário correspondente, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados a partir da intimação da decisão.

§ 2º As multas pagas deverão ter seu comprovante de recolhimento juntado pelo próprio fornecedor autuado no respectivo processo do sistema Procon Digital.

Art. 66. As multas serão destinadas ao Fundo Municipal de Proteção ao Consumidor – FMPC - do Município de São José dos Campos, nos termos da Lei n. 9.562, de 13 de julho de 2017.

### CAPÍTULO III

#### DA INSCRIÇÃO EM DÍVIDA ATIVA E EXECUÇÃO FISCAL

Art. 67. Depois de proferida decisão administrativa irrecurável e, não havendo comprovação do recolhimento da multa cominada na decisão, a autoridade administrativa providenciará sua inscrição em dívida ativa do Município, para cobrança administrativa ou judicial.

Parágrafo único. Os valores pagos pelos autuados, seja em sede de cobrança amigável junto à Secretaria de Gestão Administrativa e Finanças, ou em juízo, serão creditados na conta do Fundo Municipal de Proteção ao Consumidor – FMPC - contendo rubrica própria no respectivo boleto de recolhimento.

### TÍTULO VI

#### DOS CANAIS DE ATENDIMENTO DO PROCON MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

Art. 68. O consumidor e fornecedor poderão utilizar o atendimento do Procon Digital por meio do site [procon.sjc.sp.gov.br](http://procon.sjc.sp.gov.br) e demais meios eletrônicos, nos termos do Título VIII e dos demais dispositivos deste Decreto.

Art. 69. O Serviço de Atendimento 151 do Procon de São José dos Campos, inclusive pelo aplicativo mobile, tem a finalidade de prestar informações sobre os direitos do consumidor, receber denúncias de eventuais infrações contra as normas que regem as relações de consumo, a serem encaminhadas para a devida avaliação e providências.

Art. 70. As unidades móveis do Procon de São José dos Campos, a critério da autoridade administrativa, obedecerão a itinerário pré-definido no site do Procon, informando o exato local e seu horário de atendimento ao consumidor.

Art. 71. O Procon de São José dos Campos poderá implementar serviço de atendimento via chat, com finalidade única de prestar informações acerca dos direitos do consumidor.

Art. 72. O atendimento presencial na sede do Procon de São José dos Campos e em demais instituições públicas ou privadas servirá às seguintes finalidades, dentre outras:

I - prestar informações sobre os direitos do consumidor;

II - receber e analisar as reclamações prestadas por consumidores pela Internet;

III - formalizar a Carta de Informação Preliminar;

IV - receber reclamações individuais e denúncias de eventuais infrações contra as normas das relações de consumo;

V - receber e formalizar processos administrativos individuais.

## TÍTULO VII

### DA EDUCAÇÃO PREVENTIVA DE CONSUMIDORES E FORNECEDORES PARA O CONSUMO E FORNECIMENTO DE PRODUTOS OU SERVIÇOS

Art. 73. O Procon de São José dos Campos elaborará planos de apoio à educação preventiva de consumidores e fornecedores de produtos ou serviços, por meio de informativos, cartilhas, convênios, palestras, cursos e demais meios necessários à prevenção de práticas ofensivas às normas de proteção aos direitos do consumidor, sendo que todo documento gerado poderá ser digitalizado e inserido, de acordo com seu formato, no sistema Procon Digital.

Parágrafo único. A educação preventiva para o mercado de consumo poderá ser realizada presencialmente, à distância e por meio de cartilhas e informativos disponibilizados em mídias diversas, impressos e no formato digital, na página da Internet: [procon.sjc.sp.gov.br](http://procon.sjc.sp.gov.br)

Art. 74. O plano de educação preventiva poderá ser realizado em conjunto com os demais órgãos da Administração Pública e demais setores da iniciativa pública ou privada, observada a legislação aplicável, por meio de pesquisas, treinamentos, eventos, relatórios, rankings e outros meios, a critério da autoridade administrativa.

Art. 75. Todo e qualquer meio de veiculação e divulgação de dados preventivos, educativos e de pesquisas, fundamentado no *fumus boni iuris* e na verossimilhança das alegações dos consumidores ou da autoridade competente, embasado na notícia de lesão ou ameaça a direito do consumidor serão publicados, independente de decisão administrativa definitiva de procedência ou improcedência, a critério da autoridade administrativa do Procon de São José dos Campos.

Art. 76. O Procon de São José dos Campos poderá desenvolver programas visando à orientação e educação financeira de consumidores no tema do superendividamento.

Art. 77. As redes sociais utilizadas pelo Procon de São José dos Campos possuem o único

escopo de orientar os cidadãos sobre temas atuais do direito consumerista.

## TÍTULO VIII

### DA INFORMATIZAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS PROCON DIGITAL

Art. 78. Nos termos deste Decreto, será admitida a utilização de meio eletrônico no registro de Carta de Informação Preliminar, reclamação, processo administrativo, denúncia, fiscalização, tramitação, consulta, transmissão e arquivamento do processo administrativo e de seus documentos alusivos ao Procon de São José dos Campos.

§ 1º O disposto no “caput” aplica-se aos processos administrativos, respostas, defesas, impugnações, manifestações, decisões, documentos de quaisquer espécies juntados pelos fornecedores, consumidores ou de ofício, e a todos os demais documentos enviados e recepcionados no expediente da Administração Pública Municipal, em qualquer meio procedimental inserido e adotado pelo Procon de São José dos Campos.

§ 2º O Sistema eletrônico digital estabelecido neste Decreto será denominado Procon Digital.

§ 3º Para fins deste Decreto considera-se:

I - meio eletrônico: qualquer forma de armazenamento ou tráfego de documentos e arquivos digitais;

II - transmissão eletrônica: toda forma de comunicação à distância com a utilização de redes de comunicação, preferencialmente a rede mundial de computadores e via mobile;

III - assinatura eletrônica: forma de identificação inequívoca do signatário no sistema Procon Digital, podendo ser:

a) assinatura digital, por meio da certificação digital;

b) assinatura cadastrada, identificada pelo seu signatário por meio de login, nome de usuário e senha;

c) assinatura digital e eletrônica em equipamento para alimentação de formulários próprios, em atendimento aos requisitos da Lei Federal n. 8.078, de 1990, e demais legislação aplicável.

Art. 79. Os documentos produzidos diretamente na plataforma do Procon Digital, com a respectiva assinatura cadastrada e identificada por login, nome de usuário e senha são considerados originais para todos os efeitos legais.

Art. 80. Na hipótese do atendimento presencial, o Procon de São José dos Campos

providenciará e disponibilizará no sistema do Procon Digital a digitalização de documentos adicionais eventualmente anexados, sendo que estes, depois de regularmente digitalizados, serão descartados de acordo com o Decreto de Temporalidade vigente.

Art. 81. Todos os documentos originados por meio do Protocolo Geral da Administração Pública Municipal ou advindos dos demais expedientes da Administração, a critério da autoridade administrativa do Procon de São José dos Campos, serão digitalizados e inseridos no sistema Procon Digital.

Art. 82. Os atos processuais em meio eletrônico consideram-se realizados no dia e na hora do recebimento pelo sistema informatizado de gestão de Processo Administrativo eletrônico Procon Digital, o qual poderá fornecer recibo eletrônico de protocolo que os identifique.

Art. 83. A Administração Pública Municipal poderá exigir, a seu critério, até que decaia o seu direito de rever os atos praticados no processo, a exibição do original de documento digitalizado no âmbito do Procon Digital ou enviado eletronicamente pelo interessado, obedecidos os prazos previstos no Decreto de Temporalidade em vigor na data da prática do ato.

Art. 84. Ficará sob a única e exclusiva responsabilidade das partes, em seus respectivos processos no sistema Procon Digital:

I - despesas com eventual Certificação Digital em órgão competente para a alimentação de informações no sistema;

II - o sigilo da assinatura eletrônica, não sendo oponente, em qualquer hipótese, alegação de seu uso indevido;

III - a preparação dos documentos digitais e anexos, em conformidade com as restrições impostas pelo Procon Digital, exclusivamente quanto à formatação e características técnicas;

IV - a anexação de documentos legíveis no Procon Digital, sendo certo que documentos ilegíveis não poderão ser considerados e, excepcionalmente, poderá ser aberto prazo para sua substituição, a critério da autoridade competente.

Art. 85. A produção e o envio de documentos, processos, petições, respostas, pareceres, despachos, informações em geral, bem como a prática de atos processuais administrativos na base do sistema Procon Digital serão admitidos mediante a utilização de assinatura eletrônica na forma deste Decreto, sendo obrigatório o credenciamento prévio dos usuários no Procon de São José dos Campos.

§ 1º O credenciamento no Procon Digital será realizado mediante procedimento interno próprio, assegurada a adequada identificação do interessado.

§ 2º O registro do credenciamento será imprescindível para o meio de acesso ao Procon Digital, de modo a preservar o sigilo, a integridade e a autenticidade das informações e comunicações.

Art. 86. O sistema Procon Digital admitirá a assinatura eletrônica nas seguintes modalidades:

I - assinatura digital, baseada em certificado digital emitido por autoridade certificadora credenciada na Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileiras - ICP-Brasil;

II - assinatura cadastrada por meio de login e senha na plataforma do Procon Digital, com assinatura de termo de adesão, juntamente com a juntada de documentos de identificação necessários do credenciado;

III - assinatura eletrônica manual diretamente na tela de equipamento com mídia e formulários próprios, para fins de intimação e ou notificação, bem como autuação in loco, em atas de audiências, na abertura de reclamações e ou processos administrativos e demais finalidades correlatas.

§ 1º Para o uso de qualquer das modalidades de assinaturas eletrônicas descritas nos incisos I e II deste artigo, o usuário deverá, previamente, credenciar-se mediante o comparecimento pessoal na sede do PROCON e preencher o termo de responsabilidade, contendo sua qualificação, no qual será aposta a assinatura do credenciado com data e hora do credenciamento no Sistema.

§ 2º No caso da assinatura digital em que a identificação presencial já foi realizada perante a autoridade certificadora, o credenciamento dar-se-á pela simples identificação do usuário, por meio de seu certificado digital, e remessa do formulário devidamente preenchido.

§ 3º As eventuais alterações de dados cadastrais poderão ser feitas pelos usuários, a qualquer momento, diretamente na sede do PROCON ou pelo site, desde que devidamente autenticado.

Art. 87. A prática de atos assinados eletronicamente dar-se-á na forma estabelecida neste Decreto e implicará na responsabilização legal do credenciado pelo uso indevido da assinatura eletrônica.

Art. 88. São deveres de todos os servidores usuários do sistema do Procon Digital:

I - verificar a existência de processos tramitados eletronicamente para a unidade à qual o usuário está vinculado;

II - registrar todas as atividades de gestão documental;

III - não revelar, fora do âmbito profissional, fato ou informação de qualquer natureza de que tenha conhecimento em razão de suas atribuições, salvo em decorrência de decisão competente na esfera legal;

IV- manter a cautela necessária na utilização do sistema, a fim de evitar que pessoas não

autorizadas tenham acesso às suas informações;

V- encerrar a sessão de uso do sistema ou bloquear a estação de trabalho sempre que se ausentar do computador, evitando assim a possibilidade de uso indevido das informações por pessoas não autorizadas;

VI - evitar o uso de senhas compostas de elementos facilmente identificáveis por possíveis invasores, tais como, nome do próprio usuário, nome de membros da família, datas, números de telefone, letras e números repetidos, entre outros;

VII - responder pelas consequências decorrentes das ações ou omissões que possam por em risco ou comprometer a exclusividade de conhecimento de sua senha ou das transações em que esteja habilitado;

VIII - não fornecer a sua senha de acesso a outros usuários;

IX- comunicar ao Diretor do Departamento de Proteção ao Consumidor toda e qualquer mudança percebida em privilégios, inferiores ou superiores, de acesso ao sistema de disponibilização para alteração de documentos e processos estabelecidos para seu perfil;

X - a autoridade administrativa competente do Procon de São José dos Campos é responsável pela comunicação e alteração dos perfis e da lotação dos servidores usuários.

Art. 89. A Secretaria de Apoio Jurídico desenvolverá sistema eletrônico de processamento de documentos nos processos administrativos, por meio de autos total ou parcialmente digitais, utilizando, preferencialmente, a rede mundial de computadores, acesso por meio de redes internas e externas e via mobile.

§ 1º Todos os atos do processo administrativo eletrônico serão assinados eletronicamente na forma estabelecida neste Decreto e os arquivos anexados no sistema Procon Digital apenas no formato "pdf", observado o tamanho máximo de 10 MB.

§ 2º Os autos do processo administrativo eletrônico estará disponível para vista total ou parcial dos autos ou consulta de andamentos pelos interessados, mediante uso de senha, no site [procon.sjc.sp.gov.br](http://procon.sjc.sp.gov.br)

Art. 90. Na forma estabelecida neste Decreto, para efeitos processuais, serão considerados originais todos os documentos produzidos eletronicamente por servidor do Procon de São José dos Campos, produzidos no âmbito de suas atribuições e observada a rotina e tramitação do processo e, também, aqueles convertidos pelas partes em arquivos por meio de digitalização e juntados ao processo eletrônico, com garantia da origem e de seu signatário ou certificado por servidor do Procon de São José dos Campos, sob pena de responsabilização.

§ 1º Os documentos digitalizados e juntados aos autos pelas partes, mandatários ou por

advogados inscritos na Ordem dos Advogados do Brasil, têm a mesma força probante dos originais, ressalvada a alegação motivada e fundamentada de adulteração, feita por servidor do Procon de São José dos Campos e ou pelas partes, no decorrer do andamento do processo administrativo.

§ 2º Os documentos digitalizados a que se refere o § 1º deste artigo deverão ser preservados pelo seu detentor até que proferida a decisão pela Junta Municipal de Recursos, salvaguardada a eliminação pelo Departamento responsável nos termos da Tabela de Temporalidade em vigor.

Art. 91. A apresentação e a juntada das respostas, defesas, impugnações, boletos e comprovantes de quitação de débitos inscritos ou não em dívida ativa e petições em geral, em formato digital no sistema Procon Digital, podem ser feitas diretamente pelas partes relacionadas com o respectivo processo e ou mandatários legalmente constituídos, hipótese em que o processamento deverá ser feito de forma automática, fornecendo-se recibo eletrônico de protocolo.

Art. 92. No caso de inoperância parcial ou total do Procon Digital ou de impossibilidade técnica momentânea de produção dos documentos no sistema, estes poderão ser gerados em papel, datados, com assinatura manuscrita da autoridade competente e do usuário que os produziu.

§ 1º Na hipótese do “caput” deste artigo, os documentos deverão ser digitalizados e inseridos no Procon Digital imediatamente quando do restabelecimento e disponibilidade do sistema, sendo prioritários os documentos que devam ser apreciados com urgência em virtude de prazo legal instituído, juntamente com o registro da data, hora e tempo de duração da impossibilidade técnica.

§ 2º Considera-se para efeitos da instrução processual, a data e o horário do recebimento do documento físico na unidade que efetuar o recebimento.

§ 3º Todos os documentos recebidos em virtude da inoperância parcial ou total do Procon Digital ou de impossibilidade técnica momentânea de produção dos documentos no sistema devem ser entendidos como documentos comprobatórios, inclusive para fins de arquivo.

§ 4º O Procon de São José dos Campos divulgará no portal de Internet da Prefeitura de São José dos Campos as informações sobre a indisponibilidade do Procon Digital.

Art. 93. Para fins de comprovação e tempestividade de respostas, defesas, impugnações e demais atos com prazos preclusivos previstos neste Decreto e demais dispositivos legais aplicáveis, a parte interessada receberá o protocolo eletrônico, do qual constará chancela com a identificação da entrada do processo administrativo e peças supracitadas no Procon Digital, que deverá ser conservado até que decaia o direito da Administração de rever o ato administrativo, conforme previsão legal.

Art. 94. O documento cuja digitalização seja tecnicamente inviável no sistema Procon Digital, devido ao tamanho do arquivo, formato ou por ilegibilidade, deverá ser apresentado diretamente na sede do Procon de São José dos Campos, ou enviado, exclusivamente, ao endereço da sede do Procon de São José dos Campos, por carta com Aviso de Recebimento -AR, no prazo de 10 (dez)

dias, contados do envio de petição eletrônica comunicando o fato, os quais serão devolvidos à parte interessada assim que regularizado o registro da apresentação do documento ou após proferida decisão irrecorrível no âmbito administrativo, a depender do caso concreto.

Art. 95. A juntada ou o apensamento de um processo administrativo eletrônico a outro será efetuado com a anexação dos documentos daquele a este, certificando-se o ocorrido nos autos e no andamento processual.

Art. 96. Os autos do processo administrativo eletrônico serão protegidos por sistemas de segurança de acesso e armazenados em meio que garanta a autenticidade, a acessibilidade, a integridade e a preservação dos dados, sendo dispensada a formação de autos suplementares.

Art. 97. O eventual desentranhamento de arquivos ou peças do processo administrativo eletrônico deverá ser certificado no respectivo processo pelo servidor responsável.

Art. 98. O Procon de São José dos Campos poderá publicar despachos relativos à manifestação obrigatória das partes no processo, bem como os atos de conteúdo decisório no Boletim do Município, o que deverá ser certificado no sistema Procon Digital, observado, ainda, o disposto no artigo 56 deste Decreto.

Parágrafo único. Os prazos dos processos administrativos em tramitação no Procon de São José dos Campos obedecem ao determinado neste Decreto, na Lei n. 10.253, de 2020, e, subsidiariamente, na Lei Federal n. 8.078, de 1990, no Decreto Federal n. 2.181, de 1997, inclusive para efeitos de contagem das datas finais dos protocolos dos atos preclusivos.

Art. 99. Todas as comunicações que transitem entre expedientes dos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal, cujo destinatário seja o Procon de São José dos Campos, serão feitas preferencialmente por meio eletrônico.

Parágrafo único. Os autos de processos administrativos eletrônicos com necessidade de tramitação em expedientes de outros órgãos, setores e departamentos que não disponham de sistema compatível com o Procon Digital deverão ser realizados na forma da legislação municipal.

Art. 100. Nenhum processo administrativo, na forma deste Decreto, poderá ser arquivado sem despacho fundamentado da autoridade competente.

Art. 101. Para a prática de atos em processo administrativo eletrônico arquivado, o Procon de São José dos Campos enviará o processo para a unidade requisitante, lançando a respectiva tramitação.

Art. 102. A conservação dos autos do processo poderá ser efetuada total ou parcialmente por meio eletrônico.

Parágrafo único. Para efeitos de guarda, descarte ou eliminação de documentos e ou

autos deverá ser obedecida a legislação de temporalidade vigente, seja para a digitalização de autos físicos que já estejam findos, ou de autos já arquivados no sistema eletrônico Procon Digital.

Art. 103. Cabe ao setor competente do Procon de São José dos Campos, por meio de servidores designados, verificar, diariamente, no sistema, a existência de processos eletrônicos pendentes de providências, bem como de recebimento e distribuição, adotando as providências cabíveis conforme disposto neste Decreto.

Art. 104. A solicitação de Certidão de Inteiro Teor dos autos de processos administrativos do Procon Digital será certificada digitalmente ou por meio de impresso fiel do processo eletrônico, com fé pública e respectiva certificação do servidor responsável, nos termos deste Decreto, e em estrita observância à legislação municipal vigente aplicável à espécie, ressalvadas as hipóteses de sigilo.

Art. 105. O pedido de Declaração Positiva ou Negativa de Reclamações e Processos Administrativos do Procon de São José dos Campos será deferido no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contatos do requerimento formulado por escrito pelas partes interessadas e seus respectivos legitimados, desde que atendidos os requisitos legais e não existam quaisquer impedimentos.

Parágrafo único. A Declaração de que trata o “caput”, será emitida eletronicamente ou, a critério da autoridade administrativa, de forma impressa, devendo ser retirada pelo interessado diretamente na sede administrativa do Procon de São José dos Campos.

Art. 106. A utilização inadequada do processo administrativo eletrônico pelas partes, servidores, mandatários e advogados, que eventualmente cause prejuízo a qualquer um dos interessados ou à Administração Pública, estará sujeita à apuração de responsabilidade civil e criminal, bem como poderá acarretar a aplicação de sanções administrativas eventualmente apuradas, obedecido o devido processo legal.

## TÍTULO IX

### DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 107. A recusa à prestação de informações ou o desrespeito às determinações e convocações do Procon de São José dos Campos caracterizam desobediência, na forma do art. 330 do Código Penal, ficando a autoridade administrativa com poderes para determinar a imediata cessação da prática, além da imposição das sanções administrativas e civis cabíveis.

Art. 108. Os responsáveis pelos Setores de Educação para o Consumo, Estudos e Pesquisas; Setor de Atendimento ao Consumidor, Setor de Fiscalização; e Setor Administrativo e Apoio, previstos no art. 4º da Lei n. 9.562, de 13 de julho de 2017, serão servidores efetivos do Município.

Art. 109. Os meios e recursos necessários à implantação, formalização e funcionamento do sistema Procon Digital serão providenciados pela Secretaria de Apoio Jurídico - SAJ - em conjunto

com a Secretaria de Gestão Administrativa e Finanças – SGAF.

Art. 110. Os casos omissos serão regulados por meio de Portarias expedidas pelo Procon de São José dos Campos.

Art. 111. Todos os processos administrativos do Procon de São José dos Campos instaurados em data anterior à implantação e funcionamento do Procon Digital permanecem regidos pela legislação em vigor à época de sua instauração, em especial pelos Decreto n. 17.538, de 04 de agosto de 2017, Decreto n. 17.705, de 24 de janeiro de 2018, pela Portaria 13/SAJ/DFAT/17, de 13 de dezembro de 2017 e demais legislação aplicável.

§ 1º A Portaria 13/SAJ/DFAT/17, de 13 de dezembro de 2017, permanece em vigor, inclusive para os processos administrativos instaurados após a implantação e funcionamento do Procon Digital.

§ 2º Os processos administrativos instaurados antes da vigência deste Decreto terão continuidade e tramitação de acordo com as normas previstas na legislação em vigor à época de sua instauração, ressalvada a possibilidade de readequação a este Decreto, a critério da autoridade administrativa e desde que não acarrete quaisquer prejuízos ao consumidor e ou ao fornecedor.

Art. 112. Ficam revogados o Decreto n. 18.485, de 27 de março de 2020 e o Decreto n. 18.486, de 27 de março de 2020, bem como as disposições em contrário.

Art. 113. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação e se aplica aos processos administrativos individuais em curso.

Parágrafo único. Este Decreto não se aplica aos processos administrativos individuais e coletivos com decisão administrativa sancionatória da qual não caiba mais recurso por parte do atuado.

São José dos Campos, 15 de julho de 2022.

Anderson Farias Ferreira  
Prefeito

Guilherme L. M. Belini  
Secretário de Apoio Jurídico

Prefeitura de São José dos Campos  
- Estado de São Paulo -

Registrado no Departamento de Apoio Legislativo da Secretaria de Apoio Jurídico, aos quinze dias do mês de julho do ano de dois mil e vinte e dois.



Everton Almeida Figueira  
Departamento de Apoio Legislativo