



A municipalização do Sistema de Defesa do Consumidor

Cartilha para criação do PROCON municipal

A municipalização do Sistema de Defesa do Consumidor

Cartilha para criação do PROCON municipal

2ª Edição

2021

Autores:

Liton Lanes Pilau, Filipe Madsen Etges e Franco Scortegagna

Edição: Assembleia Legislativa do Rio Grande do Sul

55ª LEGISLATURA - MESA DIRETORA 2021

Presidente: Gabriel Souza (MDB)

1ª Vice-presidente: Kelly Moraes (PTB)

2º Vice-presidente: Luiz Marengo (PDT)

1º Secretário: Valdeci Oliveira (PT)

2º Secretário: Ernani Polo (PP)

3ª Secretária: Franciane Bayer (PSB)

4ª Secretária: Zilá Breitenbach (PSDB)

1ª Suplente de Secretária: Patrícia Alba (MDB)

2º Suplente de Secretário: Airton Lima (PL)

3º Suplente de Secretário: Sérgio Peres (Republicanos)

4º Suplente de Secretário: Jeferson Fernandes (PT)

COMISSÃO DE ASSUNTOS MUNICIPAIS

PRESIDENTE: Deputado Eduardo Loureiro– PDT

VICE-PRESIDENTE: Valdeci Oliveira - PT

MEMBROS TITULARES:

Deputado Patrícia Alba – MDB

Deputado Ernani Polo – PP

Deputado Pedro Pereira – PSDB

Deputado Dirceu Franciscan – PTB

Deputado Any Ortiz – CIDADANIA

Deputado Capitão Macedo – PSL

Deputado Dalciso Oliveira – PSB

Deputado Airton Lima – PL

Deputado Eric Lins – DEM

MEMBROS SUPLENTE

Deputado Fernando Marroni – PT

Deputado Gilberto Capoani - MDB

Deputado Issur Koch - PP

Deputado Luís Augusto Lara - PTB

Deputada Zilá Breitenbach - PSDB

Deputada Franciane Bayer - PSB

Deputado Gerson Burmann - PDT

Deputado Tenente Coronel Zucco - PSL

Deputado Dr. Thiago Duarte - DEM

Deputado Papparico Bacchi - PL

Dados Internacionais de Catalogação na Fonte (CIP – Brasil)

P637m

Pilau, Liton Lanes

A municipalização do sistema de defesa do consumidor : cartilha para criação do Procon municipal / Liton Lanes Pilau, Filipe Madsen Etges, Franco Scortegagna. – 2. ed. – Porto Alegre : Assembleia Legislativa do Rio Grande do Sul, 2021. – 32 p.

ISBN 978-65-87454-04-7

1. Direito do consumidor - Brasil. 2. Administração municipal - Brasil. I. Etges, Filipe Madsen. II. Scortegagna, Franco.

CDU 347.451.031(81)

CDU: edição média em língua portuguesa
Biblioteca Borges de Medeiros – Bibliotecária: Júlia Wiener – CRB-10/1699

SUMÁRIO

Apresentação.....	7
Introdução.....	8
O que é um Procon?.....	8
Como criar um PROCON.....	9
A Política Nacional das Relações de Consumo atende aos princípios.....	10
Estrutura básica.....	13
Fundo.....	21
Conselho.....	21
SISTEMA DE DEFESA DO CONSUMIDOR • Informações Úteis.....	22
2 PROGRAMA ESTADUAL DE DEFESA DOS CONSUMIDORES / PROCON-RS.....	23
3 BALCÃO DO CONSUMIDOR • FACULDADE DE DIREITO UPF.....	26
4 PROCONS MUNICIPAIS.....	27
5 BALCÕES DO CONSUMIDOR.....	31
CRÉDITOS:.....	32

Apresentação

A ato de adquirir ou contratar produtos ou serviços é algo que vem mudando constantemente e numa velocidade ímpar. Hoje, milhões de negócios são formalizados todos os dias sem sequer haver aquele contato direto entre as partes ou com a presença delas reunidas num balcão comercial. No entanto, se o ato de comprar ficou mais fácil e abrangente, é nele que devemos nos atentar para os direitos de deveres presentes na relação. No Brasil, a seara constitucional que detém essa missão é o Procon.

São eles que proporcionam o equilíbrio das relações de consumo entre consumidores e fornecedores de produtos e serviços. Ao permitir e facilitar que consumidores tenha assegurado o pleno exercício da cidadania; os Procon's agem para garantir conformidade com o Código de Defesa do Consumidor (CDC). Ao órgão, também cabe fiscalizar a qualidade e a segurança de produtos e serviços, coibindo e punindo os abusos no mercado de consumo e priorizando a solução de conflitos extrajudicialmente. Dessa forma, são órgãos que, na medida do possível, deveriam estar presentes em todos os municípios.

É nesse sentido que atua a Comissão de Assuntos Municipais da Assembleia Legislativa gaúcha, ao reeditar essa presente cartilha, criada numa parceria com o Programa Balcão do Consumidor da Faculdade de Direito da Universidade de Passo Fundo (UPF).

Ela é um norte para auxiliar prefeitos, vereadores e demais atores das gestões nos municípios, no sentido de fazer funcionar esse serviço de cidadania tão essencial. Bom trabalho a todos e um fraterno abraço.

Deputado Estadual Eduardo Loureiro
Presidente da Comissão de Assuntos Municipais da Assembleia
Legislativa do RS

Introdução

A defesa do consumidor revela-se como um instrumento de cidadania e melhoria da qualidade de vida da população. Dessa forma, visando garantir a efetividade dos direitos do consumidor, essa cartilha destaca a importância de ter-se um aparato institucional organizado e municipalizado, que viabilize a comunicação entre o órgão local e os consumidores e fornecedores em geral. Tem como objetivo incitar e apoiar a criação e a implementação de órgãos municipais de defesa do consumidor, visando a busca de soluções para os problemas de relação de consumo.

Atualmente, no Rio Grande do Sul, em um universo de 497 municípios, existem apenas 85 órgãos municipais de defesa do consumidor (Procon) e mais 22 Balcões do Consumidor. Percebe-se que o aparato institucional é ainda insuficiente para a efetiva defesa do consumidor em todas as regiões do estado. Com base nisso, fundamenta-se a importância da ampliação da municipalização do atendimento ao consumidor por órgãos locais, pois estes detêm o conhecimento da realidade local e proporcionam uma maior proximidade com a comunidade, logo, maior facilidade de acesso por parte da população.

A cartilha contém informações e orientações que devem ser seguidas para instituir o Procon no Município. É destinada a Prefeitos, Vereadores, autoridades, dirigentes municipais, entidades da sociedade civil e a todos os cidadãos que tenham interesse em contribuir para a municipalização do sistema de defesa do consumidor.

O que é um Procon?

PROCON (Programa de Defesa do Consumidor) é um órgão administrativo público, criado por lei, dotado de meios e instrumentos legais que asseguram a proteção e a defesa do consumidor em assuntos relativos às relações de consumo. Opera como um aparato do Estado que regula as relações de consumo, buscando o equilíbrio entre consumidores e fornecedores de produtos e serviços.

Através do Código de Defesa do Consumidor - CDC Lei 8078/1990 e do Decreto 2.181/97, foram estabelecidas a atuação e os procedimentos administrativos dos Procons. O órgão é responsável pela orientação dos consumidores, pelo recebimento e registro de suas reclamações e pela realização da intermediação entre o consumidor e o fornecedor na busca de um acordo para a solução dos problemas. Deve, também, promover campanhas educativas e serviços de educação, visando a harmonização das relações de consumo, fazer a fiscalização e a observação do cumprimento das leis que dizem respeito a essas relações, solicitar a abertura de processos administrativos e aplicar sanções e penalidades aos fornecedores, previstas no CDC, coibindo e punindo os abusos no mercado de consumo.

Como criar um PROCON

1º PASSO:

O Prefeito Municipal deve propor uma legislação que crie e regule o Procon na cidade, o Fundo e o Conselho Municipal de Defesa do Consumidor, em observância ao disposto no art. 5º, XXXII da Constituição Federal.

2º PASSO:

Caso o prefeito não tenha interesse em criar o órgão, por falta de verba ou desinteresse político, os vereadores podem tomar essa iniciativa de fazer a indicação ao Executivo municipal para que apresentem projeto de lei de criação do Procon.

3º PASSO:

Deve haver a verificação da dotação orçamentária da Prefeitura para a criação do Procon.

4º PASSO:

Deve ser feito o encaminhamento de um Projeto de Lei à Câmara Municipal de Vereadores (se o Procon for criado pelo Poder Executivo) ou de um Projeto de Resolução (se o Procon for criado pelo Poder Legislativo), propondo a criação do órgão.

5º PASSO:

Após a aprovação do Projeto de Lei pela Câmara dos Vereadores, o Prefeito deve sancionar a lei e publicar no Diário Oficial. Sendo no âmbito Legislativo, deve haver a promulgação da Resolução pelo presidente da Câmara.

6º PASSO:

Cabe ao Poder Executivo, também, nomear o coordenador do Procon Municipal, formar o quadro funcional, firmar convênio com o Procon Estadual, fornecer infraestrutura, manter todos os meios para o seu bom funcionamento e participar de reuniões e encontros do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor.

7º PASSO:

Implantação efetiva do Procon.

A criação dos PROCONs municipais se dá por iniciativa do Poder Executivo (Prefeito municipal). Cabe tanto ao Poder Legislativo Municipal (vereadores) quanto ao Poder Executivo a regulamentação legislativa desses órgãos.

Compete ao Estado promover, na forma da lei, a defesa do consumidor (art. 5º, XXXII e art. 170, V da Constituição Federal de 1988 (CF) e art. 48 dos Atos das Disposições Constitucionais Transitórias (ADCT)).

Art. 5º - Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;

Art. 170 - A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

V - defesa do consumidor;

Art. 48 - O Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaborará código de defesa do consumidor.

A Política Nacional das Relações de Consumo atende aos princípios:

- Da ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor, seja por iniciativa direta, como por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;
- Da educação e informação de fornecedores e consumidores quanto aos seus direitos e deveres com vistas à melhoria do mercado de consumo;
- Da racionalização e melhoria dos serviços públicos (art. 4º, II, IV, VII do CDC).

Art. 4º - A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:

a) por iniciativa direta;

b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;

c) pela presença do Estado no mercado de consumo;

d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;
(Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21 de Março de 1995).

Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, o poder público conta com os seguintes instrumentos:

- 1- Manutenção e assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente;
- 2- Instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público;
- 3- Criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo;
- 4- Criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para solução de conflitos de consumo;
- 5- Concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor (art. 5º CDC).
- 6- Instituição de mecanismos de prevenção e tratamento extrajudicial e judicial de superendividamento e de proteção do consumidor pessoa natural;
- 7- Instituição de núcleos de conciliação e mediação de conflitos oriundos de superendividamento.

Cabe à União, aos Estados e ao Distrito Federal legislar concorrentemente e nas suas respectivas áreas de atuação administrativa sobre produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços (art. 55 do CDC, e art. 24, V CF).

Art. 24 - Compete à União, aos Estados e ao Distrito Federal legislar concorrentemente sobre:

V - produção e consumo.

Art. 55 - A União, os Estados e o Distrito Federal, em caráter concorrente e nas suas respectivas áreas de atuação administrativa, baixarão normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços.

Deve ser mantida, pelos órgãos federais, estaduais, municipais e do Distrito Federal, uma comissão permanente para elaboração, revisão e atualização das normas, sendo obrigatória a participação dos consumidores e fornecedores.

O PROCON exerce o poder de polícia, constituindo crime contra as relações de consumo as condutas tipificadas no CDC (art. 61 ao 80 do CDC).

Art. 61 - Constituem crimes contra as relações de consumo previstas neste código, sem prejuízo do disposto no Código Penal e leis especiais, as condutas tipificadas nos artigos seguintes.

Art. 80 - No processo penal atinente aos crimes previstos neste código, bem como a outros crimes e contravenções que envolvam relações de consumo, poderão intervir, como assistentes do Ministério Público, os legitimados indicados no art. 82, inciso III e IV, aos quais também é facultado propor ação penal subsidiária, se a denúncia não for oferecida no prazo legal.

A defesa dos interesses do consumidor e das vítimas em juízo pode ser individual ou coletiva, sendo legitimados concorrentemente o Ministério Público, a União, os estados, os municípios, o Distrito Federal, os órgãos de Administração Pública direta e indireta e associações legalmente constituídas há cerca de um ano, com o objetivo de defender os interesses do consumidor (art. 82 do CDC).

Art. 82 - Para os n° do art. 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente:

I - o Ministério Público;

II - a União, os Estados, os Municípios e o Distrito Federal;

III - as entidades e órgãos da Administração Pública, direta ou indireta, ainda que sem personalidade jurídica, especificamente destinados à defesa dos interesses e direitos protegidos por este código;

IV - as associações legalmente constituídas há pelo menos um ano e que incluam entre seus fins institucionais a defesa dos interesses e direitos protegidos por este código, dispensada a autorização assemblear.

§ 1° - O requisito da pré-constituição pode ser dispensado pelo juiz, nas ações previstas nos arts. 91 e seguintes, quando haja manifesto interesse social evidenciado pela dimensão ou característica do dano, ou pela relevância do bem jurídico a ser protegido.

§ 2° - (Vetado).

§ 3° - (Vetado).

(Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

Integram o SNDC, a Secretaria de Direito Econômico do Ministério da

Justiça SDE, por meio do seu Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC, os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais e as entidades privadas de defesa do consumidor (art. 105 do CDC e Decreto nº 2.181/97). Compete ao DPDC, a coordenação da polícia do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (modificada pelo Decreto nº 7.738, de 28 de Maio de 2012).

Art. 105 - Integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais e as entidades privadas de defesa do consumidor.

Estrutura básica

Estrutura Nacional:

Decreto nº 7.738, de 28 de Maio de 2012.

Art. 6º O Anexo I ao Decreto nº 6.061, de 2007, passa a vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 2º.....

II -

c) Secretaria Nacional do Consumidor: Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor;

d) Secretaria de Assuntos Legislativos” (NR).

“Art. 17. À Secretaria Nacional do Consumidor cabe exercer as competências estabelecidas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e especificamente:

I - formular, promover, supervisionar e coordenar a Política Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor;

II - integrar, articular e coordenar o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC;

III - articular-se com órgãos da administração federal com atribuições relacionadas à proteção e defesa do consumidor;

IV - orientar e coordenar ações para proteção e defesa dos consumidores;

V - prevenir, apurar e reprimir infrações às normas de defesa do consumidor;

VI - promover, desenvolver, coordenar e supervisionar ações de divulgação dos direitos do consumidor, para o efetivo exercício da cidadania;

VII - promover ações para assegurar os direitos e interesses dos consumidores;

VIII - adotar ações para manutenção e expansão do Sistema Nacional de

Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC, e garantir o acesso a suas informações;

IX - receber e encaminhar consultas, denúncias ou sugestões apresentadas por consumidores e entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado;

X - firmar convênios com órgãos, entidades públicas e instituições privadas para executar planos, programas e fiscalizar o cumprimento de normas e medidas federais;

XI - incentivar, inclusive com recursos financeiros e programas especiais, a criação de órgãos públicos estaduais, distrital, e municipais de defesa do consumidor e a formação, pelos cidadãos, de entidades com esse objetivo;

XII - celebrar compromissos de ajustamento de conduta;

XIII - elaborar e divulgar o elenco complementar de cláusulas contratuais e práticas abusivas nos termos do Código de Defesa do Consumidor;

XIV - dirigir, orientar e avaliar ações para capacitação em defesa do consumidor destinadas aos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor;

XV - determinar ações de monitoramento de mercado de consumo, para subsidiar políticas públicas de proteção e defesa do consumidor;

XVI - solicitar colaboração de órgãos e entidades de notória especialização técnico-científica, para a consecução de seus objetivos;

XVII - acompanhar os processos regulatórios, objetivando a efetiva proteção dos direitos dos consumidores; e

XVIII - participar de organismos, fóruns, comissões e comitês nacionais e internacionais que tratem da proteção e defesa do consumidor ou de assuntos de interesse dos consumidores.” (NR)

“Art. 19. Ao Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor cabe apoiar a Secretaria Nacional do Consumidor no cumprimento das competências estabelecidas na Lei nº 8.078, de 1990.” (NR)

Quadro demonstrativo dos cargos em comissão e das funções gratificadas do Ministério da Justiça (capítulo VIII, anexo VI).

SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR:

- 1 Secretário
- 1 Assessor Técnico
- 1 Assistente Técnico

Coordenação:

- 1 Coordenador
Divisão:
- 2 Chefe
Serviço:
- 2 Chefe

Gabinete:
- 1 Chefe
Coordenação:
- 1 Coordenador
Serviço:
- 2 Chefe

Coordenação-Geral de Articulação de Relações Institucionais:
- 1 Coordenador-Geral
Serviço:
- 1 Chefe

DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR:

- 1 Diretor
- 1 Assistente Técnico

Coordenação-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado:
- 1 Coordenador-Geral
Coordenação:
- 3 Coordenador
Divisão:
- 3 Chefe
Serviço:
- 1 Chefe

Coordenação-Geral de Consultoria Técnica e Processos Administrativos:
- 1 Coordenador-Geral
Coordenação:
- 3 Coordenadores
Divisão:
- 2 Chefe
Serviço:
- 1 Chefe

Coordenação-Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor:
- 1 Coordenador-Geral
Coordenação:
- 1 Coordenador
Divisão:
- 3 Chefe

Coordenação-Geral de Assuntos Jurídicos
Coordenação-Geral de Políticas e Relações de Consumo
Coordenação-Geral de Supervisão e Controle
Coordenação-Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – Sindec

Estrutura Estadual:

Lei nº 10.913, de 03 de Janeiro de 1997.

Art. 5º - O Conselho Estadual de Defesa do Consumidor será constituído pelos seguintes membros e respectivos suplentes:

I - um representante da Secretaria do Trabalho, Cidadania e Assistência Social;

II - um representante da Secretaria da Justiça e Segurança;

III - um representante da Secretaria da Saúde e do Meio Ambiente;

IV - um representante da Secretaria da Fazenda;

V - um representante da Secretaria da Educação;

VI - um representante do Ministério Público Estadual;

VII - um representante da Procuradoria - Geral do Estado;

VIII - um representante da Defensoria Pública do Estado;

IX - dois representantes das associações com finalidade institucional de defesa dos direitos do consumidor, sediados na Capital do Estado;

X - dois representantes das associações com finalidade institucional de defesa dos direitos do consumidor, sediadas em outros municípios do Estado;

XI - um representante de instituições ligadas à pesquisa e ao desenvolvimento dos direitos dos consumidores;

XII - um representante da FAMURS;

XIII - um representante da Federação das Associações Comerciais do Estado do Rio Grande do Sul - FEDERASUL;

XIV - um representante da Federação das Indústrias do Estado do Rio Grande do Sul - FIERGS;

XV - dois representantes de entidades sindicais dos trabalhadores no Rio Grande do Sul.

§1º - O Presidente do Conselho será eleito dentre os membros representantes dos órgãos públicos, por maioria simples de votos dos conselheiros nomeados.

§2º - Os membros do Conselho e respectivos suplentes serão indicados pelos titulares dos respectivos órgãos e terão seus nomes encaminhados pelo Secretário de Estado do Trabalho, Cidadania e Assistência Social ao Chefe do Poder Executivo, para os fins de nomeação.

§3º - Os conselheiros terão mandato de dois anos, renovável por igual período, e não perceberão qualquer remuneração pela participação no Conselho, cujas

atividades serão consideradas de relevante interesse público.

§4º- O Conselho reunir-se-á, ordinariamente, uma vez por semestre e, extraordinariamente, sempre que convocado por seu Presidente.

Estrutura Municipal:

Lei Complementar, nº 222/2009, de 16 de janeiro de 2009 do município Passo Fundo, Arts. 6º, 9º e 13º.

Art. 6º A Coordenadoria do Programa Municipal de Defesa do Consumidor - PROCON/PF é o órgão de coordenação política do Sistema Municipal de Defesa do Consumidor de Passo Fundo - SMDC/PF, com as seguintes atribuições:

I - planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política municipal de proteção e defesa do consumidor, com a aquiescência do CONDEC/PF;

II - receber, analisar, avaliar e apurar consultas e denúncias apresentadas por entidades representativas dos consumidores ou pessoas jurídicas de direito público ou privado ou por consumidores individuais;

III - prestar aos consumidores orientação permanente sobre seus direitos e garantias;

IV - informar, conscientizar e motivar o consumidor, por intermédio dos diferentes meios de comunicação;

V - solicitar à polícia judiciária a instauração de inquérito para apuração de delito contra o consumidor, nos termos da legislação vigente;

VI - representar ao Ministério Público competente, para fins de adoção de medidas processuais, penais, e civis e a Defensoria Pública, no âmbito, respectivamente, de suas atribuições;

VII - levar ao conhecimento dos órgãos competentes as infrações de ordem administrativa que violem os interesses difusos, coletivos ou individuais dos consumidores;

VIII - solicitar o concurso de órgão e entidades da União, dos Estados, do Distrito Federal e de outros Municípios, bem como auxiliar na fiscalização de preços, abastecimento, quantidade e segurança de produtos e serviços;

IX - incentivar, inclusive com recursos financeiros e outros programas especiais, a formação, pelos cidadãos, de entidades que tenha por objetivo a defesa dos direitos dos consumidores;

X - funcionar, no processo administrativo, como instância de instrução e julgamento, no âmbito de sua competência, dentro das regras fixadas na Lei 8.078, de 1990, pela legislação complementar e por esta Lei;

XI - fiscalizar e aplicar as sanções administrativas previstas na Lei 8.078, de 1990, e em outras normas pertinentes à defesa do consumidor;

XII - solicitar o concurso de órgãos e entidades de notória especialização técnico-científica para a consecução de seus objetivos;

XIII - convencionar com fornecedores de produtos e prestadores de serviço, ou com suas entidades representativas, a adoção de normas coletivas de consumo;

XIV - realizar mediação individual ou coletiva de conflitos de consumo;

XV - realizar estudos e pesquisas sobre mercados consumidores;

XVI - manter o cadastro de entidades participantes do Sistema Municipal de Defesa do Consumidor;

XVII - desenvolver outras atividades compatíveis com suas finalidades;

XVIII - celebrar convênios, acordos e pactos de colaboração com os demais órgãos e entidades de proteção de defesa do consumidor após aprovação pelo Conselho Municipal de Defesa do Consumidor sujeitando-se à análise do Poder Executivo.

Art. 9.º O Conselho Municipal de Defesa do Consumidor - CONDEC/PF, órgão central de orientação do Sistema Municipal de Defesa do Consumidor, constituído pelos seguintes órgãos e entidades.

I - pelo Coordenador do PROCON/PF;

II - por 1 (um) representante da Secretaria Municipal de Saúde;

III - por 1 (um) representante da Secretaria Municipal da Educação;

IV - por 1 (um) representante da Procuradoria Geral do Município;

V - por 1 (um) representante da Universidade de Passo Fundo - UPF;

VI - por 1 (um) representante da Defensoria Pública do Estado;

VII - por 1 (um) representante do Sindicato do Comércio Varejista de Passo Fundo - SINCOMÉRCIO

VIII - por 1 (um) representante da Câmara de Diretores Lojistas de Passo Fundo - CDL;

IX - por 2 (dois) representantes de entidades civis de defesa do consumidor, com sede em Passo Fundo e reconhecidas pelo Município;

X - por 2 (dois) representantes de entidades sindicais de trabalhadores de Passo Fundo, reconhecidas pelo Município;

XI - por 2 (dois) representantes da União de Associação de Moradores de Passo Fundo - UAMPAF;

XII - por 1 (um) representante da Ordem dos Advogados do Brasil – OAB.

§ 1º O Presidente da CONDEC/PF será escolhido dentre os seus integrantes em assembleia geral convocada para este fim.

§ 2º Os membros do CONDEC/PF serão indicados pelos órgãos e pelas entidades representadas, de acordo com seus respectivos estatutos, podendo ser substituídos a qualquer tempo, e serão investidos nas funções de Conselheiro por nomeação do Prefeito Municipal.

§ 3º Cada órgão ou entidade indicará um Conselheiro Titular e uma Suplente, que o substituirá nos seus impedimentos.

§ 4º O mandato de Conselheiro será de 2 (dois) anos, renovável por igual período.

§ 5º O cargo de Conselheiro do CONDEC/PF não será remunerado, sendo considerados de relevante interesse público os serviços prestados nessa qualidade.

Art. 13. O Fundo Municipal de Defesa dos Direitos do Consumidor - FMDDC/PF, dotado de autonomia administrativa e financeira e destinado ao custeio ou financiamento das ações referentes à Política Municipal das Relações de Consumo.

Parágrafo único. O FMDDC/PF será operacionalizado pela Secretaria de Finanças, conforme o plano de aplicação aprovado pelo Conselho Municipal de Defesa do Consumidor.

A estrutura do PROCON Municipal será composta por:

- Órgão;
- Fundo;
- Conselho.

A coordenadoria executiva deverá ser dirigida por um coordenador executivo, já os serviços do PROCON deverão ser executados por servidores públicos municipais, podendo ainda, serem auxiliados por estagiários.

O Prefeito Municipal irá nomear quem será o coordenador do executivo do PROCON e o poder executivo colocará a disposição os recursos necessários para o funcionamento do órgão, disporá ainda os bens materiais e os recursos financeiros.

A estrutura pode ser alterada, desde que sejam preservadas as funções de fiscalização, atendimento e assessoria jurídica.

Artigos 4º, 5º, 6º, 7º e 8º da minuta de projeto de lei para criação de PROCONS.

Art. 4º - A Estrutura Organizacional do PROCON municipal será a seguinte:

- I - Coordenadoria Executiva;
- II - Setor de Educação ao Consumidor, Estudos e Pesquisas;
- III - Setor de Atendimento ao Consumidor;
- IV - Setor de Fiscalização;
- V - Setor de Assessoria Jurídica;
- VI - Setor de Apoio Administrativo;
- VII - Ouvidoria.

Art. 5º - A Coordenadoria Executiva será dirigida por um Coordenador Executivo, e os serviços por Chefes.

Parágrafo único - Os serviços do PROCON serão executados por servidores públicos municipais, podendo ser auxiliados por estagiários de 2º e 3º graus.

Art. 6º - O Coordenador Executivo do PROCON Municipal será nomeado pelo Prefeito Municipal.

Art. 7º - O Poder Executivo municipal colocará à disposição do PROCON os recursos humanos necessários para o funcionamento do órgão, promovendo os remanejamentos necessários.

Art. 8º - O Poder Executivo municipal disporá os bens materiais e recursos financeiros para o perfeito funcionamento do órgão, promovendo os remanejamentos necessários.

Órgãos

O PROCON municipal, de acordo com o artigo 5º do Código Municipal de Defesa do Consumidor de Passo Fundo, deverá ser constituído pelos seguintes órgãos:

- Coordenadoria do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor;
- Conselho Municipal de Defesa dos Direitos do Consumidor;
- Fundo Municipal de Defesa dos Direitos do Consumidor;
- Os demais órgãos públicos municipais ou privados que atuem na defesa e representação dos consumidores.

De acordo com a Lei nº 10.913 de 03 de janeiro de 1997, integram o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor – SISTECON: art. 2º

- A Secretaria do Trabalho, Cidadania e Assistência Social;
- O Conselho Estadual de Defesa do Consumidor;

- O Fundo Estadual de Defesa do Consumidor;
- Os demais órgãos estaduais e municipais, públicos e privados, que atuam na defesa e representação dos consumidores.

Fundo

O FMDD (Fundo Municipal de Defesa dos Direitos Difusos) é um instrumento importante para o melhor gerenciamento do desenvolvimento das ações e serviços de proteção e defesa dos direitos dos consumidores em nível municipal, já que pode vir a se tornar em significativa fonte de financiamento para projetos de relevância social.

Os recursos do FMDD permitem a execução de projetos para ressarcir e prevenir danos causados à coletividade relativos ao meio ambiente, ao consumidor, bem como a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico, de infração à ordem econômica ou qualquer outro interesse difuso ou coletivo.

Os recursos do Fundo podem ser aplicados na recuperação de bens; na promoção de eventos educativos e científicos e na edição de material informativo relacionado à natureza da infração ou do dano causado; no custeio de exames periciais, estudos e trabalhos técnicos necessários à instrução de inquérito civil ou procedimento investigatório preliminar instaurado para a apuração de fato ofensivo ao interesse difuso ou coletivo.

Lei Complementar no 222, de 16 de janeiro de 2009 e legislação correlata do município de Passo Fundo.

Art. 13º - O Fundo Municipal de Defesa dos Direitos do Consumidor - FMDDC/PF, dotado de autonomia administrativa e financeira e destinado ao custeio ou financiamento das ações referentes à Política Municipal das Relações de Consumo.

Conselho

Os PROCONs são órgãos estaduais e municipais de defesa do consumidor, criados, na forma da lei. Tem competências, no âmbito de sua jurisdição, para exercitar as atividades contidas no CDC e no Decreto nº 2.181/97, visando garantir os direitos dos consumidores. Verifica-se, desta forma, que as competências são concorrentes entre União, Estados e Municípios, no que se refere aos direitos dos consumidores (art. 24). CF/88

Os PROCONs são, portanto, os órgãos oficiais locais que atuam junto à comunidade, prestando atendimento direto aos consumidores, tendo, desta forma, papel fundamental na atuação do SINDC. Outro importante aspecto da atuação dos PROCONs diz respeito ao papel de elaboração, coordenação e execução da política local de defesa do consumidor, incluindo as atribuições de orientar e educar os consumidores, dentre outras.

SISTEMA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Informações Úteis

1 Secretaria Nacional do Consumidor – Senacon

A Secretaria Nacional do Consumidor – Senacon, criada pelo Decreto 7.738, de 28 de maio de 2012, tem suas atribuições estabelecidas no art. 106 do Código de Defesa do Consumidor e no art. 3º do Decreto nº 2.181/97. A atuação da Senacon concentra-se no planejamento, elaboração, coordenação e execução da Política Nacional das Relações de Consumo, com seguintes objetivos: (i) garantir a proteção e exercício dos direitos consumidores; (ii) promover a harmonização nas relações de consumo; e (iii) incentivar a integração e a atuação conjunta dos membros do SNDC.

Dentre as ações estruturantes da Secretaria, destacam-se o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – Sindec, as atividades da Escola Nacional de Defesa do Consumidor, as ações voltadas à proteção da Saúde e Segurança do Consumidor, a repressão às práticas infrativas e o aperfeiçoamento das políticas regulatórias.

Com o objetivo de ampliar a efetividade da Política Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor, a atenção da Senacon está voltada à análise de questões que tenham repercussão nacional e interesse geral. A Secretaria também representa os interesses dos consumidores brasileiros e do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) junto a organizações internacionais, como Mercosul, Organização dos Estados Americanos (OEA), entre outras.

O que é o Sindec

O Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), na linha do que determinam os artigos 105 e 106 da Lei 8.078, é uma política pública que, por meio de um conjunto de soluções tecnológicas, representa um eixo fundamental de integração do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) e de fortalecimento da ação coordenada e harmônica entre seus órgãos.

O Sindec permite o registro dos atendimentos individuais a consumidores, a instrução dos procedimentos de atendimento e dos processos de reclamação, além da gestão das políticas de atendimento e fluxos internos dos Procons integrados e a elaboração de Cadastros Estaduais e Nacional de Reclamações Fundamentadas.

Todo esse trabalho, harmônico e articulado entre os Procons, gera informações que são consolidadas nos bancos de dados estaduais e replicados na base de dados nacional do Sindec no âmbito do Ministério da Justiça.

Essa base nacional é uma fonte valiosa de informações para elaboração da Política Nacional das Relações de Consumo, para informação aos consumidores e aos diversos interessados na proteção e defesa do consumidor, bem como incentivo aos fornecedores para aperfeiçoarem cada dia mais o seu relacionamento com os consumidores. O acesso aos dados, informações e gráficos do Sindec cumpre

o princípio constitucional da publicidade na Administração Pública, reforça a cultura da prevenção e permite a promoção de políticas públicas nacionalmente integradas para a Defesa do Consumidor.

Atualmente, o Sindec consolida informações de mais de 627 Procons, em 27 Unidades da Federação. Tais informações se configuram em amostra bastante qualificada das diversas demandas e reclamações de consumidores levadas diariamente aos órgãos de defesa do consumidor.

O Sindec é a demonstração de como um trabalho integrado, feito a partir da lógica da parceria, construiu uma política que permite amplificar a voz de milhões de consumidores em todo o Brasil.

Fonte: <https://sindecnacional.mj.gov.br/home>

2 PROGRAMA ESTADUAL DE DEFESA DOS CONSUMIDORES / PROCON-RS

O PROCON ESTADUAL DO RIO GRANDE DO SUL tem como objetivo a proteção dos cidadãos em todas as relações de consumo descritas no Código de Defesa do Consumidor - Lei Federal 8.078/90.

O PROCON é o local onde o consumidor pode fazer valer seus direitos e onde terá apoio sobre consumo consciente e sustentável e também quando tiver seus direitos violados. Isso não significa que seja um órgão cego e que credite razão unilateral ao consumidor supostamente lesado, mas garantirá a ampla defesa como princípio constitucional, através de análise criteriosa sobre a relação de consumo efetuada para somente depois abrir processo administrativo para aplicação de multa.

Cabe ao PROCON:

- Esclarecer, conscientizar, educar e informar o cidadão sobre seus direitos e deveres enquanto consumidores.
- Orientar, receber, analisar e encaminhar reclamações, consultas e denúncias de consumidores.
- Fiscalizar preventivamente os direitos do consumidor e aplicar as sanções, quando for o caso.
- Facilitar o exercício da cidadania por meio da divulgação dos serviços oferecidos.

O PROCON-RS foi criado pela Lei Estadual nº 10.913, de 03 de janeiro de 1997, que instituiu o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor - SISTECON, sendo regulamentado pelo Decreto Estadual nº. 38.864, de 09 de setembro de 1998 e coordenado pela Secretaria da Justiça e do Desenvolvimento Social(SJDS) na defesa e orientação aos consumidores na busca de solução para qualquer

problema decorrente da relação de consumo.

A atuação do PROCON-RS, pela sua natureza, está vinculada a promoção da cidadania e garantia dos direitos fundamentais dos consumidores. Através da educação para um consumo sustentável e da construção de mecanismos de participação popular, é possível constituir instrumentos de controle social sobre o mercado, qualificando as relações entre consumidores e fornecedores. Banir os abusos e aplicar a legislação da defesa do consumidor são os objetivos permanentes do PROCON-RS.

CONSUMIDOR.GOV.BR

O Consumidor.gov.br é um serviço público que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo pela internet.

Monitorada pela Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon - do Ministério da Justiça, Procons, Defensorias, Ministérios Públicos e também por toda a sociedade, esta ferramenta possibilita a resolução de conflitos de consumo de forma rápida e desburocratizada: atualmente, 80% das reclamações registradas no Consumidor.gov.br são solucionadas pelas empresas, que respondem as demandas dos consumidores em um prazo médio de 7 dias.

O Consumidor.gov.br coloca as relações entre consumidores, fornecedores e o Estado em um novo patamar, a partir das seguintes premissas:

- I. Transparência e controle social são imprescindíveis à efetividade dos direitos dos consumidores;
- II. As informações apresentadas pelos cidadãos consumidores são estratégicas para gestão e execução de políticas públicas de defesa do consumidor;
- III. O acesso a informação potencializa o poder de escolha dos consumidores e contribui para o aprimoramento das relações de consumo.

Por se tratar de um serviço provido e mantido pelo Estado, com ênfase na interatividade entre consumidores e fornecedores para redução de conflitos de consumo, a participação de empresas no Consumidor.gov.br, só é permitida àqueles que aderem formalmente ao serviço, mediante assinatura de termo no qual se comprometem em conhecer, analisar e investir todos os esforços disponíveis para a solução dos problemas apresentados. O consumidor, por sua vez, deve se identificar adequadamente e comprometer-se a apresentar todos os dados e informações relativas à reclamação relatada.

A Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça é a responsável pela gestão, disponibilização e manutenção do Consumidor.gov.br, bem como pela articulação com demais órgãos e entidades do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor que, por meio de cooperação técnica, apoiam e atuam

na consecução dos objetivos do serviço.

A criação desta plataforma guarda relação com o disposto no artigo 4º inciso V da Lei 8.078/1990 e artigo 7º, incisos I, II e III do Decreto 7.963/2013.

Fonte: <https://consumidor.gov.br/pages/principal/?1633984381131>

Atendimento aos Consumidores

Se você for morador de Porto Alegre, ligue para o Procon Municipal, no Telefone **(51) 3289-1769**

No Procon Estadual as demandas dos consumidores são atendidas nas Turmas de acordo com o assunto.

TURMAS DE ATENDIMENTO AOS CONSUMIDORES:

PRIMEIRA TURMA - Publicidade e Propaganda

Telefone: (51) 3287-6200

Ramal: 217

SEGUNDA TURMA - Serviços Privados

Alimentos / Medicamentos / Habitação / Planos de Saúde / Internet Banda Larga

Telefone: (51) 3287-6200

Ramal: 222

TERCEIRA TURMA - Assuntos Financeiros

Contas Bancárias / Consórcios / Seguros e Financiamentos

Telefone: (51) 3287-6200

Ramal:224

QUARTA TURMA - Produtos

Telefone: (51) 3287-6200

Ramal: 220

QUINTA TURMA - Serviços Essenciais

Telefonia Fixa e Móvel / Energia Elétrica / Água e Saneamento/ Internet Móvel-3G

Telefone: (51) 3287-6200

Ramal: 229

FISCALIZAÇÃO

Telefone/Fax: (51) 3287-6200

Ramal: 227

CARTÓRIO

Telefone: (51) 3287-6200

Ramal: 210

PROTOCOLO

Telefone: (51) 3287-6200

Ramal: 215

CEDECON

Telefone: (51) 3287-6200

Ramal: 206

HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

Segunda à Sexta Feira

Expediente Interno: 09h até 18h

Expediente ao Público: 10h até 16h

Sem fechar ao meio dia

Fonte: www.procon.rs.gov.br

3 BALCÃO DO CONSUMIDOR • FACULDADE DE DIREITO UPF

Sobre o Projeto - O Balcão do Consumidor é um programa da Faculdade de Direito da Universidade de Passo Fundo em convênio com o Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul e Prefeitura Municipal de Passo Fundo/ PROCON, o qual iniciou suas atividades em 29 de setembro de 2006. Tem o papel fundamental de promover a educação para o consumo, através da parceria com os poderes públicos, assumindo a função de promover o atendimento aos consumidores, mantendo contato com fornecedores, para possibilitar o entendimento entre as partes envolvidas, sendo que, em não havendo um acordo é marcada uma audiência extrajudicial. A iniciativa possibilita a prática jurídica aos acadêmicos que atuam como estagiários, prestando atendimento, identificando os problemas, participando das audiências, buscando solução para o conflito através da mediação. Na defesa dos direitos transindividuais, o Balcão do Consumidor encaminha as demandas ao Ministério Público Estadual, para promover a análise e propositura de ações coletivas. Desde sua fundação, o Balcão do Consumidor já atendeu mais de 100 mil consumidores, chegando à resolução dos conflitos em 70% dos casos e evitando que essas demandas cheguem ao Poder Judiciário.

Uma das atividades promovidas pelo Balcão do Consumidor é a educação

para o consumo, para tanto foi criado o personagem Tchê Consumidor, para dialogar com as crianças e adolescentes noções básicas de direitos e deveres do consumidor. Além disso o programa desenvolveu uma serie de materiais informativos, são 12 livros, 17 histórias em quadrinho e mais 14 vídeos animados do personagem Tchê Consumidor, três documentários que fazem um resgate histórico da defesa do consumidor a nível nacional e internacional que posteriormente foi transformado em três enciclopédias intituladas: Vol 1 - 25 anos do Código de Defesa do Consumidor; Vol 2 - Da Atualidade à Internacionalização e Vol 3 - Futuro, Novas Tecnologias, Novas Formas de Resolução de Conflitos.

Todo material, pode ser acessado e baixado gratuitamente, através do site do Balcão do Consumidor: <https://www.upf.br/balcaodoconsumidor>

Atendimento - Atendimento virtual pelo e-mail balcaodoconsumidor@upf.br, é necessário encaminhar no texto do e-mail o nome completo do consumidor, número do CPF, número da RG, endereço residencial completo. Pelo atendimento virtual será feito apenas um agendamento prévio para posterior atendimento pessoal. Atendimento pessoal junto ao - Balcão do Consumidor -: nesse caso o consumidor deverá dirigir-se ao Campus III da UPF (antiga Faculdade de Direito) portando os documentos de identidade (RG) e CPF, bem como, documentos referentes a demanda.

Horário de Atendimento: Segunda à Sexta-feira 12h às 17h

Balcão do Consumidor - Passo Fundo

Endereço: Av. Brasil, nº 743 - Centro
Cep: 99025-002
Telefones: (54) 3314-7660
E-mail: balcaodoconsumidor@upf.br

Balcão do Consumidor - Carazinho

Rua: Diamantino Tombini, nº 300 - Oriental
Cep: 99500-000
Telefones: (54) 3329-6433
E-mail: balcaocarazinho@upf.br

Balcão do Consumidor - Lagoa Vermelha

Rua Protásio Alves, nº 50 - Alto Pedregal
Cep: 99500-000
Telefone: (54) 3358-6960
E-mail: balcaolagoavermelha@upf.br

Balcão do Consumidor - Casca

Av. XV de Novembro, nº 402 - Centro
Cep: 99260-000
Telefone: (54) 3358-6960
E-mail: balcaocasca@upf.br

Balcão do Consumidor - Soledade

Av. Marechal Floriano Peixoto, nº 3033 - Missões
Cep: 99300-000
Telefone: (54) 3381-9200
E-mail: balcaosoledade@upf.br

Balcão do Consumidor - Sarandi

Av. Expedicionário, nº 64A - Centro
Cep: 99560-000
Telefone: (54) 3361-2902
E-mail: balcaosarandi@upf.br

4 PROCONS MUNICIPAIS

1- PROCON ALEGRETE

Praça Getúlio Vargas, nº 409 - Centro
Cep: 97542-230
Fone: (55) 3426-2105 / (55) 3961-1053
E-mail: proconalegrete@gmail.com

2 - PROCON ANTÔNIO PRADO

Travessa Irmão Irineu, nº 23 - Centro
Cep: 95250-000
Fone: (54) 3293-5644
E-mail: procon@antonioprado.com.br

3 - PROCON ARROIO DO SAL

Rua Alegrete, nº 30, Centro
Cep: 95585-000
Fone: (54) 3697-3580
E-mail:

4 - PROCON BAGÉ

Av. General Osório, nº 2.000 - Centro
Cep: 96400-101
Fone: (53) 241-6010
E-mail: procon@bage.rs.gov.br

5 - PROCON BENTO GONÇALVES

Rua Marechal Deodoro, nº 70 - Centro
Cep: 95700-000
Fone: (54) 3055-8544 / (54) 3055-8547
E-mail: procon@bentogoncalves.rs.gov.br

6 - PROCON BOM JESUS

Rua Júlio de Castilhos, nº 505 - 2º andar - Centro
Cep: 95290-000
Fone: (54) 3237-1471
E-mail: procon@bomjesus.rs.gov.br

7 - PROCON BUTIÁ

Rua José Feliciano Carrinho, nº 155 - Centro
Cep: 96750-000
Fone: (51) 3652-2812 / 3652-2048
E-mail: procon.butia@gmail.com

8 - PROCON CAÇAPAVA DO SUL

Rua Ulhôa Cintra, nº 283 - Centro
Cep: 96570-000
Fone: (51) 3281-1988 / 99973-9126
E-mail: procon@cacapava.rs.gov.br

9 - PROCON CACHOEIRINHA

Rua Tamoiós, nº 40 – São Vicente
Cep: 94910-003
Fone: (51) 3471-2835 / (51)3439-1036 / 3041-7114
E-mail: procon@cachoeirinha.rs.gov.br

10 - PROCON CAMPO BOM

Avenida dos Estados, nº 900 - Centro
Cep: 93700-000
Fone: (51) 3597-4203 / 3597-9442
E-mail: procon@campobom.rs.gov.br

11 - PROCON CANDIOTA

Av. Luiz Chirivino, nº 155
Cep: 96495-000
Fone: (53) 3245-7106 / (53)3245-7361
E-mail: candiota@fgtas.rs.gov.br

12 - PROCON CANGUÇU

Rua Praça Dr. Francisco Carlos dos Santos, S/n - Centro
Cep: 96000-000
Fone: (53) 3252-4009
E-mail: proconcangu@gmail.com

13 - PROCON CANOAS

Rua General Salustiano, nº 142 - Marechal Rondon
Cep: 92020-310
Fone: (51) 3236-2051 / 3236-2052
E-mail: procon@canoas.rs.gov.br

14 - PROCON CAPÃO DA CANOA

Rua Peri, nº 1766 - Centro
Cep: 95555-000
Fone: (51) 3502-5231
Email: procon@capaodacanoa.rs.gov.br

15 - PROCON CARAZINHO

Rua Diamantino Tombini, nº300 - Oriental
Cep: 99500-000
Fone: (54) 3331-2029/ 3329-6433
Email: procon@carazinho.rs.gov.br

16 - PROCON CARLOS BARBOSA

Av. Presidente Kennedy, nº 737 - Aurora
Cep: 95185-000
Fone: (54) 3433-2120/ 3433-2121
Email: procon@carlosbarbosa.rs.gov.br

17 - PROCON CAXIAS DO SUL

Rua Visconde de Pelotas, nº 449 - Centro
Cep: 95020-180
Fone (54) 3214-5343
E-mail: proconcaxias@caxias.rs.gov.br

18 - PROCON CIDREIRA

Rua João Neves, nº 194 - Centro
Cep: 95595-000
Fone: (51) 3681-2685 / 3681-1948
Email: proconcidreirars@hotmail.com

19 - PROCON CONDOR

Rua do Comércio, nº 504 - Centro
Cep: 98290-000
Fone:(55) 3379.1133 ramal 31
E-mail: procon.condor@gmail.com

20 - PROCON DOM PEDRITO

Rua Borges de Medeiros, S/n- Centro
Cep: 96450-000
Fone: (53) 3243-5409
E-mail: procondp@gmail.com

21 - PROCON ERECHIM

Rua Carlos Miranda, nº 120 Sala 1- Fátima
Cep: 99709-292
Fone:(54) 3520-7089/ 99158-3567
E-mail: procon@erechim.rs.gov.br

22 - PROCON ESTÂNCIA VELHA

Rua Presidente Lucena, nº 3454 - Centro
Cep: 93600-000
Fone: (51) 3561.1919
E-mail: prf.ev@hotmail.com

23 - PROCON ESTEIO

Rua Eng. Hener de Souza Nunes, nº 150 - Centro
Cep: 93260-120
Fone: (51) 3433-8201 / 3433-8202
E-mail: esteioprocon@gmail.com

24 - PROCON ESTRELA

Rua Treze de Maio, nº 621 – Centro
Cep: 95880-000
Fone: (51) 3981-1000 / 3190-1252
E-mail: procon@estrela-rs.com.br

25 - PROCON FARROUPILHA

Rua Quatorze de Julho, nº 713 - Centro
Cep: 95170-212
Fone: (54) 3268-2282 / 3261-7928
E-mail: procon@farroupilha.rs.gov.br

26 - PROCON FAXINAL DO SOTURNO

Rua Júlio de Castilhos, nº 609 - Cento
Cep: 97220-000
Fone: (55) 3263-3700
E-mail: procon@farroupilha.rs.gov.br

27 - PROCON GARIBALDI

Rua Irmão José Sion, nº 390 - Centro
Cep: 95720-000
Fone: (54) 3462-8170
E-mail: procon@garibaldi.rs.gov.br

28 - PROCON GIRUÁ

Rua Doutor Bozzano, nº 82 - Centro
Cep: 98870-000
Fone: (55) 3361-1030 / 3361-2503
E-mail: procon@girua.rs.gov.br

29 - PROCON GRAVATAÍ

Rua Irmão Geraldo, nº 141 - 4º andar - sala 402
Cep: 94020-110
Fone: (51) 3600-7660 / 3600-7661
E-mail: procongravatai@gravatai.rs.gov.br

30 - PROCON GUAPORÉ

Avenida Silvio Sansom, nº 1155 - Junto à Casa da Cultura, Sala 107
Cep: 99200-000
Fone: (51) 3600-7660 / 3600-7661
E-mail: procon@guapore.rs.gov.br

31 - PROCON HORIZONTINA

Rua Uruguai, nº 1119 - Centro
Cep: 98920-000
Fone: (55) 3537.7504 / 3537-7503
E-mail: procon@horizontina.rs.gov.br

32 - PROCON IBIRUBÁ

Rua Tiradentes, nº 700 - Centro
Cep: 98200-000
Fone: (54) 3324-3553
E-mail: procon@ibiruba.rs.gov.br

33 - PROCON IJUÍ

Rua Vinte de Setembro, nº 533 - Centro
Cep: 98700-000
Fone: (55) 3333-0725
E-mail: procon@ijui.rs.gov.br

34 - PROCON IMBÉ

Avenida Paraguassú, nº 2017
Cep: 95625-000
Fone: (51) 3627-8554
E-mail: procon@imbe.rs.gov.br

35 - PROCON ITAQUI

Av. Independência, nº 575 - Centro
Cep: 95625-000
Fone: (55) 3433-4114 / 3433-2626
E-mail: procon@itaqui.rs.gov.br

36 - PROCON JAGUARÃO

Rua General Marques, nº 143 - Centro
Cep: 96300-000
Fone: (53) 3261-1171
E-mail: procon@jaguarao.rs.gov.br

37 - PROCON LAJEADO

Rua Júlio de Castilhos, 171 - Centro
Cep: 95900-170
Fone: (51) 3982-1067 / 3982-1265
E-mail: procon@lajeado.rs.gov.br
38 - PROCON LINDOLFO COLLOR
Avenida Capivara, nº 1000 - Centro
Cep: 93940-000
Fone: (51) 3552-1464
E-mail: procon@lindolfocollor.rs.gov.br

39 - PROCON MANOEL VIANA

Rua Valter Jobim, nº 171 - Centro
Cep: 97640-000
Fone: (55) 3256-1130

40 - PROCON MARAU

Rua Lauro Ricieli Bortolon, nº 320 - Sala 110
Cep: 99150-000
Fone: (54) 3342-4468
E-mail: proconmarau.adm@gmail.com

41 - PROCON MONTENEGRO

Rua Apolinário de Moraes, nº 1705 - Centro
Cep: 97780-000

Fone: (51) 3632.3122

E-mail: comdecon@montenegro.rs.gov.br

42 - PROCON NÃO ME TOQUE

Rua Dr. Otto Stahl, 585 - Sala 204 - Centro
Cep: 99470-000
Fone: (51) 3332-3464
E-mail: proconnmt@naometoquers.com.br

43 - PROCON NOVA PRATA

Av. Cônego Peres, número 140 - 1º andar - Centro
Cep: 95320-000
Fone: (54) 3242-8218
E-mail: procon@novaprata.rs.gov.br

44 - PROCON NOVO HAMBURGO

Rua David Canabarro, nº 20 - 2º andar - Centro
Cep: 93510-020
Fone: (51) 3581-9531
E-mail: procon@novohamburgo.rs.gov.br

45 - PROCON OSÓRIO

Rua Barão do Rio Branco, nº261 - sala 10 - Centro
Cep: 95520-000
Fone/fax: (51) 3663-7872 / (51) 3663-4158
E-mail: proconosorio@gmail.com

46 - PROCON PALMEIRA DAS MISSÕES

Rua Marechal Floriano, nº 1137 - Centro
Cep: 98300-000
Fone: (55) 3742-7284
E-mail: procon@palmeiradasmissoes-rs.com.br

47 - PROCON PANAMBI

Rua Hermann Meyer nº 43 - 2º andar - Centro
Cep: 98280 -000
Fone: (55) 3376-9120
E-mail: procon@panambi.rs.gov.br

48 - PROCON PAROBÉ

Rua Vera Cruz, nº 701 - Centro
Cep: 95630-000
Fone: (51) 3953.1050 / 3953.1085
E-mail: procon@parobe.rs.gov.br

49 - PROCON PASSO FUNDO

Av. Brasil, nº 758 - Centro
Cep: 99025-002
Fone/fax: (54) 3584- 1155
E-mail: procon@pmpf.rs.gov.br

50 - PROCON PELOTAS

Praça Rio Branco, nº 07
Cep: 96010-320
Fone: (53) 3305-3505
E-mail: procondefesa@gmail.com

51 - PROCON PORTO ALEGRE

Rua dos Andradas, nº 686 - Centro Histórico
Cep: 90020-004
Fone: (51) 3289-1774/ 3289-1769
E-mail: administrative@proconpoa.rs.gov.br e juridico@proconpoa.rs.gov.br

52 - PROCON QUARAÍ

Rua Duque de Caxias, nº 1080 - Sala 01 - Centro
Cep: 97560-000
Fone: (55) 3423-1447
E-mail: procon.quarai@yahoo.com.br

53 - PROCON QUINZE DE NOVEMBRO

Rua Gonçalves Dias, nº 875 - Centro
Cep: 98230-000

Fone: (54) 3322-1500
E-mail: prhxv@pm15nov.rs.gov.br

54 - PROCON RIO GRANDE
Rua General Bacelar, nº 476- Centro
Cep: 96200-370
Fone: (53) 3233-8499
Email: procon@riogrande.rs.gov.br

55 - PROCON ROLANTE
Avenida Borges de Medeiros, nº 1469 - Junto ao SINE
Cep: 95690-000
Fone: (51) 3547-1202
E-mail: procon@rolante.rs.gov.br

56 - PROCON ROSÁRIO DO SUL
Rua Amaro Souto, nº 2718 - Centro
Cep: 97590-000
Fone: (55) 3231-6511
E-mail: proconrosario@gmail.com

57 - PROCON SANTA BÁRBARA DO SUL
Av. Eduardo de Brito, nº 101 - Centro
Cep: 98240-000
Fone: (55) 3372-217
E-mail: juridico@santabarbaradosul.rs.gov.br

58 - PROCON SANTA CRUZ DO SUL
Rua Galvão Costa, nº775 - Parque da Oktoberfest
Cep: 96810-198
Fone/Fax: (51) 3711-4548
E-mail: procon@santacruz.rs.gov.br

59 - PROCON SANTA MARIA
Av. Rio Branco, nº 639 - Centro
Cep: 97010-423
Fone: (55) 3217-1286
E-mail: procon@santamaria.rs.gov.br /gerenciaprocon@santamaria.rs.gov.br

60 - PROCON SANTA ROSA
Av. Expedicionário Webber , nº 2983 - Cruzeiro
Cep: 98789-000
Fone: (55) 3511-5114/ 3511-5100
E-mail: proconsantarosa@gmail.com/ sistecon@santarosa.rs.gov.br

61 - PROCON SANTA VITÓRIA DO PALMAR
Rua General Osório, nº 1396 - Centro
Cep: 96230-000
Fone: (53) 3263.3132
E-mail: procon.rgs@hotmail.com

62 - PROCON SANTANA DO LIVRAMENTO
Rua dos Andradas, nº660 - Centro
Cep: 97573-571
Fone/Fax: (55) 3968-1107
E-mail: livramento.procon@yahoo.com.br

63 - PROCON SANTIAGO
Rua Bento Gonçalves, nº 1823, sala 01 - Centro
Cep: 97700-360
Fone: (55) 3251-7924 / 3251-6093
E-mail: procon@urisantiago.br

64 - PROCON SANTO ÂNGELO
Av. Brasil, nº 351 - Centro
Cep: 98801-590
Fone: (55) 3313-9370 / 3313-9371
E-mail: procon@santoangelo.rs.gov.br

65 - PROCON SANTO ANTÔNIO DA PATRULHA
Rua Coronel Vítor Vila Verde, nº 126 - Centro
Cep: 95500-000
Fone: (51) 3662-1252 / 3662-7276

E-mail: procon@pmsap.com.br

66 - PROCON SÃO BORJA
Rua Aparício Marianne, 2751 - Centro
Cep: 97670-000
Fone/fax:(55) 3430-4203
E-mail: consultoriajuridicasb@gmail.com

67 - PROCON SÃO FRANCISCO DE ASSIS
Rua João Moreira, nº1667 - Centro
Cep: 97610-000
Fone:(55) 3252-2739
E-mail: procon@saofranciscocodeassis.rs.gov.br

68 - PROCON SÃO GABRIEL
Av. Julio de Castilhos, nº 46 - Sala 104 - Centro
Cep: 97300-080
Fone: (55)3232-4768 / 3237-2053
E-mail: proconsg@saogabriel.rs.gov.br

69 - PROCON SÃO LEOPOLDO
Rua Dom João Becker, nº 754 - Centro
Cep: 93010-010
Fone: (51) 2200-0355
E-mail: procon.atendimento@saoleopoldo.rs.gov.br

70 - PROCON SÃO LUIZ GONZAGA
Rua Venâncio Aires, nº 2438 - Centro
Cep: 97800-000
Fone: (55) 3352-3199
E-mail: procon@saoluizgonzaga.rs.gov.br

71 - PROCON SÃO MARCOS
Av. Venâncio Aires, nº 720 - Centro
Cep: 95190-000
Fone: (54) 3291-9961
E-mail: procon@saomarcos.rs.gov.br

72 - PROCON SÃO SEBASTIÃO DO CAÍ
Rua Marechal Floriano, nº 426 - Centro
Cep: 95760-000
Fone: (51) 3635-2530
E-mail: procon@saosebastiaodocai.rs.gov.br

73 - PROCON SÃO SEPÉ
Rua Plácido Chiquiti, nº 900 - Centro
Cep: 97340-000
Fone: (55) 3233-1570
E-mail: proconsaosepe@gmail.com

74 - PROCON SAPIRANGA
Av. João Correia, nº 808 - Centro.
Cep: 93800-000
Fone: (51) 3599-9546 / 3599-9500
E-mail: procon@sapiranga.rs.gov.br

75 - PROCON SAPUCAIA DO SUL
Avenida Assis Brasil, nº 47 – Centro
Cep: 93220-050
Fone: (51)3452-6762
E-mail: proconsapucaiaadosul@gmail.com

76 - PROCON TAQUARA
Rua Tristão Monteiro, nº 1278 - Centro
Cep: 95600-000
Fone: (51) 3541-9209 - (51) 3541-9206
E-mail: procon@taquara.rs.gov.br

77 - PROCON MUNICIPAL DE TAQUARI
Rua Oswaldo Aranha, nº 1790 - Centro
Cep: 95860-000
Fone: (51) 3653-6295
E-mail: procon@taquari.rs.gov.br

78 - PROCON MUNICIPAL DE TORRES

Rua Joaquim Porto, nº 804 - Centro
Cep: 95560-000
Fone: (51)3626-3060
E-mail: procon@torres.rs.gov.br

79 - PROCON MUNICIPAL DE TRAMANDAÍ

Av. Igreja - 346 - 2º andar - Centro
Cep: 95595-000
Fone: (51) 3661-1401
E-mail: procon@tramandai.rs.gov.br

80 - PROCON MUNICIPAL DE TUPANCIRETÃ

Av. Coronel Luiz Azevedo, 475 Bairro: Centro
Cep: 98.170-000
Fone: (55) 3272-2023
E-mail: procon@tupancireta.rs.gov.br

81 - PROCON URUGUAIANA

Rua Duque de Caxias, nº 1700 - Centro
Cep: 97501-510
Fone: (55) 3412-6669
E-mail: procon@uruguaiana.rs.gov.br

82 - PROCON MUNICIPAL DE VACARIA

Rua Inácia Vieira, nº 550 - Centro (Próximo à Padaria Algo Mais)
Cep: 95200-019
Fone: (54) 3232-4514
E-mail: procon@vacaria.rs.gov.br

83 - PROCON MUNICIPAL DE VENÂNCIO AIRES

Rua General Osório, nº 1430 - Centro
Cep: 95800-000
Fone: (51) 3983-1148 / 2183-0676
E-mail: procon@venancioaires.rs.gov.br

84 - PROCON MUNICIPAL DE VIAMÃO

Av. Coronel Marcos de Andrade, 421
Cep: 94410-050
Fone: (51) 3434-0810
E-mail: procon@viamao.rs.gov.br

85 - PROCON MUNICIPAL DE VICOTR GRAEFF

Av. João Amann, nº 690 - Centro
Cep: 99350-000
Fone: (54)3338-1244/ 3338-1232
E-mail: juridicopmvictor@gmail.com

Fonte: <https://www.procon.rs.gov.br/procons-municipais>

5 BALCÕES DO CONSUMIDOR**CACHOERINHA - CESUCA**

Rua Silvério Manoel da Silva, nº 160 - Colinas
Cep: 94935-630
Fone: (51)3396-1000
E-mail: procon@cachoeirinha.rs.gov.br

CACHOEIRA DO SUL - ULBRA

Rua Martinho Lutherero, nº 301 - Bairro Universitário
Cep: 96501-595
Fone: (51)3722-0400
E-mail:

CANOAS - ULBRA

Avenida Farroupilha, 8001 - Bairro São José
Cep: 92425-900
Fone:(51)3236-2051

CANOAS - UNILASALLE

Rua 15 de Janeiro - Centro de Estudos - Aplicados em Direito e Política CEADIP (prédio 14)

Cep: 92010-000
Fone: 0800-541-8500
E-mail:

CRUZ ALTA - UNICRUZ

Rua Procópio Gomes, nº 913 - 2º andar - Centro
Cep: 98050-380
Fone: (55)3322-8397
E-mail: consumidorca@gmail.com

IJUÍ - UNIUI

Rua 20 de Setembro, nº 533 - Centro
Cep:98700-000
Fone: (55)3333-0725
E-mail:

GRAVATAÍ - CNEC

Av. José Loureiro da Silva, nº 1991 - Centro.
Cep: 94010-001
Fone:(51)3043-9300
E-mail:

GUAÍBA - ULBRA

BR 116, nº 5724 - Bairro Moradas da Colina
Cep: 92500-000
Fone: (51) 3491-2923
E-mail:

PORTO ALEGRE - FADERGS

Rua Uruguai, nº 330, 5º andar, no Núcleo de Prática Jurídica.
- Centro
Cep: 90010-140
Fone: (51) 3045- 5751
E-mail:

PORTO ALEGRE - FMP

Rua Coronel Genuíno, nº 421 - Centro
Cep: 90010-350
Fone:(51) 3027-6565
E-mail:

PORTO ALEGRE - PUCRS

Avenida Ipiranga, nº 6681 - Partenon
Cep: 90610-000
Fone: (51)3353-7887/ 3353-7889
E-mail:

PORTO ALEGRE - UNIRITTER

Av. João Wallig, nº 1800 - 4º andar
Cep: 91340-000
Fone: 0800-642-4000
E-mail:

SANTA MARIA - ULBRA

BR-287, S/N
Cep: 97170-000
Fone:(55)3214-2333

SÃO LUIZ GONZAGA - URI

Rua Venâncio Aires, nº 2438 - Centro
Cep: 97800-000
Fone:(55) 3352-3199
E-mail:

TORRES - ULBRA

Rua Universitária, nº 1900 - Parque do Balonismo
Cep: 95560-000
Fone:(51)3626-3060
E-mail:procon@torrer.rs.gov.br

TRÊS PASSOS - UNIUI

Rua Ricardo Rucker, nº 235 - Centro
Cep: 98600-000
Fone: (51)3522-8126
E-mail: tbbalcaodoconsumidor@unijui.edu.br

CRÉDITOS:

Organização Geral: Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho e Me. Filipe Madsen Etges

1. Balcão do Consumidor UPF

Equipe executora: Bruna Da Veiga Morais, Fernanda Tarnowsky, Pedro Henrique Kaiper Cruz, Silvia de Moura Scortegagna e Suelen Dallbelo.

Professores: Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho, Dr. Rogério da Silva e Esp. Franco Scortegagna

2. Comissão de Assuntos Municipais

Secretário da Comissão: Me. Filipe Madsen Etges, Consultor Legislativo.

Diagramação: Renan Gil Laurindo



A municipalização do Sistema de Defesa do Consumidor

Cartilha para criação do PROCON municipal



Assembleia Legislativa
Estado do Rio Grande do Sul