

INSTRUÇÃO NORMATIVA PROCON Nº 1, DE 07 DE MAIO DE 2003
(Republicação)

Regulamenta a distribuição dos serviços nas unidades administrativas do Programa Estadual de Proteção ao Consumidor, institui formulários de fiscalização, disciplina o procedimento a seguir na realização de análises de qualidade de produtos, fixa os critérios de aplicação de multas e dá outras providências.

O Secretário-Executivo do Programa Estadual de Proteção ao Consumidor - PROCON-MG - no uso de suas atribuições legais, e, em especial, nos termos dos arts. 3º, § 2º, 16 e 42 da Resolução PGJ nº 49, de 10 de junho de 2002, alterada pelas Resoluções nºs 14, de 28 de março de 2003 e 25, de 25 de abril de 2003, resolve:

CAPÍTULO I - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS.

Art. 1º Fica regulamentado, nesta Instrução Normativa, a distribuição dos serviços nas unidades administrativas do Programa Estadual de Proteção ao Consumidor - PROCON-MG - segundo a estrutura prevista no art. 3º da Resolução PGJ nº 49, de 10 de junho de 2002, a seguir indicada:

I - Gabinete dos Promotores de Justiça de Defesa do Consumidor e Coordenadores de Área;

Gabinete do Secretário-Executivo;

1.1 - Secretaria de Apoio;

1.2 - Secretaria de Procedimentos Administrativos;

1.3 - Secretaria Judiciária;

1.4 - Setor Técnico;

1.5 - Setor de Relações Institucionais;

1.6 - Setor de Consultas e Pesquisas;

1.7 - Setor de Fiscalização e Reclamações;

1.8 - Setor Administrativo.

§ 1º O Secretário-Executivo nomeará, como seu auxiliar direto, nas unidades administrativas, um Responsável, a quem caberá:

a) definir, em conjunto com o Secretário-Executivo, os atos a serem praticados no exercício de suas atribuições, salvo se já estabelecidos nesta Instrução Normativa ou na rotina do Órgão Estadual de Defesa do Consumidor;

b) enviar, com o respectivo parecer, os expedientes que dependam da prática de ato do Secretário-Executivo;

c) receber as correspondências endereçadas à unidade administrativa, dar-lhes o necessário andamento, distribuir os serviços entre os servidores e estagiários nela lotados e acompanhar a sua execução, na forma legal;

d) enviar, por e-mail, os ofícios necessários ao desempenho de suas funções, e arquivá-los em pasta própria, juntamente com o comprovante de recebimento;

e) elaborar divisão de trabalho entre os servidores e estagiários lotados na unidade administrativa e acompanhar o andamento dos trabalhos, de modo a possibilitar a avaliação de desempenho dos mesmos, pelo Secretário-Executivo;

- f) comunicar deficiências constatadas e apresentar propostas de melhoria dos serviços na unidade administrativa;
- g) providenciar que as folhas de apuração de frequência dos servidores sejam preenchidas e devolvidas ao Setor Administrativo no dia seguinte ao do recebimento;
- h) elaborar ofício endereçado à Diretoria-Geral do Ministério Público, solicitando recursos humanos e materiais necessários ao exercício de suas atividades, colher o necessário parecer do Responsável pelo Setor Administrativo e, depois, encaminhá-lo para análise e aprovação do Secretário-Executivo;
- i) responsabilizar-se pela adequada utilização do "e-mail" do Órgão Estadual de Defesa do Consumidor, então vinculado à sua unidade administrativa, nos assuntos afetos às suas atribuições, sem prejuízo da responsabilidade dos servidores ali lotados;
- j) orientar os servidores da unidade administrativa quanto ao entendimento desta Instrução Normativa;
- k) comunicar aos servidores da unidade administrativa, logo que possível, as decisões tomadas nas reuniões mensais do PROCON-MG;
- l) apresentar Relatório Mensal de Atividades;
- m) exercer outras funções compatíveis com as suas atribuições.

§ 2º Os ofícios das unidades administrativas não serão encaminhados através de "e-mail" quando: a) se referirem a processo administrativo; b) não for possível o envio, legal ou materialmente; c) em se tratando da reiteração de "e-mail" não respondido, a critério do membro da Secretaria-Executiva;

§ 3º No momento do envio das correspondências eletrônicas, institucionais, os Responsáveis pelas unidades administrativas solicitarão dos destinatários a necessária confirmação de recebimento, e encaminharão cópia do mesmo e de sua resposta ao Secretário-Executivo, para ciência e acompanhamento;

§ 4º Os Relatórios Mensais de Atividades, apresentados pelos Responsáveis das unidades administrativas, integrarão o Relatório Anual das Atividades do PROCON-MG, a ser elaborado pelo Secretário-Executivo;

§ 5º Para os fins constantes da letra "i" do § 1º deste artigo, as unidades administrativas do PROCON-MG terão os seguintes "e-mails":

- a) Secretaria-Executiva e de Apoio: procon@mp.mg.gov.br;
- b) Secretaria de Procedimentos Administrativos: proconspa@mp.mg.gov.br;
- c) Secretaria Judiciária: proconjudic@mp.mg.gov.br;
- d) Setor Técnico: procontec@mp.mg.gov.br;
- e) Setor de Relações Institucionais: proconri@mp.mg.gov.br;
- f) Setor de Consultas e Pesquisas: proconsecope@mp.mg.gov.br;
- g) Setor de Fiscalização e Reclamações: proconfisc@mp.mg.gov.br;
- h) Setor Administrativo: proconadm@mp.mg.gov.br.

§ 6º Para o acompanhamento e a avaliação das atividades desenvolvidas nas unidades administrativas, fica instituída a Reunião Mensal do PROCON-MG, a se realizar em um dia da

última semana de cada mês, às 10:00 horas, que contará com as presenças obrigatórias do Secretário-Executivo, que a presidirá, e dos Responsáveis pelas unidades administrativas, um dos quais será escolhido secretário e terá a incumbência de lavrar a ata, registrando os fatos relevantes da reunião;

§ 7º A Reunião Mensal do PROCON-MG, tendo por finalidade auxiliar o Secretário-Executivo na adoção das providências exigidas no exercício do cargo e, ainda, articular as atividades desenvolvidas nas unidades administrativas do Órgão Estadual de Defesa do Consumidor, terá por objeto os seguintes assuntos: a) apresentação de Relatórios Mensais de Atividades; b) apresentação e discussão das propostas apresentadas pelos Responsáveis das unidades administrativas, visando a melhoria das atividades do Órgão Estadual de Defesa do Consumidor; c) outros assuntos envolvendo o exercício das atividades do PROCON-MG;

§ 8º Havendo necessidade, e visando articular as ações administrativas no âmbito do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, poderão ser convidados a participar da Reunião Mensal do PROCON-MG representantes de unidades administrativas da Procuradoria-Geral de Justiça, não integrantes do Órgão Estadual de Defesa do Consumidor;

§ 9º A Secretaria de Apoio sempre convidará os membros da Secretaria-Executiva do PROCON-MG a participarem da Reunião Mensal do PROCON-MG;

§ 10 Para fins de programação, controle e acompanhamento das atividades do PROCON-MG, fica instituído o Calendário Anual de Atividades, a ser elaborado no mês de dezembro de cada ano, com a participação dos advogados e dos Responsáveis das unidades administrativas, e divulgado através do "site" do Órgão Estadual de Defesa do Consumidor e de outros meios postos à disposição do mesmo;

§ 11 O fator "conhecimento", do teor desta Instrução Normativa, será levado em consideração pelo Secretário-Executivo no momento em que estiver avaliando os servidores do PROCON-MG, de acordo com os critérios adotados pela Procuradoria-Geral de Justiça.

CAPÍTULO II - DA COMPETÊNCIA DAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS.

Seção I - Da Secretaria de Apoio.

Art. 2º Compete à Secretaria de Apoio auxiliar os membros da Secretaria-Executiva do PROCON-MG na execução de suas atividades não-processuais, de modo articulado com as demais unidades administrativas e, ainda:

I - receber as correspondências do Órgão Estadual de Defesa do Consumidor e encaminhá-las aos seus destinatários, através de e-mail ou protocolo, observadas as seguintes regras: (1) aos membros da Secretaria-Executiva, de acordo com a área de suas atribuições; (2) ao Secretário-Executivo, quando a ele dirigidas;

II - registrar as correspondências recebidas e enviadas em livros próprios;

III - zelar pela guarda dos livros, das correspondências e de outros documentos relacionados às suas atividades;

IV - organizar o arquivo da unidade administrativa e arquivar as correspondências recebidas, em cumprimento a despacho do Secretário-Executivo e demais membros da Secretaria-Executiva;

V - organizar o banco de dados da Secretaria-Executiva e mantê-lo atualizado, através de cadastros, com as informações sobre: (1) Procons Estaduais; (2) Procons Municipais, em Minas Gerais; (3) entidades civis de defesa do consumidor, em Minas Gerais e nos outros Estados; (4) órgãos federais vinculados, direta ou indiretamente, à defesa do consumidor; (5) órgãos estaduais vinculados, direta ou indiretamente, à defesa do consumidor; (6) Faculdades de Direito, em Minas Gerais; (7) entidades civis ligadas a fornecedores; (8) órgãos públicos

estaduais e entidades civis interessadas, direta ou indiretamente, em participar de projetos ligados à educação para o consumo;

VI - organizar e controlar a agenda dos membros da Secretaria-Executiva;

VII - controlar e acompanhar as rotinas de viagem dos membros da Secretaria-Executiva, praticando os seguintes atos, dentre outros: redação de ofícios, solicitação de veículos, verificação de bilhetes aéreos, organização de pastas de viagens e elaboração de prestação de contas;

VIII - controlar e acompanhar as reuniões de trabalho e os eventos do PROCON-MG, nesse caso tendo por base o Calendário Anual de Atividades, conforme previsto nesta Instrução Normativa e praticar os atos necessários ao seu fiel cumprimento, de modo articulado com os gestores das atividades nele previstas e com o Responsável pelo Setor Administrativo;

IX - executar os serviços de apoio destinados ao Secretário-Executivo e aos demais membros da Secretaria-Executiva, pela prática dos seguintes atos, dentre outros: atendimento e realização de ligações telefônicas, elaboração de ofícios e correspondências não-processuais, acompanhamento das solicitações feitas, envio de "fac-símile", etc.;

X - organizar o arquivo e arquivar as cópias dos convênios assinados pela Procuradoria-Geral de Justiça, que sejam de interesse do Órgão Estadual de Defesa do Consumidor;

XI - elaborar Relatórios Mensais de Atividades, contendo, no mínimo, os dados quantitativos de: (1) ofícios expedidos, (2) ligações telefônicas realizadas (3) correspondências recebidas no PROCON-MG (4) reuniões de trabalho e/ou eventos de que tenham participado o Secretário-Executivo e demais membros da Secretaria-Executiva, pessoalmente, através do Setor Técnico ou de outros representantes, (5) eventos patrocinados pelo PROCON-MG e de (6) convênios firmados;

XII - convocar os Responsáveis das unidades administrativas para a participação nas Reuniões Mensais do PROCON-MG, convidar os membros da Secretaria-Executiva para, se quiserem, tomarem assento nas mesmas e, se necessário, após concordância do Secretário-Executivo, convidar representantes de outras unidades administrativas da Procuradoria-Geral de Justiça para integrá-las;

XIII - exercer outras funções compatíveis com as suas finalidades.

Seção II - Da Secretaria de Procedimentos Administrativos.

Art. 3º Compete à Secretaria de Procedimentos Administrativos o andamento dos feitos administrativos instaurados no PROCON-MG, através do cumprimento dos despachos e decisões dos membros da Secretaria-Executiva e ainda:

I - receber, da Secretaria de Apoio, petições, ofícios e outras correspondências a ela endereçados;

II - registrar e autuar, como Investigação Preliminar, as reclamações, as representações e os autos de constatação envolvendo interesses difusos, coletivos ou individuais homogêneos dos consumidores;

III - registrar e autuar, como Processo Administrativo, os autos de infração e, ainda, as Investigações Preliminares, as Consultas e outras peças de informação, se for o caso, em cumprimento a despacho do membro da Secretaria-Executiva;

IV - registrar e autuar, como Consulta, os esclarecimentos solicitados ao PROCON-MG por consumidores, por entidades representativas e por pessoas jurídicas;

V - classificar os fatos, objeto de registro no PROCON-MG por área, assunto e problema, conforme previsto nos §§ 1º e 2º deste artigo;

VI -afixar edital, para notificação do fornecedor reclamado, nas dependências do PROCON-MG, em lugar público, pelo prazo de 10 (dez) dias, quando não puder ser notificado, pessoalmente ou por via postal, mesmo através de mandatário ou preposto, nos termos do art. 42, § 2º, do Decreto nº 2.181, de 20/3/97;

VII -inscrever, no Cadastro de Reclamações Fundamentadas do PROCON-MG, os dados alusivos aos fornecedores que tiveram as Investigações Preliminares e os Processos Administrativos encerrados através de acordo, para cumprimento de sanção administrativa e/ou civil ou de termo de ajustamento de conduta, a critério do membro da Secretaria-Executiva, ou, ainda, por decisão definitiva da Junta Recursal, nos termos do art. 58, inciso II, do Decreto nº 2.181, de 20/3/97, e dos arts. 33 a 37 da Resolução PGJ nº 49, de 10/06/02;

VIII -inscrever, no Cadastro Geral de Reclamações Fundamentadas do PROCON-MG e dos PROCONS Municipais, os dados alusivos aos fornecedores que tiveram as Investigações Preliminares e os Processos Administrativos encerrados através de acordo, para cumprimento de sanção administrativa e/ou civil ou de termo de ajustamento de conduta, a critério do membro da Secretaria-Executiva, ou, ainda, por decisão definitiva, proferida na última instância administrativa, Estadual ou municipal, nos termos do art. 58, inciso II, do Decreto nº 2.181, de 20/3/97, e do art. 38 da Resolução PGJ nº 49, de 10/06/02;

IX -publicar, na imprensa oficial estadual: (1) a instauração e o arquivamento de Investigações Preliminares, Processos Administrativos, Consultas e outros procedimentos; (2) edital para notificação de fornecedores reclamados, quando não puderem ser notificados, pessoalmente ou por via postal, mesmo através de mandatários ou prepostos, nos termos do art. 42, § 2º, do Decreto nº 2.181, de 20/3/97; (3) os dados do processo administrativo e do (s) fornecedor (es) e a parte conclusiva (dispositiva) das decisões administrativas, condenatórias, cautelares e de insubsistência; (4) o inteiro teor das decisões administrativas condenatórias, cautelares e de insubsistência, em cumprimento à determinação de membro da Secretaria-Executiva; (5) o Cadastro de Reclamações Fundamentadas do PROCON-MG, em períodos quadrimestral, nos termos da Lei Estadual nº 12.616, de 23/9/97 e anual, nos termos do art. 44 do Código de Defesa do Consumidor e art. 57 e segs. do Decreto nº 2.181, de 20/3/97; (6) os Termos de Ajustamento de Conduta firmados pelos membros da Secretaria-Executiva; X -encaminhar, à Assessoria de Comunicação, para elaboração de "release", a ser divulgado junto à mídia, e ao Setor de Relações Institucionais, para inserção no "site" do Procon Estadual, os seguintes atos processuais: (1) decisões administrativas condenatórias, cautelares e de insubsistência; (2) acórdão da Junta Recursal do Órgão Estadual de Defesa do Consumidor; (3) quadrimestralmente e anualmente, o Cadastro de Reclamações Fundamentadas do PROCON-MG; (4) outros atos, a critério dos membros da Secretaria-Executiva;

XI -registrar e arquivar, em pastas próprias: (1) os acordos, para cumprimento de sanção administrativa e/ou civil, firmados pelos fornecedores, com o PROCON-MG, subscritos por membro da Secretaria-Executiva (2) os Termos de Ajustamento de Conduta, firmados pelos fornecedores, para cumprimento de sanção administrativa e/ou civil, e adequação de sua conduta às exigências legais, com o PROCON-MG, subscritos por membro da Secretaria-Executiva, (3) as decisões administrativas, condenatórias, cautelares e de insubsistência, proferidas pelos membros da Secretaria-Executiva do PROCON-MG; (4) os editais para notificação de fornecedores, quando não puderem ser notificados, pessoalmente ou por via postal, mesmo através de mandatários ou prepostos, nos termos do art. 42, § 2º, do Decreto nº 2.181, de 20/3/97; (5) os acórdãos da Junta Recursal do PROCON-MG, (6) os Cadastros de Reclamações Fundamentadas do PROCON-MG, nos períodos quadrimestral e anual;

XII -movimentar os feitos regularmente, utilizando os termos próprios (juntada de documentos, conclusão, vista, etc.), bem como identificando os processos administrativos onde houver sido prolatada decisão administrativa, condenatória, cautelar e de insubsistência, através de impressos que devam constar da capa, para priorizar o andamento, em relação aos demais procedimentos administrativos;

XIII -fazer conclusão e/ou vista de autos, se for o caso, através de carga em livro e/ou formulário próprio, quando: (1) houver despacho neste sentido; (2) o feito estiver paralisado,

aguardando informações não enviadas no prazo determinado; (3) houver necessidade de ser esclarecida dúvida sobre o cumprimento de despacho ou decisão administrativa, inclusive cautelar;

XIV -fazer a juntada de petições, ofícios e de outros documentos nos autos, através do termo de juntada, de ofício ou em cumprimento a despacho, dependendo da orientação do membro da Secretaria-Executiva;

XV -praticar os atos necessários ao cumprimento dos despachos e decisões administrativa proferidas, inclusive cautelares, nos feitos administrativos, inclusive providenciando, de ofício, junto aos órgãos competentes, o endereço dos fornecedores não localizados;

XVI -zelar pelo registro e conservação dos livros e/ou formulários de carga dos Promotores de Justiça, dos Técnicos e dos Advogados;

XVII -expedir ofício à Diretoria-Geral, encaminhando cópia da guia de pagamento juntada aos autos, relativa às multas aplicadas pelo PROCON-MG;

XVIII -preencher o formulário de Controle de Multas Aplicadas pelo PROCON-MG e encaminhar cópia do mesmo ao Secretário-Executivo e à Diretoria-Geral;

XIX -expedir as certidões sobre o andamento dos feitos, requeridas por escrito pelo interessado;

XX -elaborar Relatórios Mensais e Anual contendo, no mínimo, os dados quantitativos de: (1) Investigações Preliminares, Processos Administrativos e Consultas instaurados e arquivados, divididos por área, assunto e problema; (2) ofícios expedidos; (3) notificações a fornecedores; (4) despachos, subdividindo-os entre os dos membros da Secretaria-Executiva e os do Setor Técnico; (5) pareceres dos integrantes do Setor Técnico; (6) decisões administrativas proferidas, subdividindo-as em condenatórias, cautelares e de insubsistência; (7) acordos realizados entre o PROCON-MG e os fornecedores, para cumprimento de sanção administrativa e/ou civil proposta pelo membro da Secretaria-Executiva; (8) Termos de Ajustamento de Conduta firmados pelos membros da Secretaria-Executiva;

XXI -inscrever as multas aplicadas pelo Órgão Estadual de Defesa do Consumidor em dívida ativa, na forma legal e enviar a respectiva certidão e cópias do Processo Administrativo ao Órgão Estadual competente, para proceder à execução da dívida;

XXII -exercer outras funções compatíveis com as suas finalidades.

§ 1º Para a classificação prevista na letra "e" deste artigo, consideram-se:

I - áreas: as de alimentos, assuntos financeiros, habitação, produtos, produtos derivados de petróleo e combustíveis automotivos, saúde e serviços;

II - assunto: aquele envolvendo espécies de contratos ou serviços prestados no mercado de consumo; III - problema: prática abusiva ocorrida no mercado de consumo.

§ 2º Na classificação prevista na letra "e" deste artigo, no que diz respeito ao problema, observar-se-ão as seguintes regras:

I - para fins de descrição e codificação, serão consideradas, primeiro, as práticas abusivas previstas no Decreto nº 2.181, de 20/3/97, tal como se encontram tipificadas no regulamento;

II - se diversas práticas abusivas forem previstas no regulamento, num mesmo artigo, inciso ou letra, deverão ser descritas e codificadas em separado;

III - na ausência de tipificação da prática abusiva pelo Decreto nº 2.181, de 20/3/97, ela deverá ser descrita de acordo com as situações já conhecidas, e por isso classificadas, ou que vierem a ocorrer, que deverão ser classificadas como "outras práticas abusivas";

§ 3º A Secretaria de Procedimentos Administrativos deverá, no exercício de suas funções, observar os seguintes prazos:

I - 24 horas, para a prática dos atos relativos aos procedimentos onde tenham sido determinadas medidas cautelares pelos membros da Secretaria-Executiva ou pelos fiscais do PROCON-MG, ressalvando-se, apenas, a notificação ao fornecedor, nos casos em que a comunicação do ato puder prejudicar ou inviabilizar o cumprimento da decisão administrativa cautelar, quando, então, será realizada após a execução da medida;

II - 5 dias, para a prática dos atos relativos aos Processos Administrativos em que não tenham sido determinadas medidas cautelares e para a expedição de certidões sobre andamento de feitos;

III - 10 dias, para a prática dos atos relativos às Investigações Preliminares;

IV - em outro prazo determinado pelo membro da Secretaria-Executiva do PROCON-MG;

§ 4º A Secretaria de Procedimentos Administrativos deverá, no exercício de suas funções, permitir que os fornecedores ou seus procuradores tenham livre acesso aos feitos de que participem, para que possam examiná-los ou retirar as cópias de que necessitem, observadas as cautelas legais, salvo se eles estiverem conclusos aos membros da Secretaria-Executiva, hipótese em que o requerimento deverá ser feito por escrito e submetido a despacho da autoridade competente;

§ 5º O estagiário remunerado do PROCON-MG, quando não atuar sob a coordenação direta de membro da Secretaria-Executiva, exercerá as suas funções, obrigatoriamente, junto à Secretaria de Procedimentos Administrativos.

§ 6º Em se tratando de multa relativa a Processo Administrativo originário de comarca distinta à de Belo Horizonte, a autoridade competente, uma vez ultrapassado o prazo de 30 dias previsto no art. 55 do Decreto nº 2.181, de 20/3/97, remeterá cópia do feito ao Secretário-Executivo do PROCON-MG, para que seja providenciada a inscrição do valor em dívida ativa e o seu encaminhamento para execução judicial.

Seção III - Da Secretaria Judiciária.

Art. 4º Compete à Secretaria Judiciária a movimentação dos processos judiciais em que o PROCON-MG for parte e ainda:

I - receber e distribuir processos judiciais à Promotoria de Justiça, para análise, de acordo com a orientação acordada entre os Promotores de Justiça;

II - encaminhar, à Assessoria de Comunicação, para elaboração de "release", a ser divulgado junto à mídia, os seguintes atos: a) petições iniciais de ações civis públicas propostas pela Promotoria de Justiça; b) cópias de liminares, decisões de tutela antecipada, sentenças e acórdãos obtidos pelos Promotores de Justiça, favoráveis aos consumidores; c) outros atos, a critério dos Promotores de Justiça;

III - encaminhar, ao Setor de Relações Institucionais, para inserção no "site" do PROCON-MG, as petições iniciais, sentenças e acórdãos proferidos em ações civis públicas, propostas pelos Promotores de Justiça, nos termos do art. 43 Resolução PGJ nº 49, de 10 de junho de 2002;

IV - encaminhar e arquivar, nas pastas relativas aos processos judiciais, cópias das petições elaboradas pelos Promotores de Justiça;

V - controlar a agenda judicial dos Promotores de Justiça;

VI - elaborar Relatórios Mensais de Atividades contendo, no mínimo, os dados quantitativos de: (1) ações civis públicas propostas pelos Promotores de Justiça; (2) processos recebidos e enviados à Justiça; (3) peças processuais enviadas à Justiça; e (4) audiências realizadas;

VII - praticar os demais atos necessários ao andamento dos processos judiciais, no âmbito do PROCON-MG e da Promotoria de Justiça;

VIII - exercer outras funções compatíveis com as suas finalidades.

Seção IV - Do Setor Técnico.

Art. 5º Compete ao Setor Técnico, através de advogados e estagiários, auxiliar os membros da Secretaria-Executiva do PROCON-MG nos procedimentos administrativos e judiciais afetos às suas áreas de atribuições, pela prática de atos processuais e outras atividades, de acordo com o despacho ou orientação do Promotor de Justiça Coordenador de Área e, ainda:

I - auxiliar no atendimento das reclamações envolvendo os direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores e adotar as providências cabíveis, nos termos do art. 8º, letra "b", desta Instrução Normativa;

II - receber, das unidades administrativas, os procedimentos e correspondências a ele dirigidos;

III - atender as ligações telefônicas dos consumidores, dar-lhes orientação jurídica e encaminhá-los aos órgãos públicos voltados à solução de seus problemas individuais;

IV - realizar audiências e reuniões;

V - participar dos cursos e demais eventos dirigidos à educação para o consumo;

VI - participar de audiências, reuniões e outros eventos não patrocinados pelo PROCON-MG;

VII - dar suporte técnico aos órgãos integrantes do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor;

VIII - auxiliar os membros da Secretaria-Executiva do PROCON-MG na análise dos contratos de adesão e na defesa dos interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos;

IX - exercer outras funções compatíveis com as suas finalidades;

Parágrafo único. O advogado ou estagiário, para participar de audiência, reunião e outros eventos não patrocinados pelo PROCON-MG, na qualidade de representante do Órgão Estadual de Defesa do Consumidor, deverá apresentar ao responsável pela presidência dos trabalhos carta de apresentação subscrita pelo membro da Secretaria-Executiva com quem trabalhe, ou, na sua ausência, pelo Secretário-Executivo.

Seção V - Do Setor de Relações Institucionais.

Art. 6º Compete ao Setor de Relações Institucionais auxiliar o Secretário-Executivo no relacionamento com os órgãos públicos e entidades civis de defesa do consumidor e, ainda:

I - executar, de acordo com a orientação dos membros da Secretaria-Executiva, o repasse de informações à Assessoria de Comunicação, não previstas nesta Resolução, para divulgação na mídia;

II - auxiliar a Assessoria de Comunicação, nas questões técnicas, quando da elaboração dos "releases";

III - inserir ou solicitar a inserção no "site" do PROCON-MG, de ofício, das matérias previstas nesta Resolução, remetidas pelas unidades administrativas, e quanto às demais, desde que

autorizadas pelo Promotor de Justiça da Área ou pelo Secretário-Executivo, por escrito, nesse caso quando não tiverem relação com área de atuação de Promotor de Justiça;

IV- substituir ou solicitar a substituição no "site" do PROCON-MG, do texto de norma legal revogada, por aquele que o tenha sucedido;

V- inserir ou solicitar a inserção no "site" do PROCON-MG, das matérias alusivas ao Cadastro de Informações do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor - CISEDEC, instituído no art. 43 da Resolução PGJ nº 49, de 10 de junho de 2002.

VI - elaborar Relatório Mensal das matérias inseridas e retiradas do "site" do PROCON-MG e de outras atividades ;

VII - sugerir ao Secretário-Executivo mudanças no "site" do PROCON-MG, a fim de melhor cumprir as suas finalidades;

VIII - exercer outras funções compatíveis com as suas atribuições.

Parágrafo único. Os arquivos das matérias constantes do "site" do PROCON-MG deverão obedecer o seguinte formato: a) fonte: "arial"; b) estilo de fonte: "normal"; c) tamanho: "10", d) recuo especial (parágrafo): "0,5 cm"; e) espaçamento entre linhas: "simples"; f) margens: "2,0".

Seção VI - Do Setor de Consultas e Pesquisas.

Art. 7º Compete ao Setor de Consultas e Pesquisas buscar e fornecer dados sobre a doutrina e a jurisprudência envolvendo casos concretos, que possam auxiliar os membros da Secretaria-Executiva, os Promotores de Justiça Especializados na Defesa do Consumidor das Comarcas do Interior e os advogados do PROCON-MG, no exercício de suas atribuições legais, como ainda:

I - auxiliar no atendimento das reclamações envolvendo os direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores e adotar as providências cabíveis, nos termos do art. 8º, letra "b", desta Instrução Normativa;

II - prestar informações aos consumidores sobre a existência e o andamento dos procedimentos administrativos existentes no Órgão Estadual de Defesa do Consumidor;

III - organizar e manter atualizados os arquivos relativos às pesquisas realizadas, para consulta dos interessados;

IV- responder as consultas formuladas pelos consumidores, de caráter técnico, após a aprovação do parecer pelo membro da Secretaria-Executiva com atribuições na área respectiva ou de Técnico por ele indicado;

V - elaborar Relatório Mensal de Atividades, com base nos dados quantitativos e qualitativos das pesquisas de doutrina e jurisprudência realizadas, além dos outros serviços afetos às suas atribuições;

VI - exercer outras funções compatíveis com as suas finalidades.

Parágrafo único. O Relatório de Pesquisa conterá os seguintes dados: a) identificação do solicitante e unidade administrativa; b) área, assunto e problema objeto da pesquisa, conforme previsto no art. 3º e §§ 1º e 2º desta Instrução Normativa; c) fonte da pesquisa; d) número de julgados pesquisados; e) palavra-chave da pesquisa; f) cada uma das "ementas" dos julgados encontrados, da seguinte forma: I - transcrição de uma das "ementas" e o número de julgados localizados, quando eles se referirem a problema com decisões no mesmo sentido; II - transcrição das "ementas" envolvendo problemas e decisões diferentes.

Seção VII - Do Setor de Fiscalização e Reclamações.

Art. 8º Compete ao Setor de Fiscalização e Reclamações:

I - elaborar, de acordo com a orientação do membro da Secretaria-Executiva que coordenar as atividades do Setor de Fiscalização e Reclamações, escala periódica de fiscalização, para cumprir as demandas do PROCON-MG;

II - atender reclamações, inclusive pelo telefone (31) 3335-9245, da seguinte forma: (1) quando o fato prejudicar o interesse de uma pessoa, orientar o consumidor a procurar o PROCON Municipal, e, na sua falta, o Juizado Especial Cível ou de Relações de Consumo; (2) quando o fato prejudicar o interesse de todo um grupo de pessoas, que contratou ou possa vir a contratar a compra de produto ou serviço impróprio ao uso e consumo, com determinado fornecedor, ou que tenha sido vítima de fato grave ocorrido, neste último caso considerado a relevância dos aspectos envolvidos, agendar atos fiscalizatórios para constatar ou coibir e reprimir a conduta do responsável pelo evento, ouvido, obrigatoriamente, o membro da Secretaria-Executiva com atribuições na área;

III - praticar os atos necessários ao cumprimento dos despachos e decisões proferidas nos procedimentos administrativos, de sua responsabilidade, observando os seguintes prazos: 1) de imediato, nas ações fiscalizatórias urgentes, entre as quais se incluem o cumprimento de medida cautelar, como, por exemplo, busca e apreensão de produtos, interdição de estabelecimento comercial e outras semelhantes; 2) de imediato, nos casos em que a diligência vise intimar o fornecedor de proibições determinadas pela autoridade competente, dentre as quais, a suspensão de fornecimento de produto ou serviço; 3) de imediato, em atendimento à reclamação do consumidor, naqueles casos em que a ação fiscalizatória não puder ser realizada no dia seguinte; 4) 24 horas, nas ações ordinárias de fiscalização; 5) 5 dias, naqueles casos em que as ações ordinárias de fiscalização não puderem ser realizadas em prazo menor;

IV - executar as medidas de rotina relativas ao planejamento, programação e fiscalização de postos revendedores de combustíveis automotivos;

V - comunicar ao Coordenador Regional de Fiscalização da Agência Nacional de Petróleo (ANP), responsável pelo Estado de Minas Gerais: (1) a programação da fiscalização conjunta a ser realizada entre os fiscais do PROCON-MG e os da agência reguladora; (2) até a sexta-feira da semana anterior à fiscalização, os municípios a serem fiscalizados pelo PROCON-MG, em atuação isolada;

VI - comunicar ao Promotor de Justiça de Defesa do Consumidor, da Comarca onde for programada ação fiscalizatória e treinamento dos fiscais, ali, lotados, até a quinta-feira da semana anterior à diligência, o dia e hora em que ela será iniciada, a sua finalidade e o nome dos fiscais que irão desempenhar a missão;

VII - atender as solicitações da Agência Nacional de Petróleo (ANP), através dos fiscais do PROCON-MG lotados nas comarcas do interior e da Capital, objetivando a desinterdição de postos revendedores de combustíveis automotivos, anteriormente interditados pela ausência de registro e autorização de funcionamento;

VIII - elaborar relatórios de fiscalização, por setor de atividade econômica, tendo por base os dados constantes dos formulários utilizados pelos fiscais do PROCON-MG e por fiscais de outro órgão público, quando em operação conjunta, classificados, se for o caso, pela qualidade na prestação de serviços, qualidade dos produtos comercializados, pelo tipo de sanções administrativas cautelares (interdições, busca e apreensões, etc.), contendo, no mínimo, o seguinte: (1) nome do fornecedor, CNPJ, endereço, CEP e município onde está localizado; (2) número do formulário de fiscalização e data de sua realização; (3) práticas abusivas constatadas; (4) providências adotadas; (5) identificação do fiscal, pelo nome e pelo MAMP; (6) identificação do fiscal, pertencente a outro órgão público, pelo nome e pela matrícula, quando se tratar de operação conjunta; (6) outros dados relevantes;

IX - elaborar relatório mensal de fiscalização, por setor de atividade econômica, tendo por base os dados qualitativos e quantitativos descritos nos relatórios de fiscalização previstos na letra

"h" e, ainda, os índices percentuais de fornecedores e municípios visitados, bem como relativos às irregularidades apuradas;

X - enviar, através de e-mail, ao Coordenador Regional de Fiscalização da Agência Nacional de Petróleo (ANP), responsável pelo Estado de Minas Gerais, tão logo estejam concluídos, os relatórios de fiscalização elaborados pelo PROCON-MG, por fiscalização realizada;

XI - dar encaminhamento às reclamações dos consumidores, tendo por base o parecer elaborado por estagiário, aprovado pelo membro da Secretaria-Executiva com atribuições na área respectiva;

XII - exercer outras funções compatíveis com as suas finalidades.

§ 1º Os fiscais do PROCON-MG, ao serem comunicados da ação fiscalizatória que deverão desenvolver, e sem prejuízo da comunicação de que trata o art. 8º, letra "f", a ser feita pelo Responsável da unidade administrativa, deverão, de imediato, fazer contato com os oficiais lotados na Comarca do Interior e adotar todas as providências necessárias ao êxito dos trabalhos;

§ 2º É proibido ao fiscal do PROCON-MG adotar, na ação fiscalizatória, procedimento diverso daquele estabelecido, por escrito ou verbalmente, pelo membro da Secretaria-Executiva que estiver na Coordenação do Setor de Fiscalização e Reclamações ou pelo membro da Secretaria-Executiva com atribuições na área respectiva.

Art. 9º Para uniformização dos procedimentos administrativos no Estado de Minas Gerais, ficam instituídos, no ANEXO I desta Instrução Normativa, de acordo com o art. 35 do Decreto nº 2.181, de 20/3/97, os seguintes formulários de fiscalização, para utilização obrigatória pelos fiscais do PROCON-MG:

I. Auto de Constatação / Comprovação;

II. Auto de Infração / Apreensão Cautelar / Depósito e/ou

Outra Medida Cautelar;

III. Auto de Apreensão / Depósito / Interdição / e/ou Outra Medida

por Ordem do Promotor de Justiça;

IV. Revenda Varejista de Combustível Automotivo:

Auto de Verificação da Qualidade na Prestação de Serviço;

V. Revenda Varejista de Combustível Automotivo:

Auto de Análise da Qualidade do Produto;

VI. Revenda Varejista de Combustível Automotivo:

Auto de Infração e Interdição Cautelar

pela Oferta de Produto com Vício de Qualidade ou Quantidade;

VII. Revenda Varejista de Combustível Automotivo:

Auto de Infração e Interdição Cautelar

por Falta de Registro e Autorização de Funcionamento;

VIII. Revenda Varejista de Combustível Automotivo:

Auto de Desinterdição;

IX. Revenda Varejista de Combustível Automotivo:

Pesquisa de Preço;

X. Revenda Varejista de Combustível Automotivo:

Coleta de Produto;

XI. Folha de Continuação.

§ 1º Os formulários de fiscalização, acima descritos, serão lavrados em três vias, numeradas tipograficamente, conforme disposto no art. 37 e na forma dos artigos 36 e 38, todos do Decreto nº 2.181/97.

§ 2º Os formulários de fiscalização, acima descritos, serão utilizados nas seguintes situações:

a) Auto de Constatação / Comprovação: para constatar os fatos previstos nos arts. 41 e 64 do Decreto 2.181/97, para constatar a ocorrência de fato que impeça a realização da fiscalização e, ainda, para documentar a realização de fiscalização educativa e/ou preventiva, quando determinada pela autoridade competente;

b) Auto de Infração / Apreensão Cautelar / Depósito e ou Outra Medida Cautelar: para autuar os fornecedores em geral;

c) Auto de Apreensão / Depósito / Interdição e/ou Outra Medida, por ordem do Promotor de Justiça: para cumprir as decisões proferidas pelos Promotores de Justiça de Defesa do Consumidor;

d) Revenda Varejista de Combustível Automotivo / Verificação da Qualidade na Prestação de Serviço: para fiscalizar a qualidade de prestação de serviço do fornecedor;

e) Revenda Varejista de Combustível Automotivo / Auto de Análise da Qualidade do Produto: para fiscalizar a qualidade do produto do fornecedor;

f) Revenda Varejista de Combustível Automotivo / Auto de Infração e Interdição Cautelar / Revenda de Produto com Vício de Qualidade ou Quantidade: para autuar e interditar cautelarmente a (s) bomba (s) de combustível do revendedor varejista que estiver ofertando produto com vício de qualidade ou quantidade;

g) Revenda Varejista de Combustível Automotivo / Auto de Infração e Interdição Cautelar / Falta de Registro e Autorização de Funcionamento: para autuar e interditar cautelarmente as bombas de combustíveis do revendedor varejista que estiver funcionando sem registro e autorização da Agência Nacional de Petróleo;

h) Revenda Varejista de Combustível Automotivo / Auto de Desinterdição: para realizar a desinterdição de bomba (s) de combustível;

i) Revenda Varejista de Combustível Automotivo / Pesquisa de Preço: para realizar pesquisa de preço do produto;

j) Revenda Varejista de Combustível Automotivo / Coleta de Produto: para realizar coleta do produto;

k) Folha de Continuação: para complementar o texto iniciado em qualquer formulário de fiscalização.

§ 3º Os PROCONS Municipais poderão utilizar os formulários de fiscalização aprovados nesta Instrução Normativa;

§ 4º Os órgãos públicos e entidades civis de defesa do consumidor, integrantes do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, como também os demais órgãos públicos e entidades de classe, poderão solicitar a revisão dos formulários de fiscalização de que trata este artigo e/ou a instituição de novos modelos, através de manifestação escrita e fundamentada, visando o aprimoramento e a facilitação das ações de fiscalização no Estado de Minas Gerais.

Seção VIII - Do Setor Administrativo.

Art. 10. Compete ao Setor Administrativo auxiliar o Secretário-Executivo na execução das rotinas administrativas do PROCON-MG, através do cumprimento de despachos e ainda:

I - organizar arquivos e manter atualizadas a relação de servidores e estagiários do PROCON-MG, bem como, as suas pastas funcionais;

II - criar a Pasta do Servidor e Estagiário do PROCON-MG, a ser entregue e utilizada por todos os que atuam no Órgão Estadual de Defesa do Consumidor, contendo cópia desta Instrução Normativa e de outros atos que vierem a ser editados, de natureza organizacional;

III - organizar os arquivos das correspondências expedidas e recebidas;

IV - acompanhar, junto à Administração Superior, as solicitações encaminhadas pelo Secretário-Executivo e demais membros da Secretaria-Executiva;

V - controlar a frequência de servidores e estagiários do Órgão Estadual de Defesa do Consumidor;

VI - organizar e manter atualizado, por unidade administrativa, os bens que compõem o patrimônio da Procuradoria-Geral de Justiça, em utilização no PROCON-MG;

VII - controlar o material de consumo e a sua utilização mensal, a fim de evitar falta que possa prejudicar o exercício das atividades do Órgão Estadual de Defesa do Consumidor;

VIII - controlar a segurança na recepção do PROCON-MG;

IX - controlar os tíquetes de refeição dos servidores do Órgão Estadual de Defesa do Consumidor e dos empregados das empresas contratadas;

X - elaborar e afixar no Quadro de Aviso do PROCON-MG a escala mensal de férias regulamentares dos servidores e estagiários;

XI - controlar a limpeza e o bom funcionamento nas áreas comuns do PROCON-MG;

XII - dirigir as tarefas dos "office-boys" e "office-girls" lotados no PROCON-MG, de acordo com as necessidades do Órgão Estadual de Defesa do Consumidor;

XIII - retirar cópias de documentos ligados ao exercício das atividades do PROCON-MG;

XIV - comunicar ao Secretário-Executivo os problemas havidos na apuração da frequência, envolvendo os servidores do PROCON-MG;

XV - assessorar o Secretário-Executivo junto ao Conselho Gestor do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - CGFPDC;

XVI - exercer outras funções compatíveis com as suas finalidades.

CAPÍTULO III - DA ANÁLISE DE QUALIDADE DO PRODUTO.

Art. 11. Ficam definidos, na forma desta Instrução Normativa, os atos a serem praticados pela Secretaria de Procedimentos Administrativos, nos autos do processo administrativo, quando for determinado, pela autoridade competente, a análise de qualidade do produto.

Art. 12. Para os fins desta Instrução Normativa, considera-se:

I - análise de amostra: a análise laboratorial ou de natureza diversa, envolvendo amostra coletada por fiscal do PROCON-MG, feita pelo órgão oficial competente ou entidade credenciada, na forma legal, e, ainda, instituição privada, devidamente habilitada, com o objetivo de instaurar, ou não, processo administrativo;

II - análise de contraprova: a análise laboratorial ou de natureza diversa, envolvendo contraprova coletada por fiscal do PROCON-MG, deixada em poder do fornecedor, ou que esteja sob a guarda ou à disposição do Órgão Estadual de Defesa do Consumidor, feita pelo órgão oficial competente ou entidade credenciada, na forma legal, com o objetivo de confirmar, ou não, os termos da análise realizada na amostra, e geradora da abertura do processo administrativo;

III - custo da análise de contraprova: o custo do órgão oficial competente ou o valor pago à entidade credenciada, na forma legal, para a realização da análise que gerou a instauração do processo administrativo;

IV - responsável pelo pagamento: o fornecedor que houver requerido a realização da análise de contraprova.

Parágrafo único. Se mais de um fornecedor requerer a realização da análise de contraprova, o seu custo será dividido igualmente entre os interessados.

Art. 13. O servidor do PROCON-MG, responsável pelo cumprimento do despacho, assim que receber os autos do processo administrativo, em que houver sido determinada análise de qualidade do produto, deverá providenciar, no prazo de 2 (dois) dias:

I - a expedição de ofício ao representante legal do órgão oficial competente ou entidade credenciada, responsável pela direção dos trabalhos, em que solicitará:

a. a marcação de dia, hora e local para a realização da análise da amostra e/ou contraprova, no prazo mínimo de 15 (quinze) dias, permitindo, assim, a intimação, em tempo hábil, de todos os interessados;

b. o envio de guia bancária ou documento equivalente, a ser repassada ao fornecedor, para quitação do custo da análise de contraprova, nos termos do art. 11, inciso III, desta Instrução Normativa, até o dia da realização dos trabalhos;

c. o exame prévio de não violabilidade do lacre existente na amostra e/ou contraprova ou de não violabilidade da tampa do bem de consumo, quando estiver aparentemente fechado, de fábrica;

d. a lavratura de ata dos trabalhos, assinada por todos os presentes, para registro dos fatos ocorridos;

e. a devolução, em sendo possível, do material utilizado pelo fiscal do PROCON-MG, na coleta do bem de consumo, para ser reutilizado;

II - a expedição de ofício ao (s) fornecedor (es) que estiver (em) representado (s) nos autos, visando a intimá-lo (s):

a. ao dia, hora e local da análise de amostra e/ou contraprova;

b. ao pagamento da guia bancária ou documento equivalente, até o dia da realização da análise de contraprova, pelo fornecedor responsável pelo pagamento, nos termos do art. 11, inciso IV, e § 1º desta Instrução Normativa;

c. a juntar, aos autos, a cópia do comprovante de pagamento;

d. a comparecer à sessão da análise de amostra e/ou contraprova, portando a (s) contraprova (s) deixada (s) em seu poder, por ocasião do ato fiscalizatório, inclusive acompanhado de assistente técnico, caso queira.

III - intimar o fiscal do PROCON-MG, responsável pela coleta da contraprova, por termo nos autos, ao dia, hora e local da análise de contraprova, para proceder ao exame prévio de não violabilidade do lacre e acompanhar os trabalhos, e não sendo isso possível, intimar outro fiscal do Órgão Estadual de Defesa do Consumidor para a prática do ato.

IV - a juntada, aos autos, da documentação relativa ao cumprimento dos atos previstos nesta Resolução;

V - a expedição de ofício ao representante legal do órgão oficial competente ou entidade credenciada, responsável pela direção dos trabalhos, até o dia útil anterior ao da realização da análise de amostra e/ou contraprova, comunicando ter intimado o (s) fornecedor (es) e fiscal do PROCON-MG à realização dos trabalhos, ou, então, solicitando a marcação de nova data e horário para análise de amostra e/ou contraprova, caso não tenha conseguido intimar todos os interessados.

Art. 14. O servidor do PROCON-MG, ao juntar nos autos o laudo de análise de amostra e/ou contraprova, expedido pelo órgão oficial ou entidade credenciada, deverá providenciar, no prazo de 2 (dois) dias e na forma legal, a intimação do (s) fornecedor (es) para, em 10 (dez) dias, ou em outro prazo a ser determinado pela autoridade que presidir o feito, manifestar-se sobre o mesmo.

Art. 15. Os atos não previstos neste Capítulo serão determinados pela autoridade a que couber a presidência do processo administrativo, de acordo com a legislação aplicável à espécie.

CAPÍTULO IV - DA FIXAÇÃO DAS MULTAS POR INFRAÇÃO AO

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Art. 16. A fixação dos valores das multas, nas infrações envolvendo as relações de consumo, será feita de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, nos termos do art. 57 do Código de Defesa do Consumidor e desta Instrução Normativa.

Art. 17. Para efeito da gravidade da infração, as infrações serão classificadas de acordo com sua natureza e potencial ofensivo em quatro grupos (I, II, III e IV), assim, descritos:

I - Infrações enquadradas no grupo I:

1. ofertar produtos ou serviços sem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, condições de pagamento, juros, encargos, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados relevantes (art. 31);

2. deixar de fornecer prévia e adequadamente ao consumidor, nas vendas a prazo, informações obrigatórias sobre as condições do crédito ou financiamento (art. 52);

3. omitir, nas ofertas ou vendas eletrônicas, por telefone ou reembolso postal, o nome e endereço do fabricante ou do importador na embalagem, publicidade e em todos os impressos utilizados na transação comercial (art. 33);

4. promover publicidade de produto ou serviço, de forma que o consumidor não a identifique como tal, de maneira fácil e imediata (art. 36);

5. prática infrativa não enquadrada em outro grupo.

II - Infrações enquadradas no grupo II:

1. ofertar produtos ou serviços sem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre os riscos que apresentam à saúde e à segurança dos consumidores (art. 31);

2. expor à venda produtos com validade vencida (art. 18, § 6º, I);

3. deixar de sanar os vícios do produto ou serviço, de qualidade ou quantidade, que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como, por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, da rotulagem ou da mensagem publicitária (arts. 18, 19 e 20);

4. deixar de cumprir a oferta, publicitária ou não, suficientemente precisa, ou obrigação estipulada em contrato (art. 30 e 48);

5. redigir instrumento de contrato que regulam relações de consumo, de modo a dificultar a compreensão do seu sentido e alcance (art. 46);

6. impedir, dificultar ou negar a desistência contratual e devolução dos valores recebidos, no prazo legal de arrependimento, quando a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial (art. 49);

7. deixar de entregar, quando concedida garantia contratual, termo de garantia ou equivalente em forma padronizada, esclarecendo, de maneira adequada, em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada, e os ônus a cargo do consumidor (art. 50, parágrafo único);

8. deixar de fornecer manual de instrução, de instalação e uso de produto em linguagem didática e com ilustrações (art. 50, parágrafo único);

9. deixar de redigir contrato de adesão em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, de modo a facilitar a sua compreensão pelo consumidor (art. 54, § 3º);

10. deixar de redigir com destaque cláusulas contratuais que impliquem na limitação de direito do consumidor, impedindo sua imediata e fácil compreensão (art. 54, § 4º);

III) Infrações enquadradas no grupo III:

1. deixar de reparar os danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos ou serviços, bem como, por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos (art. 12);

2. colocar no mercado de consumo produtos ou serviços em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - CONMETRO (arts. 18, § 6º, II, e 39, VIII);

3. colocar no mercado de consumo de produtos ou serviços inadequados ao fim que se destinam ou lhe diminuam o valor (arts. 18, § 6º, III, e 20);

4. colocar no mercado de consumo produtos ou serviços em desacordo com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, da rotulagem ou da mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza (art. 19);
5. deixar de empregar componentes de reposição originais, adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo se existir autorização em contrário do consumidor (art. 21);
6. deixar as concessionárias ou permissionárias de fornecer serviços públicos adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos (art. 22);
7. deixar de assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto (art. 32);
8. impedir ou dificultar o acesso gratuito do consumidor às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados a seu respeito, bem como, sobre as suas respectivas fontes (art. 43);
9. manter cadastro de consumidores sem serem objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, ou contendo informações negativas referentes a período superior a cinco anos (art. 43, § 1º);
10. inserir ou manter registros, em desacordo com a legislação, nos cadastros ou banco de dados de consumidores (art. 43 e ss e 39, caput);
11. inserir ou causar a inserção de informações negativas não verdadeiras ou imprecisas em cadastro de consumidores (art. 43, § 1º);
12. deixar de comunicar, por escrito, ao consumidor a abertura de cadastro, fichas, registros e dados pessoais de consumo, quando não solicitada por ele (art. 43, § 2º);
13. deixar de retificar, quando exigidos pelo consumidor, os dados e cadastros nos casos de inexatidão ou comunicar a alteração aos eventuais destinatários no prazo legal (art. 43, § 3º);
14. fornecer quaisquer informações que possam impedir ou dificultar acesso ao crédito junto aos fornecedores, após consumada a prescrição relativa à cobrança dos débitos do consumidor (art. 43, § 5º);
15. deixar o fornecedor, na publicidade de seus produtos ou serviços, de manter em seu poder, para informação dos legítimos interessados, os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem (art. 36, parágrafo único), ou deixar de prestar essas informações ao Órgão Estadual de Defesa do Consumidor quando notificado para tanto (art. 55, § 4º);
16. promover publicidade enganosa ou abusiva (art. 37);
17. realizar prática abusiva (art. 39);
18. deixar de entregar orçamento prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e dos equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como, as datas de início e término dos serviços (art. 40);
19. deixar de restituir quantia recebida em excesso nos casos de produtos ou serviços sujeitos a regime de controle ou tabelamento de preços (art. 40, § 3º)
20. submeter, na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente a ridículo ou qualquer tipo de constrangimento ou ameaça (art. 42);
21. deixar de restituir ao consumidor quantia indevidamente cobrada pelo valor igual ao dobro do excesso (art. 42, parágrafo único);

22. inserir no instrumento de contrato cláusula abusiva (art. 51);

23. exigir multa de mora superior ao limite legal (art. 52, § 1º);

24. deixar de assegurar ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros (art. 52, § 2º);

25. inserir no instrumento de contrato cláusula que estabeleça a perda total das prestações pagas em benefício do credor que, em razão do inadimplemento, pleitear a resolução do contrato e a retomada do produto alienado (art. 53);

26. deixar de prestar informações sobre questões de interesse do consumidor descumprindo notificação do Órgão de Defesa do Consumidor (art. 55. § 4º).

IV - Infrações enquadradas no grupo IV:

1. exposição à venda de produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, ou perigosos (art. 18, § 6º, II);

2. colocar ou ser responsável pela colocação no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou à segurança (art. 10);

3. deixar de informar, de maneira ostensiva e adequada, a respeito da nocividade ou periculosidade de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança, ou deixar de adotar outras medidas cabíveis em cada caso concreto (art. 9º);

4. deixar de comunicar à autoridade competente a nocividade ou periculosidade do produto ou serviço, quando do lançamento dos mesmos no mercado de consumo, ou quando da verificação posterior da existência de risco (art. 10, § 1º);

5. deixar de comunicar aos consumidores, por meio de anúncios publicitários veiculados na imprensa, rádio e televisão, a nocividade ou periculosidade do produto ou serviço, quando do lançamento dos mesmos no mercado de consumo, ou quando da verificação posterior da existência de risco (art. 10, § 1º e 2º);

Art. 18. Com relação à vantagem auferida, serão consideradas quatro situações:

a) ausência de vantagem;

b) vantagem de caráter individual;

c) vantagem de caráter coletivo;

d) vantagem de caráter difuso.

Art. 19. A condição econômica do infrator será aferida por meio de sua receita mensal média.

Parágrafo único. A receita média será calculada considerando-se o faturamento bruto constante da "Demonstração do Resultado do Exercício", relativo ao período imediatamente anterior à infração, podendo ser a mesma estimada ou arbitrada na falta ou inaceitabilidade das informações prestadas pelo infrator.

Art. 20. A dosimetria da pena de multa será feita em duas etapas: primeiramente, proceder-se-á à fixação da pena-base correspondente à média aritmética entre os limites mínimo e máximo previstos para a situação em concreto; em seguida, efetuar-se-á a adição e/ou subtração dos montantes, referentes às circunstâncias agravantes e atenuantes.

§ 1º A pena aplicada, após a consideração das circunstâncias atenuantes e agravantes, não poderá ultrapassar os limites mínimo e máximo previstos para cada situação.

§ 2º A base de cálculo para o cômputo das circunstâncias agravantes e atenuantes será sempre a pena-base fixada.

Art. 21. Em função da natureza da infração, vantagem auferida e condição econômica do infrator determinar-se-ão a pena-base e os limites mínimo e máximo para a pena a ser cominada, que serão calculados em reais, para cada situação, por meio das fórmulas abaixo:

$$P_{\text{máx}} = 3P_{\text{mín}}$$

$$P_b = \frac{P_{\text{máx}} + P_{\text{mín}}}{2} = 2P_{\text{mín}}$$

2

Onde:

P_b = pena-base (em R\$);

$P_{\text{máx}}$ = pena máxima (em R\$);

$P_{\text{mín}}$ = pena mínima (em R\$);

f_n = fator de natureza da infração;

f_v = fator de vantagem auferida;

r = receita mensal média (em R\$).

§ 1º O valor do fator de natureza da infração (f_n) será em função do grupo em que estiver classificada a infração:

$$P_{\text{máx}} = 3P_{\text{mín}}$$

$$P_b = \frac{P_{\text{máx}} + P_{\text{mín}}}{2} = 2P_{\text{mín}}$$

2

Onde:

P_b = pena-base (em R\$);

$P_{\text{máx}}$ = pena máxima (em R\$);

$P_{\text{mín}}$ = pena mínima (em R\$);

f_n = fator de natureza da infração;

f_v = fator de vantagem auferida;

r = receita mensal média (em R\$).

f_n Grupo

150 I

350 II

550 III

750 IV

§ 2º O valor do fator de vantagem auferida (fv) será:

fv VANTAGEM AUFERIDA

20.000.000 Ausência de vantagem

12.000.000 Vantagem individual

7.200.000 Vantagem coletiva

4.320.000 Vantagem difusa

Art. 22. As circunstâncias agravantes e atenuantes estabelecidas no Código de Defesa do Consumidor e no Decreto Federal nº 2.181, de 20/03/97, implicam em aumento ou diminuição de pena de um sexto à metade.

Art. 23. No concurso de práticas infrativas, a pena de multa será aplicada para cada uma das infrações, podendo, a critério da autoridade competente, desde que não agrave a situação do autuado, ser aplicada a multa correspondente à infração de maior gravidade com acréscimo de um terço.

Art. 24. Em caso de Acordo ou Termo de Ajustamento de Conduta, que importe na extinção do Processo Administrativo, a autoridade competente poderá considerar, no cálculo do valor a ser pago, os fatores de natureza da infração (fn) e de vantagem auferida (fv) que mais beneficiem o infrator (150 e 20.000.000) e, ainda, utilizar, na proposta de Acordo ou Termo de Ajustamento de Conduta, o valor equivalente à pena mínima, a ser pago de uma só vez, ou parceladamente, pelo fornecedor;

§ 1º Quando o valor da pena mínima, calculada para os fins previstos no "caput" deste artigo, for superior a R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), a autoridade competente poderá reduzir o valor encontrado de 10 % (dez por cento) a 50 % (cinquenta por cento), se aceita a proposta de Acordo ou Termo de Ajustamento de Conduta;

§ 2º A autoridade competente poderá, outrossim, na hipótese prevista no "caput" deste artigo, utilizar, alternativamente, o valor mínimo de multa previsto na legislação complementar, para a mesma infração, desde que ele não seja inferior a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais);

§ 3º A proposta de Acordo ou Termo de Ajustamento de Conduta, que conterà, no mínimo, a cláusula do valor a ser pago, será determinada pela autoridade competente após a juntada, nos autos, da "Demonstração do Resultado do Exercício" do fornecedor, por ocasião da impugnação ao Processo Administrativo ou em decorrência de requisição ministerial, e comunicada, por escrito, ao reclamado, para que se manifeste, no prazo de 10 (dez) dias, a contar da ciência do despacho;

§ 4º Haverá acordo quando for convencionado, entre a autoridade competente e o fornecedor, o pagamento de sanção civil, para ressarcimento ou reparação dos danos causados, de natureza metaindividual (interesses difusos ou coletivos) ou equiparada (interesses individuais homogêneos), e/ou sanção administrativa, que importe na extinção do Processo Administrativo;

§ 5º Haverá Termo de Ajustamento de Conduta quando for convencionado, entre a autoridade competente e o fornecedor, previsão de pagamento de sanção civil, para ressarcimento/reparação dos danos causados, de natureza metaindividual (interesses difusos ou coletivos) ou equiparada (interesses individuais homogêneos), e/ou sanção administrativa, já ocorridos ou por ocorrer, além de outras cláusulas adequando a conduta do reclamado às exigências legais, nos termos do art. 6º do Decreto nº 2.181, de 20/6/03, que importe na extinção do Processo Administrativo.

§ 6º Inexistindo a possibilidade de Acordo ou Termo de Ajustamento de Conduta, a autoridade competente prosseguirá no andamento do feito, nos termos do art. 45 e seguintes do Decreto nº 2.181, de 20/3/03 e demais normas aplicáveis à espécie;

Art. 25. Os cálculos serão feitos em moeda corrente, na forma da lei.

Parágrafo único - O Órgão Estadual de Defesa do Consumidor colocará à disposição dos membros da Secretaria-Executiva, da Comarca da Capital e dos Promotores de Justiça de Defesa do Consumidor nas diversas Comarcas do Estado, programa para facilitar a realização dos cálculos necessários à aplicação das multas.

CAPÍTULO V - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS.

Art. 26 . O Responsável pelo Setor Técnico elaborará, com a cooperação dos demais advogados, no prazo de 30 (trinta) dias, contado da publicação desta Instrução Normativa, prorrogável por igual prazo pelo Secretário-Executivo, em caso de necessidade, MINUTA de TABELA DE CLASSIFICAÇÃO DE ÁREAS, ASSUNTOS E PROBLEMAS, de que trata o art. 3º, letra "e", desta Instrução Normativa, para aprovação do Secretário-Executivo, utilizando os seguintes critérios:

I - conceituando as áreas previstas no § 1º do art. 3º desta Instrução Normativa;

II - descrevendo e codificando os assuntos e problemas na forma disposta no § 2º do art. 3º desta Instrução Normativa;

III - criando sub-itens para detalhamento dos problemas;

IV - indicando os princípios de defesa do consumidor violados e as sanções administrativas previstas no Decreto nº 2.181, de 20/3/97, a serem consideradas, sem prejuízo de outras contidas na legislação complementar.

Parágrafo único. O Responsável pelo Setor Técnico providenciará, anualmente, a classificação das práticas abusivas registradas como "outras práticas abusivas", previstas no § 2º do art. 3º desta Instrução Normativa.

Art. 27. Para maior eficiência das atividades do PROCON-MG e sem prejuízo de outros já existentes, ficam instituídos os formulários abaixo identificados, para utilização nas unidades administrativas do Órgão Estadual de Defesa do Consumidor, cujo conteúdo se encontra no ANEXO III desta Instrução Normativa:

I - Formulários gerais: a) Ofício; b) Controle de Ofícios Expedidos; c) Convocação para Reunião; d) Controle de Reunião; e) Ata de Reunião; f) Controle de Atuação Funcional.

II - Formulários específicos:

1. Secretaria de Apoio: a) Calendário Anual de Atividades; b) Controle de Eventos; c) Controle de Convênios; d) Relatório Mensal;

2. Secretarias de Apoio e Judiciária: a) Controle de Ligações Interurbanas;

3. Secretaria de Apoio e Setor de Fiscalização e Reclamações: a) Controle de Viagens;

4. Secretaria de Procedimentos Administrativos: a) Relatório de Processos Administrativos Instaurados; b) Relatório de Processos Administrativos Arquivados; c) Relatório de Investigações Preliminares Instauradas; d) Relatório de Investigações Preliminares Arquivadas; e) Relatório de Consultas Instauradas; f) Relatório de Consultas Arquivadas; g) Relatório de Feitos Diversos Instaurados; h) Relatório de Feitos Diversos Arquivados; i) Edital de Notificação de Fornecedor; j) Expedição de Notificação a Fornecedor; l) Cadastro de Reclamações Fundamentadas; m) Cadastro Geral de Reclamações Fundamentadas; n) Relatório de Acordos;

o) Relatórios de Termos de Ajustamento de Conduta; p) Relatório de Decisões Administrativas; q) Relatório Mensal de Atividades; r) Controle de Multas; s) Certidão de Dívida Ativa;

5. Secretaria Judiciária: a) Relatório Mensal de Atividades;

6. Setor de Relações Institucionais: a) Solicitação de Inserção de Matérias no "Site" do PROCON-MG; b) Controle das Matérias no "Site" do PROCON-MG.

7. Setor de Consultas e Pesquisas: a) Solicitação de Pesquisa; b) Relatório de Pesquisa; c) Relatório Mensal de Atividades.

8. Setor de Fiscalização e Reclamações: a) Cadastro das Promotorias e de Número de Postos Revendedores por Comarca; b) Cadastro dos Postos Revendedores do Estado; c) Controle de Reclamações; d) Relação dos Agentes Fiscais do PROCON-MG;

8.1. Fornecedores em geral: a) Relatório de Autuações; b) Relatório de Apreensão e Restituição de Produtos; c) Relatório de Interdição e Desinterdição de Estabelecimentos; d) Relatório de Coleta de Amostras; e) Relatório de Fatos Constatados;

8.2. Postos Revendedores: a) Relatório de Autuações; b) Relatório de Apreensão e Restituição de Produtos; c) Relatório de Interdição e Desinterdição de Estabelecimentos; d) Relatório de Coleta de Amostras; e) Relatório de Fatos Constatados; f) Relatório de Pesquisa de Preços;

9. Setor Administrativo: a) Controle de Pessoal; b) Controle de Atuação Funcional; c) Controle de Bens; d) Relatório Mensal de Atividades.

§ 1º Caberá ao Responsável pelo Setor de Relações Institucionais, no prazo de 30 dias, contado da publicação desta Instrução Normativa, prorrogável por igual prazo, em caso de necessidade, elaborar os formulários acima referidos, tendo por base o conteúdo mínimo a ser aprovado pelo Secretário-Executivo;

§ 2º O Responsável pelo Setor de Relações Institucionais, ao elaborar os formulários de que trata o parágrafo anterior, levará em consideração os modelos já existentes e em uso nas unidades administrativas, para adequá-los aos termos desta Instrução Normativa, e, se for o caso, suprir eventuais omissões do conteúdo mínimo a ser aprovado pelo Secretário-Executivo.

Art. 28. O Responsável pelo Setor Técnico elaborará, em conjunto com a Diretoria de Informática, no prazo de 30 dias, a contar da publicação desta Instrução Normativa, proposta de alteração do "site" do PROCON-MG, para posterior aprovação do Secretário-Executivo, contendo, no mínimo, os seguintes dados:

I - ESTRUTURA DO ÓRGÃO:

1. Secretaria-Executiva e e-mail;

1.1. Secretário-Executivo;

1.1.1. Atribuições;

1.2. Promotores de Justiça de Defesa do Consumidor e Coordenadores de Área;

1.2.1. Atribuições;

2. Unidades administrativas; E-mails; Responsáveis; Servidores;

2.1. Secretaria-Executiva e de Apoio;

2.1.1. Competência e outros;

2.2. Secretaria de Procedimentos Administrativos;

2.2.1. Competência e outros;

2.3. Secretaria Judiciária;

2.3.1. Competência e outros;

2.4. Setor Técnico;

2.4.1. Competência e outros;

2.4.2. Áreas (Técnicos);

2.5. Setor de Relações Institucionais;

2.5.1. Competência e outros;

2.6. Setor de Consultas e Pesquisas;

2.6.1. Competência e outros;

2.7. Setor de Fiscalização e Reclamações;

2.7.1. Competência e outros;

2.8. Setor Administrativo; 2.8.1. Competência e outros;

3. Junta Recursal do PROCON-MG e e-mail:

3.1. Procuradores de Justiça;

3.2. Secretária.

II - REUNIÕES MENSAS DO PROCON-MG; Atas;

III - CALENDÁRIO ANUAL DE ATIVIDADES;

IV - ÓRGÃOS PÚBLICOS E ENTIDADES CIVIS INTEGRANTES DO SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR (dpdc, procons estaduais, procons municipais, promotorias de defesa do consumidor, e entidades civis de defesa do consumidor);

V - ÓRGÃOS PÚBLICOS E ENTIDADES CIVIS DE INTERESSE DOS CONSUMIDORES;

VI - REUNIÕES DE TRABALHO; Atas;

VII - EVENTOS DO PROCON-MG; Palestras; Resumo das palestras;

VIII - RELATÓRIOS MENSAS DE ATIVIDADES;

IX - RELATÓRIO ANUAL DAS ATIVIDADES;

X - PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS;

Análises de Qualidade de Produtos (arts. 10 a 14);

Fixação das Multas por Infração ao Código de Defesa do Consumidor (arts. 15 a 23).

XI - RELATÓRIOS DE PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS;

Processos Administrativos Instaurados / Arquivados;

Investigações Preliminares Instauradas / Arquivadas;

Consultas Instauradas / Arquivadas

Feitos Diversos Instaurados / Arquivados

Avisos publicados: Membros da Secretaria-Executiva; Secretário-Executivo

Acordos

Termos de Ajustamento de Conduta

XII - TERMOS DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA;

XIII - TABELA DE CLASSIFICAÇÃO DE ÁREAS, ASSUNTOS E PROBLEMAS;

XIV - CADASTRO DE INFORMAÇÕES DO SISTEMA ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR:

1. PROCON-MG

Proteção Administrativa

Decisões Administrativas (por áreas): Decisões Condenatórias; Decisões Cautelares; Decisões de Insubstância da Infração; Acórdãos da Junta Recursal;

Proteção Judicial

Petições Iniciais; Sentenças; Acórdãos

2. PROCONS MUNICIPAIS

Proteção Administrativa

Decisões Administrativas (por áreas); Decisões Condenatórias; Decisões Cautelares; Decisões de Insubstância do Processo Administrativo; Decisões Recursais;

Proteção Judicial

Petições Iniciais; Sentenças; Acórdãos

3. ENTIDADES CIVIS DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Proteção Judicial

Petições Iniciais; Sentenças; Acórdãos

4 - CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS;

PROCON-MG;

PROCON-MG e PROCONS MUNICIPAIS;

XV - LEGISLAÇÃO:

CF

LEIS FEDERAIS

LEIS ESTADUAIS

LEIS MUNICIPAIS

ADMINISTRATIVA; Resolução do PROCON-MG; Instruções Normativas; Portarias.

XVI - RECALLS;

XVII - RELATÓRIOS DE CONSULTA; Consultas em geral; Consultas a Procedimentos Administrativos;

XVIII - RELATÓRIOS DE PESQUISA;

XIX - RELATÓRIOS DE FISCALIZAÇÃO;

XX - RELATÓRIOS DAS RECLAMAÇÕES;

XXI - FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO;

XXII - RELATÓRIOS MENSAIS DE ATIVIDADES; Secretaria de Apoio; Secretaria de Procedimentos Administrativos; Secretaria Judiciária; Setor Técnico; Setor de Relações Institucionais; Setor de Consultas e Pesquisas; Setor de Fiscalização e Reclamações; Setor Administrativo.

XXIII - FUNDO ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - FEPDC;

XXIV - NOTÍCIAS;

XXV - OUTROS DADOS RELEVANTES.

§ 1º O "site" do PROCON-MG deverá conter, ao lado do sub-item "Competência", envolvendo cada uma das unidades administrativas, vinculado à "Estrutura do Órgão", as palavras-chaves que estejam ligadas às suas atribuições, nos termos dos arts. 2º a 9º desta Instrução Normativa, permitindo, assim, que o internauta saiba em qual setor ou secretaria poderá buscar mais informações a respeito do assunto correspondente;

§ 2º Para os fins do parágrafo anterior, as unidades administrativas estão vinculadas às seguintes palavras-chaves:

a) Secretaria-Executiva e de Apoio:

1. Reuniões mensais do PROCON-MG;

2. Calendário anual de atividades;

3. Órgãos públicos e entidades civis integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor;

4. Órgãos públicos e entidades civis de interesse dos consumidores;

5. Reuniões de trabalho;

6. Eventos do PROCON-MG;

7. Relatórios mensais de atividades.

8. Relatório anual de atividades;

b) Secretaria de Procedimentos Administrativos: 1. Procedimentos Administrativos; 2. Relatórios de procedimentos administrativos; 3. Termos de Ajustamento de Conduta;

- c) Setor Técnico: Tabela de Classificação de Áreas, Assuntos e Problemas;
- d) Setor de Relações Institucionais: Cadastro de Informações do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor; "recalls"; legislação;
- e) Setor de Consultas e Pesquisas: Relatórios de Consultas e Relatórios de Pesquisa;
- f) Setor de Fiscalização e Reclamações: Relatórios de Fiscalização, Relatórios das Reclamações e Formulários de Fiscalização;
- g) Setor Administrativo: Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor;

§ 3º A primeira página do "site" do PROCON-MG deverá conter, além do item "Estrutura do órgão" (I), todos os constantes dos incisos II a XXIV, e outros relevantes (XXV), organizados, se possível, na ordem lógica prevista no parágrafo anterior;

§ 4º As matérias inseridas no "site" do PROCON-MG deverão observar as regras constantes do parágrafo único do art. 6º desta Instrução Normativa;

§ 5º Havendo solicitação do representante da Junta Recursal do PROCON-MG, o Secretário-Executivo do Órgão Estadual de Defesa do Consumidor poderá autorizar a divulgação de matéria de seu interesse no "site";

Art. 29. Fica instituído o Livro de Registro de Multas do PROCON-MG para registro e controle das multas aplicadas, em definitivo, pelo Órgão Estadual de Defesa do Consumidor, nos termos do art. 55 do Decreto nº 2.181, de 20/3/97.

§ 1º O Livro de Registro de Multas do PROCON-MG, a ser aberto de acordo com as formalidades legais, conterá, no mínimo, as seguintes informações: a) número e data do registro; b) número do processo administrativo; c) nome, CNPJ e endereço do fornecedor; d) data da decisão administrativa definitiva (da autoridade competente ou Junta Recursal) que aplicou a multa ao fornecedor; e) data da publicação da decisão administrativa definitiva no "Minas Gerais";

§ 2º Do registro da multa, feito na forma do parágrafo anterior, será extraída certidão, em quatro vias, assim destinadas: a) 1ª via: a ser juntada nos autos; b) 2ª via: a ser encaminhada ao órgão estadual competente, solicitando a execução judicial do débito; c) 3ª via: a ser encaminhada ao Secretário-Executivo; d) a ser encaminhada à Diretoria-Geral.

Art. 30. Fica instituído o modelo de "slide" do PROCON-MG, a ser utilizado pelos servidores e membros da Secretaria-Executiva quando da realização de palestras (ANEXO IV);

Art. 31. Esta Instrução Normativa entra em vigor a partir de sua publicação e se aplica aos processos administrativos pendentes, inclusive em relação ao disposto no art. 24, a juízo da autoridade competente.

Art. 32. Revogam-se as disposições em contrário, e, em especial, as seguintes instruções normativas:

- a) Resolução PROCON Estadual nº 003, de 16/10/00;
- b) Resolução PROCON Estadual, nº 001, de 19/3/01;
- c) Ato Normativo nº 001, de 7/3/02;
- d) Resolução PROCON Estadual nº 001, de 25/7/02;
- e) Resolução PROCON Estadual nº 002, de 25/7/02.

Belo Horizonte, 7 de maio de 2003.
AMAURI ARTIMOS DA MATTA,
Promotor de Justiça, Secretário-Executivo do Procon Estadual

ANEXOS: [Clique aqui para download.](#)

* Republicada por incorreção

Retificação: MG de 9/05/2003, caderno II, pág. 59, desconsiderar na Instrução Normativa 001/2003-Procon-MG a 2ª planilha de cálculo de multas do Procon-MG, publicada indevidamente,