



Estado do Rio Grande do Sul
Assembleia Legislativa

ASSEMBLEIA DOS GAÚCHOS
A CASA DOS GRANDES DEBATES
2011 - 2014

Cartilha para criação do **PROCON** ***municipal***

A Municipalização do Sistema de Defesa do Consumidor





Estado do Rio Grande do Sul
Assembleia Legislativa

ASSEMBLEIA DOS GAÚCHOS

A CASA DOS GRANDES DEBATES

2011 - 2014

Cartilha para criação do Procon Municipal



Dados Internacionais de Catalogação na Fonte (CIP – Brasil)

R585m	Rio Grande do Sul. Assembleia Legislativa. Comissão de Assuntos Municipais.
	A municipalização do Sistema de Defesa do Consumidor : cartilha para criação do PROCON municipal / Assembleia Legislativa do Estado do Rio Grande do Sul. Comissão de Assuntos Municipais ; organização geral: Liton Lanes Pilau Sobrinho; Filipe Madsen Etges. -- Porto Alegre : CORAG, 2012. -- 34 p.
	ISBN:
	1. Direito do Consumidor. 2. Municipalização. I. Pilau Sobrinho, Liton Lanes. II. Etges, Filipe Madsen. II. Título.
	CDU 347.451.031

CDU: edição média em língua portuguesa

Divisão de Biblioteca – DRPAC/ALRS

Mesa Diretora da AL-RS 2012

PRESIDENTE: Dep. Alexandre Postal – PMDB

1º VICE-PRESIDENTE: Dep. Zilá Breitenbach – PSDB

2º VICE-PRESIDENTE: Dep. Alceu Barbosa – PDT

1º SECRETÁRIO: Dep. Pedro Westphalen – PP

2º SECRETÁRIO: Dep. Luis Lauermann – PT

3º SECRETÁRIO: Dep. José Sperotto – PTB

4º SECRETÁRIO: Dep. Catarina Paladini – PSB

COMISSÃO DE ASSUNTOS MUNICIPAIS

PRESIDENTE: Deputado Cassiá Carpes – PTB

VICE-PRESIDENTE: Deputado Marcelo Moraes - PTB

MEMBROS TITULARES:

Deputado Adolfo Brito – PP

Deputado Álvaro Boessio – PMDB

Deputado Daniel Bordignon – PT

Deputado Ernani Polo – PP

Deputado Gilmar Sossella – PDT

Deputado Giovani Feltes – PMDB

Deputado Luis Lauermann – PT

Deputado Nelsinho Metalúrgico – PT

Deputado Paulo Borges – DEM

Deputado Pedro Pereira – PSDB

SUPLENTES: Dep. Aloísio Classmann – PTB, Dep. Altemir Tortelli – PT, Dep. Dr. Ba-segio – PDT, Dep. Edegar Pretto – PT, Dep. João Fischer – PP, Dep. Lucas Redecker – PSDB, Dep. Maria Helena Sartori – PMDB, Dep. Marco Alba – PMDB, Dep. Valdeci Oliveira – PT, Dep. Pedro Westphalen – PP e Dep. Ronaldo Santini – PTB.

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	8
INTRODUÇÃO	9
O que é um Procon?	9
Como criar um PROCON	10
Princípios da Política Nacional das Relações de Consumo	11
Estrutura básica	
Nacional	14
Estadual	17
Municipal	18
Órgãos constitutivos do PROCON municipal	22
Fundo.....	22
Conselho.....	23
Sistema de Defesa do Consumidor - Informações úteis.....	23
Secretaria Nacional do Consumidor.....	23
PROCON/RS	26
Balcão do Consumidor - UPF.....	27
PROCONS Municipais.....	28

Apresentação

A Comissão de Assuntos Municipais tem trabalhado continuamente em prol dos interesses e demandas dos municípios. Com o processo de globalização, as pessoas têm estado cada vez mais desamparadas em sua condição de consumidoras, tendo em vista o poderio de grandes empresas multinacionais em relação ao elo mais fraco da corrente: o consumidor.

Durante os últimos anos, reclamações de prefeitos, vereadores e comunidade em geral, acerca da insuficiência de serviços nas áreas de energia elétrica e telefonia móvel, têm sido cada vez mais frequentes. Constata-se que esta precariedade, com flagrante desrespeito aos usuários e seus direitos, tem obstaculizado o desenvolvimento de inúmeras regiões do Estado, colocando esta comissão parlamentar em alerta e consciente do seu papel de auxiliar na defesa dos municípios.

Com a presente cartilha, realizada em parceria com o Projeto Balcão do Consumidor, de iniciativa da Universidade de Passo Fundo – UPF (Faculdade de Direito), o legislativo estadual promove a união entre comunidade acadêmica e poder público, com o objetivo de viabilizar mais um instrumento de proteção do consumidor – o Procon municipal.

Assim, esperamos que este trabalho contribua para a instalação de órgãos de defesa do consumidor, senão em todos, pelo menos na maior parte dos municípios gaúchos, permitindo um exercício de cidadania cada vez mais pleno por parte dos municípes.

Deputado Cassiá Carpes
Presidente da Comissão de Assuntos Municipais

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 496 municípios, existem apenas 68 órgãos municipais de defesa 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).

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 pelo menos um ano, com o objetivo de defender os interesses do consumidor (art. 82 do CDC).

Art. 82 - Para os nº 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 nas institucionais a defesa dos interesses e direitos prote-

gidos por este código, dispensada a autorização assemblear.

§ 1º - 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.

§ 2º - (Vetado).

§ 3º - (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, distritais 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, “a”).

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 - UAMPFAF;

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 Constitutivos do PROCON Municipal

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 é 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. Têm 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 SNDC. 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 os seguintes objetivos: (i) garantir a proteção e exercício dos direitos dos 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 relaciona-

mento 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 170 Procons, em 25 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: www.mj.gov.br

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 san-

ções, 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.

Atendimento aos Consumidores

Se você for morador de Porto Alegre, ligue para o Procon Municipal, no Telefone **DDD (051) 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: 09:00 até 18:00 Horas

Expediente ao Público: 10:00 até 16:00

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 projeto 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 defesa dos 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 15.000 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, a qual desenvolve-se da seguinte forma: palestras realizadas junto a Associação de Moradores do Município de Passo Fundo/RS, com entrega de cartilhas; seminários nacionais

de Direito do Consumidor; programa na Rádio 99 UPF, com a série “Conheça seus Direitos”, trazendo dicas para as relações de consumo; e, ainda, informações mensais na Revista DROP’S, na série “Tire suas dúvidas”.

Atendimento - No 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 e 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 RG e CPF, bem como documentos comprobatórios.

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

Balcão do Consumidor Passo Fundo

Endereço: Av. Brasil, 743 - Centro - Cep: 99025-002 - Telefones: (54) 3314-7660

E-mail: balcaodoconsumidor@upf.br

Balcão do Consumidor - Carazinho

Rua: Diamantino Tombini, 300 - Oriental - Cep: 99500-000 - Telefones: 3329-6433/3331-2029

E-mail: balcaocarazinho@upf.br

Balcão do Consumidor - Lagoa Vermelha

Rua Protásio Alves, n 50 - Alto Pedregal - Cep: 99500-000 - Telefone: 54 3358-6960

E-mail: balcaolagoavermelha@upf.br

4) PROCONS MUNICIPAIS

PROCON ALEGRETE

Praça Getúlio Vargas, 409 - Centro - Cep: 97.542-230 - Fone: (55) 3961.1700 / (55) 3961.1053 (55) 3422.6484 - E-mail: proconalegrete@gmail.com

PROCON ANTÔNIO PRADO

Avenida Camilo Marcantônio, 57, Centro - Cep: 95.250-000 -

Fone: (54) 3293-5644 - E-mail: procon@antonioprado.com.br

PROCON BAGÉ

Rua: Marechal Floriano, 1463 - (em frente ao Senac) - Cep: 96.400-000

Fone/ fax: (53) 3242 1294 - E-mail: procon@bage.rs.gov.br

PROCON BALNEÁRIO PINHAL

Av. Itália, 3074 - sala 04 - Centro - Cep: 95.599-000 - Fone/fax: (51) 3682.2009

E-mail: proconbalneariopinhalrs@via-rs.net

PROCON BENTO GONÇALVES

Rua Cândido Costa, 65 - Sala 408 - Centro - Cep: 95.700-000 - Fone: (54) 3055.4460
(54) 3055.4430 - E-mail: procon@bentogoncalves.rs.gov.br

PROCON CAÇAPAVA DO SUL

PROCON CACHOEIRA DO SUL

Rua Sete de Setembro - 1040 - Centro - Cep: 96508-010 - Fone: (51) 3723.0155
E-mail: edecon_cachoeira@hotmail.com

PROCON CACHOEIRINHA

Av. Flores da Cunha - 1050 - Sala 603 Centro - Cep: 94.910-001 - Fone: (51) 3439.1036
Fax: (51) 3471.2835 - E-mail: proconcachoeirinha@yahoo.com.br

PROCON CANDIOTA

Rua Alcebiendes Antunes N° 101 - Cep: 96495-000 - Fone: (53) 9932.5228
E-mail: cdanielsantos@gmail.com

PROCON CANOAS

Rua Gonçalves Dias - 88 - sala02 - Centro - Cep: 92010-050
Fone: (51) 3462.1630 / 3462.1605 - E-mail: procon@canoas.rs.gov.br

PROCON CAPÃO DA CANOA

Rua Rudá, 671 - Cep: 95.555-000 - Fone: (51) 35025231 - Email: procon@capaodacanoa.rs.gov.br

PROCON CARAZINHO

Rua Diamantino Tombini - Cep: 99500-000 - Fone/fax: (54) 3331.2029
Email: procon@carazinho.rs.gov.br

PROCON CAXIAS DO SUL

Rua Visconde de Pelotas - 449 - Centro - Cep: 95.020-180
Fone/fax: (54) 3214.2948 / (54) 3214.5343 - E-mail: proconcaxias@caxias.rs.gov.br
proconjuridico@caxias.rs.gov.br

PROCON CIDREIRA

Rua João Neves, 194 - Prefeitura - Municipal - Cep: 95.595-570 -
Fone: (51) 3681.2985 - Email: proconcidreirars@hotmail.com

PROCON CONDOR

Rua do Comércio, 508 - Centro - Cep: 98.290-000 - Fone/fax: (55) 3379.1646
E-mail: juridicocondor@yahoo.com.br

PROCON CRUZ ALTA

Av. Venâncio Aires - 1611 (junto à Câmara de Vereadores) - Centro -
Cep: 98.005-020 - Fone: (55) 3322 8176 - Ramais: 222 e 209
E-mail: proconcruzalta@hotmail.com

PROCON DOM PEDRITO

Rua Borges de Medeiros (esquina com Bernardino Ângelo) - Centro

Cep: 96450-000 - Fone/Fax: (53) 3243.3177 -

E-mail: procon@dompedrito.rs.gov.br

PROCON ERECHIM

Av. Salgado Filho, 52 - Centro - Cep: 99.700.000 - Fone:(54) 3520.7098 / (54) 3520.7099

E-mail: procon@erechim.rs.gov.br

PROCON ESTÂNCIA VELHA

Rua Presidente Lucena - 3454 - Centro - Cep:93.600-000 - Fone: (51) 3561.1919

E-mail: rubenspedrotti@gmail.com

PROCON ESTRELA

Rua Fernando Abott, 510 - sala 10 - em frente a ACIE - Cep: 95880-000 - Fone: (51) 3981-1001

E-mail: procon@estrela-rs.com.br

PROCON FARROUPILHA

Pç. Emancipação s/nº - Cep: 95.180-000 - Fone/fax: (54) 3268-2282

E-mail:procon@farroupilha.rs.gov.br

PROCON GARIBALDI

Rua Irmão José Sion, 390B, sala 2 - Cep: 95.720-000 - Fone/fax: (54) 3462.8170

E-mail: procon@garibaldi.rs.gov.br

PROCON GIRUÁ

Rua Independência, 45 - sala 1 - Centro - Cep: 98.870-000 - Fone: (55) 3361.1030

E-mail: procon@girua.rs.gov.br

PROCON GRAVATAÍ

Rua Irmão Geraldo - 141 - 4º andar - sala 402 - Cep: 94010-120 - Fone: (51) 3497.7133

E-mail: procongravatai@gravatai.rs.gov.br procongravatai@hotmail.com

PROCON HORIZONTINA

Rua Balduino Schineider - 375 - Centro - Cep: 98.920-000 - Fone: (55) 3537.7504

E-mail: juridico@pmhorizontina.com.br

PROCON IBIRUBÁ

Rua Tiradentes - 700 - Centro - Cep: 98.200-000 - Fone: (54) 3324.8500 - Fax: (54) 3324.8505

E-mail: geral@ibiruba.rs.gov.br

PROCON IJUÍ

Rua Vinte de Setembro, 533 - Centro - Cep: 98.700-000 - Fone: (55) 3333.0725 / (55) 3333.3460

E-mail: procon@ijui.rs.gov.br

PROCON ITAQUI (COMDECON)

Av. Independência - 575 - Centro - Cep: 97650-000 - Fone: (55) 3433.4114

E-mail: procon@itaqui.rs.gov.br

PROCON JAGUARÃO

Rua General Marques - 143 - Centro - Cep: 96.300-000 - Fone: (53) 3261.1171

E-mail: proconjaguarao@yahoo.com.br

PROCON LAJEADO

Rua Coronel Julio May - 322 - Centro - Cep: 95.900-000 - Fone/fax: (51) 3982 1067 (51) 3982.1265 - E-mail: procon@lajeado.rs.gov.br

PROCON LINDOLFO COLLOR

Avenida Capivara, 1000 - sala 12 - Espaço Cidadão - Cep: 93.940-000 - Fone: (51) 552.1464
E-mail: procon@lindolfocollor.rs.gov.br

PROCON MARAU

Rua Lauro Bortolon - 320 - sala 110 - Centro - Cep: 99.150-000 - Fone: (54) 3342 4468
E-mail: procon@pmmarau.com.br

PROCON MONTENEGRO

Rua João Pessoa - 1299 - Centro - Cep: 97.780-000 - Fone: (51) 3632.3122 / Fax: (51) 3632.4594
E-mail: proconmgors@gmail.com

PROCON NOVO HAMBURGO

Rua David Canabarro - 20 - 2º andar Centro - Cep: 93.510 -020
Fone: (51) 3582.3340 / 3581.9531 - Fax: (51) 3359 2391 - E-mail: proconnh@gmail.com

PROCON OSÓRIO

Rua Barão do Rio Branco - 261 - sala 10 - Centro - Cep: 95.520-000 - Fone/fax: (51) 3663.7872
(51) 3663.4158 - E-mail: proconosorio@gmail.com

PROCON PANAMBI

Rua Alfredo Brenner - 81 - 2º andar - Centro - Cep: 98.280 -000 - Fone: (55) 33758090
Fax: (55) 3375 8090 - E-mail: procon@panambi.rs.gov.br

PROCON PAROBÉ

Av. Taquara - 481 - Bairro Guarujá - Cep: 96.630-000 - Fone/Fax: (51) 3953.1084 / 3953.1085
E-mail: procon@parobe.rs.gov.br

PROCON PASSO FUNDO (EDECON)

Av. Brasil - 758 - Centro - Cep: 99.025-003 - Fone/fax: (54) 3584 1155
E-mail: procon@pmpf.rs.gov.br

PROCON PELOTAS

Rua Prof. Araújo - 1653 - Centro - Cep: 96020 - 360 - Fone: (53) 3284.4477
Fone/fax: (53) 3284.4478 - E-mail: procon.educacao@pelotas.com.br

PROCON PORTO ALEGRE

Rua dos Andradas - 686 - Centro - Cep: 90.020-004 - Fone/Fax: (51) 3289.1774 ou pelo Fala Porto
Alegre: 156 - E-mail: procon@smic.prefpoa.com.br

PROCON QUARAI

Rua Duque de Caxias - s/nº - sala 01 - Centro - Cep: 97.560-000 - Fone: (55) 3423.2727
E-mail: procon.quarai@yahoo.com.br

PROCON RIO GRANDE

Rua Marechal Floriano Peixoto - 248 - Cep: 96.200-380 - Fone: (53) 3233.8499

Email: cristinaabel@hotmail.com

PROCON ROSÁRIO DO SUL(CONDECON)

Rua Amaro Soto - 2718 - Centro - Cep: 97.590-000 - Fone: (55) 3231.8132 3231.2241 - E-mail: icms@rosulonline.com.br

PROCON SANTA BÁRBARA DO SUL (CONDECON)

Av. Eduardo de Brito - 101 - Centro - Cep: 98240-000 - Fone: (55) 3372.3223 Fax: (55) 3372.3202
E-mail: juridicofiscal@santabarbaradosul.rs.gov.br

PROCON SANTA CRUZ DO SUL (EDECON)

Rua Coronel Jost - 1551 sala 106 - Centro - Cep: 96.815-010 - Fone/Fax: (51) 3711.4548
E-mail: edecon@santacruz.rs.gov.br

PROCON SANTA MARIA

Rua Silva Jardim, 1175 - Centro - Cep: 97.010-423 - Fone: (55) 3217.1286
E-mail: procon@santamaria.rs.gov.br / gerenciaprocon@santamaria.rs.gov.br

PROCON SANTA ROSA

Av. Expedicionário Webber - 2983 - Cep: 98.900-000 - Fone/fax: (55) 3511.5114
E-mail: sistecon@santarosa.rs.gov.br

PROCON SANTA VITÓRIA DO PALMAR

Rua General Osório - 1396 - Cep: 96.230 - 000 - Fone/Fax: (53) 3263.3132
E-mail: procon_svp@santavitoria.rs.gov.br

PROCON SANTANA DO LIVRAMENTO (CODECON)

Rua Rivadávia Correa, 858 - Centro - Cep: 97.573-010 - Fone/Fax: (55) 3243.7177
E-mail: proconlivramento@yahoo.com.br

PROCON SANTIAGO

Rua Tito Beccon - 1754 - Centro - Cep: 97.700-000 - Fone: (55) 3251.2844 ramal 212
E-mail: procon@pmsantiago.com.br

PROCON SANTO ÂNGELO

Rua Antunes Ribas, 2002 - Cep: 98.803-230 - Fone: (55) 3313.1060
E-mail: pmsaprocon@hotmail.com

PROCON SANTO ANTÔNIO DA PATRULHA

Av. Borges de Medeiros - 456 - Centro - Cep: 95.500-000 - Fone: (51) 3662.3767
E-mail: procon@pmsap.com.br

PROCON SÃO BORJA

Rua Cândido Falcão - 1001 - Centro - Cep: 97.670-000 - Fone/fax:(55) 3431.4203
E-mail: proconsb@yahoo.com.br

PROCON SÃO GABRIEL

Av. Julio de Castilhos - 46 - Centro - Cep: 97.300-000 - Fone/fax: (55) 3237.2053

E-mail: procon@saogabriel.rs.gov.br

PROCON SÃO LEOPOLDO

Rua Dom João Becker - Estação Rodoviária - 665 - Centro - Cep: 93.010 -010

Fone: (51) 3572.3169 - E-mail: procon@saoleopoldo.rs.gov.br

PROCON SÃO LUIZ GONZAGA (COMDECON)

Rua Venâncio Aires - 2438 - Centro

Cep: 97.800-000

Fone: (55) 3352.3199 / Fax: (55) 3352.4040 - E-mail: procon@saoluirzrs.com.br

PROCON SÃO MARCOS

Av. Venâncio Aires - 720 - Centro - Cep: 95.190-000 - Fone: (54) 3291.9927 / 3291.9990

E-mail: procon@saomarcos-rs.com.br

PROCON SÃO SEBASTIÃO DO CAÍ

Rua Marechal Floriano - 395 - Centro - Cep: 95.760-000 - Fone: (51) 3635.2500 Ramal: 4023

E-mail: procon@saosebastiaodocai.rs.gov.br

PROCON SÃO SEPÉ

Rua Plácido Chiquiti - 900 - Centro - Cep: 97.340-000 - Fone: (55) 3233.1570

E-mail: procon@saosepe.rs.gov.br

PROCON SAPIRANGA

Av. João Correia, 808 - Cep: 93.800-000 - Fone: (51) 3959.1054

E-mail: procon@sapiranga.rs.gov.br

PROCON SAPUCAIA DO SUL

Avenida Assis Brasil, 47 – ao lado da Câmara de Vereadores - Cep: 93.210-140

Fone: (51) 3453-5912 - E-mail: proconsapucaiaodosul@gmail.com

PROCON TAQUARA

Av. Júlio de Castilhos – 2849, sala 02 Centro - Cep: 95600-000 - Fone: (51) 3541.9209

Fax: (51) 3541.9206 - E-mail: procon@taquara.rs.gov.br

PROCON MUNICIPAL DE TAQUARI

Rua Oswaldo Aranha - 1790 - Centro - Cep: 95.860-000 - Fone: (51) 3653.3080

Fax: (51) 3653.2344 - E-mail: procon@taquari-rs.com.br

PROCON MUNICIPAL DE TIO HUGO

Rua Rio de Janeiro, 92 - Centro - Cep: 99.345-000 - Fone: (54) 3338-9167

E-mail: procon.th@dgnet.com.br

PROCON MUNICIPAL DE TORRES

Rua Benjamim Constant - 154 - 2º andar - Centro - Cep: 95.560-000 - Fone

Fax: (51) 3664.1411 ramal 250 - E-mail: procon@torres.rs.gov.br

PROCON MUNICIPAL DE TRAMANDAÍ

Av. Igreja - 346 - 2º andar - Centro - Cep:95.595-000 - Fone/Fax: (51) 3661.1401

E-mail: procon@tramandai.rs.gov.br

PROCON TRÊS PASSOS

Rua Salgado Filho, 125 - Cep:98.600-000 - Fone: (55) 3522.1615

Email:procontrespassos@bol.com.br

PROCON MUNICIPAL DE TUPANCIRETÃ

Rua: Vereador João elias - 662 - Cep: 98.170-000 - Fone: (55) 3272.3490 - Fax: (55) 3272.1401

E-mail: procon@tupancireta.rs.gov.br

PROCON URUGUAIANA

Rua 15 de Novembro - 2093 - Centro - Cep:97.500 - 510 - fone/Fax: (55) 3412.6669

E-mail: apromo@ibest.com.br

PROCON MUNICIPAL DE VACARIA

Rua Silveira Martins - 447 - Centro - Cep: 95.200-000 - Fone/Fax: (54) 3232 5747

E-mail: proconvacaria@hotmail.com

PROCON MUNICIPAL DE VENÂNCIO AIRES

Rua Visconde do Rio Branco - 820 - Centro - Cep: 95.800-000 - Fone/Fax: (51) 3983.1148

E-mail: edecon@pmva.com.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, Me. Rogério da Silva e Esp. Adolfo Freitas

2. Comissão de Assuntos Municipais

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

Apoio: Kátia Heemann, Osvaldo Pereira Melo, Adail Menna Barreto e Beatriz Ribeiro Padilha.

Diagramação: Renato O. Pereira – Divisão de Comunicação Visual – Superintendência de Comunicação Social - ALRS



Estado do Rio Grande do Sul
Assembleia Legislativa



Assembleia Legislativa do Estado do Rio Grande do Sul - Praça Marechal
Deodoro, 3º andar / Sala Dr. Sarmiento Leite - Porto Alegre/RS
Cep 90010-300 - Telefone: (051) 3210.2089 - Fax: (51) 3210.2606