



SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
Diretoria de Relações Institucionais



PROGRAMA DE MUNICIPALIZAÇÃO

DE

PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

COMO TER UM PROCON EM SEU MUNICÍPIO



I - OS PRINCIPAIS BENEFÍCIOS E SERVIÇOS PROPORCIONADOS PELO CONVÊNIO :

1 – FINALIDADE DO CONVÊNIO:

- 1.1 Difundir a prestação de serviços realizados pela Prefeitura junto à população;
- 1.2 Auxiliar os consumidores na conscientização de seus direitos, divulgando-os na imprensa local, aproximando, desta forma, o cidadão do governo municipal;
- 1.3 O Procon municipal contará com o apoio técnico e jurídico da Fundação Procon-SP, órgão estadual, de grande credibilidade junto aos consumidores, imprensa e demais segmentos;
- 1.4 O custo da Prefeitura com o órgão é mínimo, revertendo em benefícios para o munícipe e para o governo local.

2 – DOS SERVIÇOS REALIZADOS PELA FUNDAÇÃO PROCON-SP AOS MUNICÍPIOS CONVENIADOS

2.1 – Suporte técnico

- a) atendimento telefônico (disque - grátis);
- b) correio e fax;
- c) e-mail; e
- d) pessoalmente.

2.2 – Envio regular de orientações técnicas, legislações atualizadas, releases

2.3 - Cursos :

- a) Atendimento Básico;
- b) Código de Defesa do Consumidor;
- c) Fiscalização; e
- d) Específicos, tais como: assuntos financeiros, orçamento doméstico, consórcios, planos de saúde, cálculos, responsabilidade do fornecedor dentre outros.

2.4 Encontros Regionais periódicos com os Procons Municipais, Seminários e Congressos.

2.5– Envio de materiais informativos, como folders, cartilhas e outros, para distribuição à população.

2.6 – Feira do Alerta, disponível em banners, contendo imagens e orientações, baseadas em casos concretos relativos a reclamações formuladas no órgão, podendo ser emprestada ao Procon conveniado, mediante solicitação.

3 – O CUSTO DA PREFEITURA PARA IMPLEMENTAR E MANTER O PROCON MUNICIPAL



- 3.1– Local, que pode ser junto a própria Prefeitura e infra-estrutura mínima como: pessoal, telefones, fax, computador(es) ligado(s) a Internet, e etc., suficientes para o bom atendimento da população;
- 3.2 – Os funcionários que irão trabalhar no Procon Municipal, serão indicados pelo Prefeito e deverão possuir, no mínimo, diploma de ensino médio fundamental.
- 3.3 Quanto ao número de funcionários, este irá variar de acordo com as necessidades do Município, mas aconselha-se um mínimo de dois funcionários; e
- 3.4– Todos funcionários, inclusive o coordenador do Procon Municipal, devem participar do curso básico de atendimento e de capacitação para utilização do programa de informática, realizados pela Fundação Procon/SP. Estes cursos não terão custo; salvo as despesas com transporte e estadia que deverão ser arcadas pela Prefeitura.

4 – OS BENEFÍCIOS DE FISCALIZAÇÃO EFETUADAS PELO PROCON MUNICIPAL

- 4.1 - A fiscalização será realizada pela Fundação Procon/SP. Além disso, se a Prefeitura desejar, poderá também ter fiscais no próprio Procon Municipal, proporcionando uma celeridade e dinâmica mais eficaz no cumprimento e respeito ao Código de Defesa do Consumidor.
- 4.2 – Para tanto, os servidores indicados pelo Prefeito deverão realizar curso específico de Fiscalização, ministrado pela Fundação e, após passar por avaliação e aprovação, serão credenciados atuando como Agentes Municipais de Fiscalização na defesa dos direitos do consumidor.
- 4.3 - As multas aplicadas serão cobradas pela Fundação Procon/SP, seja administrativamente ou judicialmente. Do montante recebido, 50% retornará ao Município;
- 4.4 – Dos 50% recebidos pelo Município, ao menos 10% deste valor deverá ser revertido em aprimoramento do órgão municipal de defesa do consumidor.



5.- DO CONVÊNIO

O prazo de vigência do convênio será de 5 anos; após este período deverá ser feito novo contrato para continuidade desta parceria. O contrato pode ser rescindido a qualquer tempo, com antecedência mínima de 60 dias.

II- DA CELEBRAÇÃO DO CONVÊNIO

Caso este Município queira realizar o convênio com a Fundação Procon/SP, na forma dos Decretos n.º 40.722/96 (com alteração do Decreto 51.633/07 e 52.479/07), 41.788/97, 45.059/2000 e demais normais correlatas, mencionamos abaixo os documentos necessários para celebrar esta parceria.

A) Lei Municipal específica, aprovada pela Câmara Municipal, autorizando o Prefeito a celebrar convênio com a Fundação Procon/SP, **quando a respectiva Lei Orgânica do Município assim o exigir**; Caso contrário, enviar declaração subscrita pelo Prefeito, de que a Lei Orgânica do município não exige autorização legislativa para o Executivo celebrar convênios.

B) **Certificado de Regularidade do Município para celebrar Convênios – CRMC** com Órgãos ou entidades do Governo do Estado de São Paulo (**Decreto nº 52.479/07**), que pode ser obtido através do site **www.convenios.sp.gov.br**;

C) Termo do Convênio **ANEXO II** (**solicitamos nos contatar para que possamos enviar o termo em arquivo eletrônico, para impressão com o Brasão do Estado e logo da Fundação Procon**).

III – DA FORMALIZAÇÃO DO CONVÊNIO

Uma vez providenciados estes documentos relatamos os procedimentos que deverão ser seguidos:

- 1) Assim que recebermos cópia da lei municipal autorizando o Poder executivo a celebrar o convênio com a Fundação Procon SP, enviaremos as três vias do Convênio para a assinatura do Prefeito. Após esta providência, V.Sas. deverão encaminhar os documentos à Fundação Procon para darmos andamento ao processo do convênio.
- 2) Em posse desta documentação remeteremos à Consultoria Jurídica da Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania que emitirá o parecer final. Uma vez autorizado, o convênio será assinado pela Diretoria Executiva da Fundação Procon/SP e publicado no Diário Oficial do Estado. Por fim, encaminharemos à Prefeitura uma via do convênio e da Publicação.
- 3) Caso haja alguma irregularidade ou retificação a ser feita, a Fundação entrará em contato com a Prefeitura, a fim de resolver a pendência;



SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
Diretoria de Relações Institucionais



4) Uma vez celebrado e publicado o convênio, o Procon Municipal deverá contatar a Fundação para a inscrição dos seus funcionários no Curso Básico de Atendimento, pois assim estarão aptos a atender a população.

Esperamos ter esclarecido o nosso Programa de Municipalização, ficando esta Diretoria à disposição de V.Sas., através dos telefones (11) 3824-7165 / 7106 / 7101 / 6964, fax (11) 3824-7102, e-mail: dri.tecnica@procon.sp.gov.br.

ROBSON SANTOS CAMPOS
DIRETOR DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS
ANEXO I



SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
Diretoria de Relações Institucionais



MINUTA DA LEI MUNICIPAL (sugestão)

PROJETO DE LEI N.º _____, DE ____ DE _____ DE 200__

LEI N.º _____

DISPÕE SOBRE A REALIZAÇÃO DE CONVÊNIO COM A FUNDAÇÃO PROCON, DESTINADO AO ESTABELECIMENTO DE PROGRAMA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR, PARA CUMPRIMENTO DAS DISPOSIÇÕES DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DEMAIS NORMAS DA POLÍTICA NACIONAL DAS RELAÇÕES DE CONSUMO.

_____, Prefeito do Município de _____, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais, faz saber que a Câmara Municipal decretou e ele sanciona e promulga a seguinte Lei:

Art. 1º - Fica o Poder Executivo autorizado a realizar convênios com a Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON, vinculada à Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania do Estado de São Paulo, destinados ao estabelecimento de programa municipal de proteção e defesa do consumidor, bem como eventuais renovações e re-ratificações.

Art. 2º - Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.

Art. 3º - Revogam-se as disposições em contrário.

PREFEITURA MUNICIPAL DE _____

DATA _____

PREFEITO _____



ANEXO II - TERMO DO CONVÊNIO

CONVÊNIO QUE ENTRE SI CELEBRAM A FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON, DEVIDAMENTE INSTITUÍDA PELA LEI Nº 9192 DE 23/11/95, REGULAMENTADA PELO DECRETO Nº 41.170 DE 23/09/96, AUTORIZADA NOS TERMOS DO ARTIGO 1º DO DECRETO Nº 41.788 DE 15/5/97 E O MUNICÍPIO DE _____ COM A FINALIDADE DE EXECUÇÃO, NO ÂMBITO MUNICIPAL, DE PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR.

Pelo presente instrumento, a Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON, pessoa jurídica de direito público, com sede nesta capital, na Rua Barra Funda, 930, vinculada à Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania, neste ato representada por seu Diretor Executivo, Dr. Roberto Augusto Castellanos Pfeiffer nos termos do Artigo 14 da Lei nº 9192, de 23/11/95, a seguir denominada Fundação PROCON, e o município de _____, representado pelo prefeito municipal, Dr. _____ devidamente autorizado pela Lei Municipal nº _____, de ___/___/___ adiante denominado apenas município, celebram o presente convênio, que se regerá pelas cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA

Objeto

O presente convênio tem por objeto o estabelecimento de Programa de Proteção e Defesa do Consumidor, com vistas ao cumprimento das disposições do Código de Defesa do Consumidor, da Lei Delegada nº 4, de 26 de setembro de 1962 e das demais normas legais e regulamentares pertinentes, abrangendo:

- I - a cooperação técnica entre a Fundação PROCON e o município, para a prestação de serviços de proteção e defesa do consumidor;
- II – a cooperação municipal no exercício das atribuições fiscalizatórias da Fundação PROCON, em matéria de proteção e defesa do consumidor.

Parágrafo Único – O órgão de Proteção e Defesa do Consumidor da Prefeitura poderá usar a sigla “PROCON”, seguida do nome do Município.

CLÁUSULA SEGUNDA

Obrigações da Fundação

A Fundação PROCON se compromete a prestar ao município suporte material e técnico consistente em :

- I - quanto à prestação de serviços de proteção e defesa do consumidor, fornecer, na medida da disponibilidade:
 - a) material educativo;
 - b) manuais de padronização de atendimento e encaminhamento de reclamações;
 - c) orientações técnicas, elaboração de recomendações e cópias da legislação de interesse;
 - d) modelos de formulários e fichas para o funcionamento do serviço;



SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
Diretoria de Relações Institucionais



- e) treinamento de servidores públicos, nomeados pelo Município, mediante curso e avaliação obrigatórios, objetivando a execução de atividades de proteção e defesa do consumidor.

II - quanto à cooperação municipal no exercício das atribuições fiscalizatórias da Fundação PROCON, em matéria de proteção e defesa do consumidor;

- a) fornecer material impresso necessário ao exercício da fiscalização pelo Município;
- b) treinar os servidores públicos indicados pelo Município para a execução do trabalho de fiscalização;
- c) fornecer credenciais de Agente de Fiscalização aos servidores públicos considerados aptos, pela Fundação PROCON, após o treinamento e avaliação obrigatórios de que trata a alínea anterior, nos termos do presente Convênio;
- d) informar ao órgão local sobre a legislação pertinente em vigor;
- e) dar o devido andamento aos processos gerados pelos autos de infração, até a emissão da notificação de recolhimento da multa.

CLÁUSULA TERCEIRA

Obrigações do município

O Município se compromete a:

I – quanto à prestação de serviços de proteção e defesa do consumidor:

- a) criar e manter órgão local de Proteção e Defesa do Consumidor, com todos os meios necessários ao seu bom funcionamento;
- b) selecionar os servidores públicos destinados a treinamento pela Fundação PROCON;
- c) encaminhar à Fundação PROCON, obrigatoriamente até o dia 10 (dez) do mês subsequente ao vencido, relatório mensal das atividades do órgão local especificando o número de consultas e reclamações, os trabalhos técnicos realizados e outras atividades, especialmente a celebração de convênios, acordos ou trabalhos em conjunto com outras entidades voltadas para a proteção e defesa do consumidor;
- d) propiciar aos servidores a participação em cursos, reuniões e demais atividades promovidas pela Fundação PROCON para melhor aprimoramento e reciclagem, comunicando eventuais alterações no endereço ou no quadro de pessoal do órgão.

II – quanto à cooperação no exercício das atribuições fiscalizatórias da Fundação PROCON, em matéria de proteção e defesa do consumidor:

- a) criar e manter corpo de fiscalização, subordinado ao órgão local de Proteção e Defesa do Consumidor, com todos os meios necessários ao seu bom funcionamento;
- b) remeter à Fundação PROCON, as vias dos autos de infração, para fins de processamento;
- c) selecionar servidores públicos destinados a treinamento na Fundação PROCON;
- d) enviar relatório mensal, respondendo aos quesitos formulados pela Fundação PROCON e relatando eventuais problemas surgidos no Município, a quantidade de autuações feitas e os trabalhos realizados em conjunto com outras entidades.



SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
Diretoria de Relações Institucionais



CLÁUSULA QUARTA

Disposições gerais

Será repassado, pela Fundação PROCON, à Prefeitura, 50% (cinquenta por cento) do montante arrecadado com sanções derivadas de autos lavrados pelo Município.

§ 1º - Do repasse de verba feito ao Município, no mínimo 10% (dez por cento) deverão ser obrigatoriamente aplicados para manutenção e aprimoramento dos serviços locais de proteção e defesa do consumidor.

§ 2º - Para eficiência da cooperação entre a Fundação PROCON e o Município, haverá uma coordenação dos trabalhos, que caberá à primeira.

CLÁUSULA QUINTA

O presente Convênio, vigorará pelo prazo de 1 (um) ano, a partir de sua assinatura, prorrogável por igual período, automática e sucessivamente, até o limite máximo de 5 (cinco) anos, podendo, entretanto, ser desfeito a qualquer tempo por mútuo consentimento dos partícipes ou denúncia de qualquer deles com antecedência de 60 (sessenta) dias, ou ainda, alterado de comum acordo mediante a lavratura de Termo Aditivo, observada, nesta última hipótese a necessidade de aprovação do Governador do Estado.

CLÁUSULA SEXTA

Fica eleito o Foro da Capital de São Paulo para dirimir as dúvidas acaso originárias deste Convênio, que não possam ser resolvidas de comum acordo entre os convenientes.

São Paulo, de _____ de 200_
(obs: não preencher a data e manter a origem - São Paulo)

ROBERTO AUGUSTO CASTELLANOS PFEIFFER
DIRETOR EXECUTIVO
FUNDAÇÃO PROCON/SP

PREFEITO MUNICIPAL

1ª _____

TESTEMUNHAS

2ª _____