



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ  
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA

Rua Barão de Aratânia, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza - CE. Tels: (085) 3454-1195/ 3452-4516.  
Página na Internet: www.decon.ce.gov.br

Portaria nº 7/10

A DOUTORA VANJA FONTENELE PONTES, SECRETÁRIA EXECUTIVA DO PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR, no uso de suas atribuições legais, na forma dos arts. 3º “caput” e §2º, da Lei Complementar Estadual 30, de 26 de julho de 2002 e,

**Considerando** que a administração pública deve ser pautada pelo princípio constitucional da eficiência no atendimento à população;

**Considerando** que uma das atribuições deste Órgão de defesa do consumidor é o de *dar atendimento aos consumidores, processando regularmente as reclamações*; (art.4º, VI da Lei Complementar nº 30/02);

**Considerando** o que dispõe o art.18 da Lei Complementar nº30, que prevê que a abertura de uma reclamação neste Órgão de defesa do consumidor poderá ser feita pessoalmente ou por qualquer outro meio de comunicação;

**Considerando** o que prevê o art. 3º, IV da Lei n. 9784/99 que utilizado em analogia possibilita que o autor de um processo administrativo, a seu critério, se faça representar por um advogado;

**Considerando**, por fim, que o DECON utiliza-se do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC que exige certas informações para uma regular abertura de reclamação.

**RESOLVE**

Estabelecer a documentação que se faz necessária e as informações que serão pertinentes para a abertura de uma reclamação neste órgão de defesa do consumidor de forma escrita:

– a petição deverá ser recebida com procuração devidamente assinada, caso haja um procurador, e toda a documentação de instrução processual;



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ  
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA**

Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3454-1195/ 3452-4516.  
Página na Internet: [www.decon.ce.gov.br](http://www.decon.ce.gov.br)

- na petição constará o nome do reclamante e de seu procurador, caso haja, estado civil, data do nascimento, endereço, telefone, RG e CPF;
- na petição deverá constar o nome do reclamado, com endereço e CNPJ.
- no ato do recebimento do requerimento feito pelo consumidor deverá ser acostada cópia da petição e documentação para cada fornecedor reclamado.

No eventual recebimento de uma reclamação, sem as informações ora determinadas, ensejará a sua devolução para que seja retificada. Após ter sido comunicado da necessidade de retificação, processo permanecerá quinze dias a disposição do autor no Setor de Atendimento.

**CUMPRA-SE.**

Fortaleza, 06 de dezembro de 2010.

  
**Vanja Fontenele Pontes  
Secretária Executiva**