



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

PORTARIA 03/2012

ANN CELLY SAMPAIO CAVALCANTE, PROMOTORA DE JUSTIÇA, SECRETÁRIA EXECUTIVA DO PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR, no uso de suas atribuições legais, na forma dos arts. 2º, 3º, III, 4º, I da Lei Complementar Estadual 30, de 26 de julho de 2002 e,

Considerando que o Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis (CF, art. 127);

Considerando que o Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - DECON, exercerá a coordenação da política do Sistema Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, através da Secretaria Executiva do Programa Estadual de Proteção ao Consumidor, com competência, atribuições e atuação administrativa e judicial em toda a área do Estado do Ceará;

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

Considerando que o Sistema Nacional de Informação e Defesa do Consumidor – SINDEC é uma importante ferramenta à disposição dos Procons para diversas finalidades relacionadas à gestão da política de defesa do consumidor;

Considerando que a Carta de Informação Preliminar – CIP, é a primeira tentativa de solucionar a demanda do consumidor antes mesmo do atendimento Preliminar e da Abertura Direta de Reclamação;

Considerando que a utilização da CIP Eletrônica propicia consideráveis benefícios aos fornecedores, diminuindo sensivelmente seus custos operacionais, particularmente quanto ao envio de documentos e melhor gestão das demandas de consumo;

Considerando que a CIP Eletrônica constitui iniludível oportunidade de fidelização do consumidor, através do pronto atendimento às reclamações apresentadas no Decon;

O Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis (CF, art. 127)



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

Considerando que após a abertura da reclamação o retorno do consumidor é superior a 10 (dez) dias.

RESOLVE

Determinar que a empresa participante da CIP Eletrônica, terá o prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, para dar solução a reclamação efetuada pelo consumidor ou, não sendo possível, prestar esclarecimentos a este Órgão sobre a demanda impetrada pelo Reclamante.

Determinar ao Setor de Atendimento que oriente o consumidor de forma clara e precisa quando for o caso de que a empresa demandante é participante da CIP Eletrônica e como se efetiva esse procedimento.

Determinar que os funcionários do Setor de Conciliação informe semanalmente quais empresas estão solucionando a reclamação do consumidor no retorno da CIP.

PUBLIQUE-SE. REGISTRE-SE. CUMPRA-SE.

Fortaleza, 14 de fevereiro de 2012.

Ann Celly Sampaio Cavalcante
Promotora de Justiça
Secretária Executiva do DECON/CE