



**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)

**PORTARIA Nº 15/2012**

Dispõe sobre a identificação das partes e de seus representantes por ocasião da abertura de reclamações e realização de audiências no âmbito deste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor.

**ANN CELLY SAMPAIO CAVALCANTE, PROMOTORA DE JUSTIÇA, SECRETÁRIA-EXECUTIVA DO PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –DECON-CE**, no uso de suas atribuições legais, na forma dos arts. 2º, 4º, I, II e VI, e 6º da Lei Complementar Estadual nº 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 (art. 127, CF/88);

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 de sua Secretaria Executiva, com competência, atribuições e atuação administrativa e judicial em toda a área do Estado do Ceará;

CONSIDERANDO que compete ao DECON fiscalizar as relações de consumo, aplicando as sanções administrativas previstas na Lei nº 8.078, de 1990, e em outras normas pertinentes à Defesa do Consumidor, bem como dar atendimento aos consumidores, processando regularmente as reclamações;

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)



**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)

CONSIDERANDO que a administração pública deve guiar-se pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência (art. 37, CF/88);

CONSIDERANDO que a eficiência e a validade do procedimento administrativo dependem da formalização de reclamação devidamente instruída e com elementos mínimos de convicção, bem como da observância dos princípios da ampla defesa e do contraditório previstos na Lei Maior (art. 5º, LV, CF/88);

CONSIDERANDO que o devido processo legal deve seguir requisitos mínimos de formalidade, sob pena de nulidade;

CONSIDERANDO que, nos termos da Lei Complementar Estadual nº 30/2002, com base na Lei nº 8.078, de 1990 e legislação correlata, o(a) Secretário(a)-Executivo(a) poderá, privativamente, expedir atos administrativos, visando à fiel observância das normas de Proteção e Defesa do Consumidor, bem como para organização dos serviços à consecução dos fins desta Lei e definição dos procedimentos internos e externos a ela inerentes;

CONSIDERANDO, por fim, a necessidade de padronizar a abertura de reclamações e realização de audiências conciliatórias no âmbito dos procedimentos instaurados pelo Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor;

**RESOLVE DETERMINAR** aos estagiários e servidores – responsáveis pelo atendimento, abertura de reclamações e realização de audiências deste Órgão –, a adequada identificação das partes, de seus representantes e de ouvintes, mediante observância dos termos seguintes, sem prejuízo das demais formalidades previstas em Lei:

**Art. 1.** A apresentação dos **documentos originais** de identificação pessoal (RG e CPF) pelas partes e por seus representantes (procuradores, prepostos etc) **é obrigatória, tanto para a abertura de reclamação, como, em especial, para a participação em audiências e demais atos relacionados ao bom andamento do processo administrativo.**



**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)

§ 1. Por ocasião da abertura da reclamação, a parte deverá apresentar cópia dos seguintes documentos:

- I. documento de identificação pessoal com foto (RG, CNH ou documento análogo);
- II. comprovante de inscrição no Cadastro de Pessoa Física (CPF);
- III. comprovante de residência recente; e
- IV. demais documentos em que se funda a sua reclamação.

§ 2. Em casos excepcionais, não sendo possível a apresentação dos documentos necessários no momento da abertura da reclamação, *poderá* ser concedido prazo para juntada dos mesmos, contanto que não ultrapasse a data designada para “Retorno da CIP”, sob pena de arquivamento da reclamação como NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA.

§ 3. Cabe ao servidor responsável pelo ato registrar no espaço “ANOTAÇÕES” o documento faltoso e o prazo para a sua apresentação.

§ 4. Não será exigida a autenticação das cópias de documentos, cujos originais sejam conferidos pelo servidor ou estagiário responsável pelo ato.

**Art. 2.** Não haverá marcação de audiências nem “abertura direta de reclamação” enquanto o procedimento não estiver devidamente instruído pela documentação necessária.

Parágrafo único. Sendo impossível à parte reclamante apresentar cópia de algum documento considerado imprescindível à abertura da reclamação, alegando que tal documento está de posse da parte reclamada, tal circunstância deverá ser consignada na síntese da reclama-



**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)

ção e deverá constar, entre os pedidos formulados, a obrigatoriedade de apresentação de tal documento.

**Art. 3.** Nada obsta a abertura de reclamação em nome de pessoa jurídica, conquanto estejam presentes os requisitos inerentes à qualidade de **consumidor** (“destinatário final” do produto ou serviço), nos termos do art. 2º do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990).

Parágrafo único. No termo de abertura de reclamação deverá constar, obrigatoriamente, a razão social da pessoa jurídica e o seu número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ), instruindo-se os autos com cópia dos atos constitutivos (contrato social etc), comprovante de inscrição e situação cadastral (emitida pela Receita Federal), instrumento original de procuração (caso a reclamação seja aberta por pessoa que não componha o quadro social da empresa) e cópia do RG e CPF no representante da empresa responsável pela abertura da reclamação, bem como do procurador (quando for o caso).

**Art. 4.** Poderá ser aberta reclamação em nome do incapaz (seja em razão da menoridade, seja em decorrência de causa outra causa incapacitante declarada judicialmente), conquanto estejam presentes os requisitos inerentes à qualidade de **consumidor** (“destinatário final” do produto ou serviço), nos termos do art. 2º do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990).

Parágrafo único. Somente o representante legal do incapaz (genitor, tutor ou curador) poderá abrir reclamação em nome dele, devendo juntar aos autos todos os documentos citados anteriormente, além de comprovação da qualidade de representante legal, a saber, certidão de nascimento do menor ou a sentença que determinou a tutela ou curatela, conforme o caso.

**Art. 5.** O termo de audiência deverá conter, obrigatoriamente:

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)



**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)

- I. o número do processo,
- II. o nome e a identificação das partes (RG e CPF);
- III. o nome e a identificação dos representantes das partes (RG e CPF); e
- IV. a identificação e o CNPJ das pessoas jurídicas representadas em audiência.

**Art. 6.** Quaisquer das partes poderão se fazer representar ou assistir por procurador, devendo o respectivo instrumento conter, obrigatoriamente, além das condições previstas no art. 3º da Portaria nº 012/2012, as seguintes informações e documentos:

- I. a identificação do outorgante (nome completo, RG, CPF, nacionalidade, estado civil e endereço);
- II. a identificação do outorgado (nome completo, RG, CPF, nacionalidade, estado civil e endereço);
- III. a assinatura do outorgante.

§ 1. O instrumento de procuração deverá estar acompanhado de cópia do RG, do CPF e do comprovante de residência de ambos (outorgante e outorgado).

§ 2. O instrumento de procuração, quando outorgado por pessoa jurídica, deverá conter, além dos itens previstos no *caput* deste artigo, a identificação da pessoa jurídica (razão social, CNPJ e endereço) e do seu representante legal, bem como deverá estar acompanhado de cópia dos atos constitutivos da empresa, além dos documentos apontados no parágrafo antecedente.



**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)

- § 3. Não será permitida a abertura de reclamação nem a participação em audiência de pessoa que não esteja devidamente habilitada pela parte interessada para falar em seu nome, através de procuração, carta de preposto ou qualquer outro instrumento análogo, ou, ainda, daquela cujo instrumento de procuração esteja rasurado ou em desacordo com as presentes prescrições.
- § 4. Não será aceita a representação “por procuração” daquele que não saiba ler e/ou assinar, exceto por procuração pública, conforme dispõe o art. 654 do CC/2002.
- § 5. A identificação, em audiência, do Advogado regularmente inscrito nos quadros da OAB, far-se-á pela mera apresentação de sua carteira e número de inscrição, dispensada a apresentação de RG e CPF, conforme dispõe o art. 13 da Lei nº 8.906/94.
- Art. 7.** A parte e/ou o representante que não se fizer identificar ao servidor responsável ficará impedida(o) de participar do ato, bem como, a critério do presidente do feito, de permanecer na sala de audiências, sendo considerado(a) **ausente**.
- Art. 8.** Poderá ser permitida, nas audiências, a presença de quaisquer outras pessoas na condição de **ouvintes**, salvo quando as partes não consentirem.
- § 1. Salvo expressa permissão do presidente do feito, o ouvinte não poderá se manifestar nos autos.
- § 2. O número de ouvintes em cada audiência será determinado pelo presidente do feito, sempre com vistas à manutenção do decoro e da ordem.
- § 3. Caberá ao presidente do feito, a seu critério, registrar a presença de eventuais ouvintes na audiência, bem como a sua identificação.



**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)

**Art. 9.** Não será permitido o uso de aparelhos celulares ou meios análogos de comunicação durante a realização das audiências, devendo as partes e seus representantes serem advertidos, antes do início do feito, a conservarem seus aparelhos no modo “silencioso”.

**Art. 10.** Impossibilitada a realização ou a continuidade da audiência em razão de falta de identificação ou pela quebra da ordem, o presidente do feito suspenderá a realização do ato, bem como providenciará a retirada de quem esteja tumultuando o andamento da audiência, devendo tais circunstâncias serem registradas em ata.

**Art. 11.** Caberá ao servidor responsável pelo ato a fiel observância das presentes prescrições, sob pena de incorrer nas sanções administrativas/disciplinares cabíveis.

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

Fortaleza-CE, 13 de junho de 2012.

**Ann Celly Sampaio Cavalcante**  
*Secretária-Executiva do DECON-CE*