

# CONHEÇA O PROCON-MG

Informações para novos dirigentes de Procons



## DEFESA DO CONSUMIDOR

**SAIBA COMO É O  
PROCON-MG**

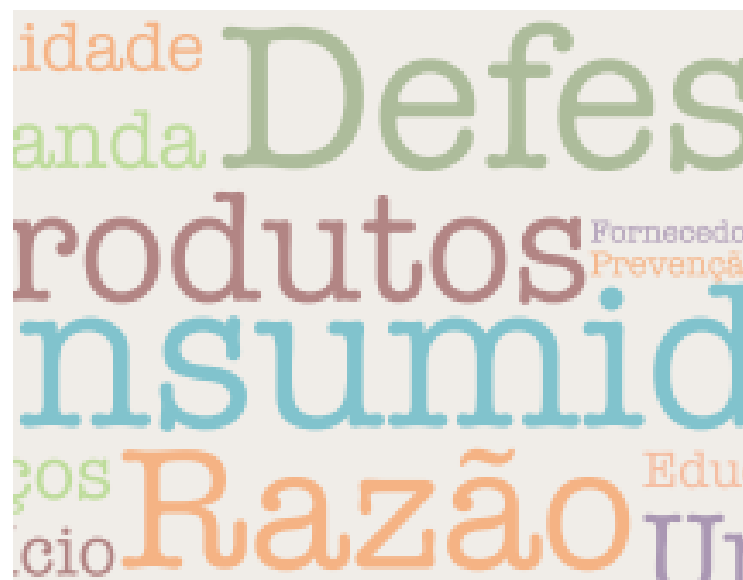
Esta cartilha foi elaborada com a finalidade de apresentar o Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor de Minas Gerais (Procon-MG) para os novos dirigentes dos Procons mineiros e compartilhar informações básicas para o desenvolvimento do trabalho dos órgãos de defesa do consumidor.

# SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR (SNDC)

Antes de começarmos a apresentar o Procon-MG, é importante que você conheça o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) e o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor (SEDC).

O SNDC congrega Procons, Ministério Público, Defensoria Pública, Delegacias de Defesa do Consumidor, Juizados Especiais Cíveis e Organizações Cíveis de defesa do consumidor, que atuam de forma articulada e integrada com a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon). A organização do SNDC é estabelecida pelo Decreto Federal N° 2.181, de 20 de março de 1997.

A Senacon compõe a estrutura do Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP) e atua no planejamento, na elaboração, coordenação e execução da Política Nacional das Relações de Consumo.



As ações do órgão que se destacam são o desenvolvimento e a manutenção do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), a promoção da proteção da saúde e segurança do consumidor, o controle de recalls, a repressão às práticas infrativas e o aperfeiçoamento das políticas regulatórias.

Outro importante trabalho é a gestão da plataforma Consumidor.gov.br, que viabiliza o contato do consumidor diretamente com as empresas participantes, para a busca da solução de conflitos de forma rápida.

Conheça o Consumidor.gov.br  
<https://bit.ly/3nBjtFW>

O SEDC é um conjunto de órgãos e entidades, que podem ser públicos ou privados, estaduais ou municipais, que atuam no interesse do consumidor no estado: Procons, Juizados, Promotorias de Justiça, Defensorias Públicas, associações e entidades civis e delegacias de polícia.

## SISTEMA ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR (SEDC)

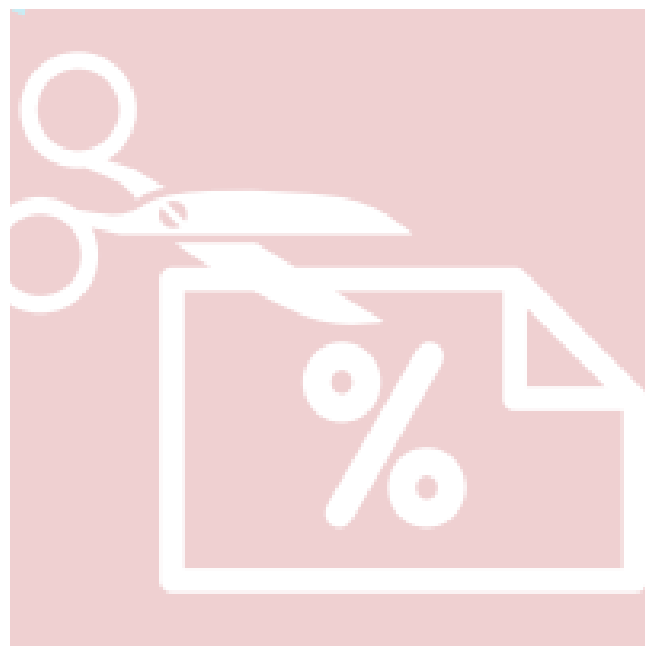
A atuação individual dessas instituições e a cooperação entre elas são fundamentais para o fortalecimento do Sistema.

Em Minas Gerais, a coordenação do SEDC fica a cargo do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon-MG).

(Resolução PGJ N° 15/2019).



Para mais informações, acesse <https://bit.ly/3gSIGKd>



## E O PROCON-MG?

As Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor da capital e do interior, organizadas em coordenadorias regionais, integram o Procon-MG, atuando, em especial, nas questões que envolvam risco de lesão a interesses coletivos ou difusos.

Como exemplos da atuação administrativa dos promotores de Justiça, é possível citar: a apreensão de combustível adulterado, a interdição de estabelecimentos por falta de condições higiênicas e sanitárias, a suspensão da comercialização de produtos impróprios ao consumo, a imposição de contrapropaganda a fornecedores que tenham realizado publicidade enganosa ou abusiva, e a aplicação de multa em virtude de infrações praticadas pelos fornecedores.

A atuação do Procon-MG no estado é capilarizada, estando o órgão presente em, praticamente, todas as comarcas, o que auxilia no fortalecimento da defesa do consumidor.

Em Belo Horizonte, onde está o Coordenador do Procon-MG, há a estrutura que o auxilia a conduzir a política estadual de defesa do consumidor, fortalecer o SEDC, estimular a ampliação da rede de atendimento, desenvolver ações de educação para o consumo e divulgar informações de interesse do cidadão.



Somos um órgão do Ministério Público do Estado de Minas Gerais (MPMG), conforme previsto no artigo 14 do Ato das Disposições Transitórias (ADCT) da Constituição do Estado de Minas Gerais e no artigo 4º da Lei Complementar Estadual 34/1994.

Saiba mais em  
[procon.mpmg.mp.br](http://procon.mpmg.mp.br)

# FUNÇÕES DO PROCON-MG

Prestar apoio técnico e jurídico aos Procons e às demais instituições de defesa do consumidor.

Fiscalizar produtos e serviços ofertados no mercado, coibindo infrações e aplicando sanções, como multas e suspensões de comercialização.

Orientar o consumidor sobre seus direitos e deveres.

Receber reclamações e denúncias, processando aquelas que apresentarem lesão à coletividade.

Informar, educar e conscientizar o consumidor por intermédio dos diferentes meios de comunicação, divulgando informações sobre os fornecedores mais reclamados, realizando os chamamentos para a correção de produtos (recall) e organizando ações de educação para o consumo.

Fomentar a ampliação da rede de atendimento ao consumidor, estimulando a criação de novos Procons.



Para mais informações, visite a página do Procon-MG:  
<https://bit.ly/3gSIGKd>

# ESTRUTURA DO PROCON-MG

## Secretaria (SECP)

Tem como finalidade planejar, promover, coordenar, orientar, controlar e avaliar as atividades de suporte necessárias ao desempenho das funções do Procon-MG.

(31) 3768-1705  
proconcoorden@mpmg.mp.br



## Assessoria Técnica (Astep)

Presta apoio técnico na interlocução e no fortalecimento das relações institucionais com os demais órgãos de defesa do consumidor, bem como em matérias de Comunicação Social e Estatística, dá suporte técnico e operacional aos Procons na utilização do Sindec e auxilia o coordenador do Procon-MG em matérias afins.

(31) 3768-1707  
proconastep@mpmg.mp.br

## Assessoria Jurídica (Asjup)

Faz atendimento ao consumidor e presta apoio jurídico nas atividades internas do Procon-MG. Também auxilia juridicamente as Coordenadorias Regionais de Defesa do Consumidor, as Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, os Procons municipais e demais entidades que integram o SEDC.

(31) 3768-1711  
procon@mpmg.mp.br

Conheça mais sobre os setores:  
<https://bit.ly/3aqxSCe>

# ESTRUTURA DO PROCON-MG

## Divisão de Educação Para o Consumo (Divec)

Planeja, coordena, promove, orienta e controla as atividades de Educação para o Consumo realizadas pelo Procon-MG. Promove cursos de capacitação, treinamentos e ações educacionais presenciais e em EAD a integrantes do SEDC, educadores, fornecedores e população em geral. Em função da pandemia, os eventos têm acontecido on-line.

(31) 3768-1695  
eedc@mpmg.mp.br



## Divisão de Fiscalização das Relações de Consumo (Difis)

O Procon-MG conta com um corpo de fiscais atuando em todo o estado, que cumprem as determinações dos promotores de Justiça na apuração de práticas infrativas de fornecedores nas relações de consumo. O trabalho pode acontecer em conjunto com outros órgãos, como Procons municipais, Polícia Militar, agências reguladoras, vigilâncias sanitárias e fiscalização fazendária. Para a realização de operação conjunta com o Procon-MG, o dirigente do Procon local deve entrar em contato com o promotor de Justiça da cidade.

(31) 3768-1686  
proconfisc@mpmg.mp.br

Visite o [site do Procon-MG](#) para conhecer mais sobre a defesa do consumidor

# DIVULGAÇÕES DO PROCON-MG

## E-mail

Uma das formas de divulgar conteúdos importantes para a atuação é feita pelo envio de e-mails aos Procons, conforme contatos registrados junto à Astep. Para receber informações, convites para eventos e atividades de capacitação, treinamentos e material de apoio, é importante manter os dados do Procon e do dirigente sempre atualizados. Eventuais mudanças devem ser informadas à Astep pelo endereço [proconastep@mpmg.mp.br](mailto:proconastep@mpmg.mp.br)

## WhatsApp

O Procon-MG também possui uma lista de transmissão de WhatsApp, formada por contatos de servidores dos Procons, para divulgar informações sobre a defesa do consumidor. Para receber o convite, faça contato com [proconastep@mpmg.mp.br](mailto:proconastep@mpmg.mp.br)



## Site e Facebook

O site do Procon-MG, além de ser uma ferramenta de atendimento online para o consumidor, é uma importante fonte de consulta para os integrantes do SEDC, sendo constantemente atualizado com material de apoio à atuação. O endereço é [procon.mpmg.mp.br](http://procon.mpmg.mp.br)

Já a página do Facebook tem uma linguagem mais acessível e direta, trazendo informações úteis e dicas de proteção aos direitos do consumidor. Acesse a página [facebook.com/ProconMG](https://facebook.com/ProconMG).

Para mais informações, entre em contato com a Astep:  
[proconastep@mpmg.mp.br](mailto:proconastep@mpmg.mp.br)



# SINDEC

O Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec) é uma plataforma desenvolvida pelo Ministério da Justiça para uniformizar, em todo o país, as ações dos Procons, bem como agilizar e organizar o trabalho que esses órgãos desenvolvem.

## Vantagens

Auxilia na padronização dos registros de demandas individuais de consumidores.

Facilita o registro e o acompanhamento das demandas, possibilitando maior agilidade no atendimento.

Possibilita, de forma simples, a geração do Cadastro de Reclamações Fundamentadas, que deve ser publicado anualmente pelos Procons.



Permite a geração de diversos relatórios.

Reúne dados que contribuem para o fomento de políticas de defesa do consumidor e para a geração de informações que podem auxiliar demais órgãos que atuam em procedimentos administrativos e judiciais da área.

Dá visibilidade ao trabalho realizado pelo Procon frente a todo Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

## Suporte e integração

O Procon-MG, além de fomentar o uso do sistema, oferece apoio técnico e operacional aos Procons municipais que utilizam a ferramenta. Veja como se integrar [aqui](#).



Para mais informações e para solicitar suporte Sindec:  
[sindec@mpmg.mp.br](mailto:sindec@mpmg.mp.br)

# AÇÕES EDUCACIONAIS

O Procon-MG atua também na educação e capacitação das pessoas que compõem o SEDC, realizando encontros, cursos e treinamentos, ações que permitem a troca de experiências, fomentam o aprendizado, aumentam a articulação entre órgãos e entidades e favorecem o aprimoramento constante das políticas de defesa do consumidor no estado.



As atividades são realizadas nas modalidades presencial (suspensas temporariamente em razão da pandemia) e a distância, por meio da plataforma de cursos digitais do Procon-MG.

Para participar dos cursos, acesse [eedc.mpmg.mp.br](https://eedc.mpmg.mp.br)



O Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio da Senacon, também oferece cursos de capacitação e treinamentos.

Confira os cursos gratuitos e direcionados para os agentes da defesa do consumidor em <https://bit.ly/3oHJdSB>

Consulte também conteúdos úteis disponibilizados pela Senacon em <https://www.defesadoconsumidor.gov.br/portal/biblioteca>

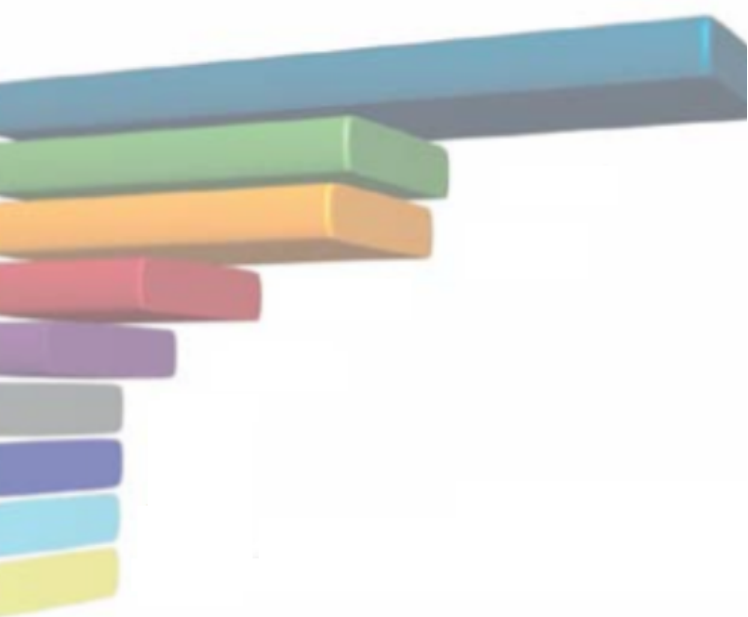
Destaca-se, no acervo, o Manual de Direito do Consumidor, que pode ser baixado em formato pdf em <https://bit.ly/3oIXsqc>

Conheça as atividades educacionais do Procon-MG em <https://bit.ly/3nwBKoT>

A Pesquisa Procons Mineiros – Perfil é realizada anualmente e busca levantar dados para orientar o Procon-MG na tomada de medidas que propiciem o aprimoramento das políticas de defesa do consumidor no estado.

Por isso, é muito importante que os Procons participem desse levantamento, contribuindo para o planejamento de ações voltadas ao fortalecimento de todo o Sistema.

Para acessar o relatório das pesquisas já realizadas, clique [aqui](#).



## PESQUISA E REGIONALIZAÇÃO



Muitos municípios têm dificuldades em cumprir com o dever constitucional de promover a defesa do consumidor no seu território (CF, art. 5º, XXXII).

Para evitar que os consumidores fiquem sem os seus direitos protegidos, o Procon-MG incentiva a implantação de Procons regionais, de modo a propiciar a defesa do consumidor de forma capilarizada em todo o estado, facilitando o acesso da população aos seus direitos.

Confira como funciona o Procon Regional: <https://bit.ly/3oyuEk9>

# OUTRAS INFORMAÇÕES

## O que é o Cadastro de Reclamações Fundamentadas (CRF)?

É o conjunto de informações organizadas pelos Procons, relativas às reclamações fundamentadas contra fornecedores. Em Minas, a Lei 12.616/97 estabelece que o Cadastro deve ser publicado a cada quatro meses. O art. 44 do CDC estabelece a obrigatoriedade de publicação periódica pelos órgãos de defesa do consumidor, trabalho facilitado pelo Sindec, pois possibilita a geração das informações para o relatório.

A Senacon fica responsável pelo Cadastro Nacional, que é a compilação das informações dos cadastros municipais e estaduais.

## Como funciona o bloqueio de telemarketing?

É um serviço gerenciado pelo Procon-MG, realizado gratuitamente para os consumidores de Minas que desejam bloquear ligações telefônicas ou mensagens SMS que ofereçam produtos e serviços. Veja como: <https://bit.ly/35FEt8D>



## O que é o Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (FEPDC)?

O FEPDC constitui o instrumento financeiro para o apoio e implementação de programas, projetos e atividades que promovam, aprimorem e fomentem a defesa do consumidor, a educação para o consumo e a capacitação e modernização dos Procons e de outros órgãos e entidades com funções afins.

Para outras informações e saber mais sobre o Fundo, acesse <https://bit.ly/2KiUZ6N>

(31) 3330-9939  
[fepdc.secretaria@mpmg.mp.br](mailto:fepdc.secretaria@mpmg.mp.br)

Visite a página do Procon-MG: [procon.mpmg.mp.br](http://procon.mpmg.mp.br)

## O que são as agências reguladoras?

As agências reguladoras são órgãos governamentais que possuem o papel de regulação, fiscalização e controle de produtos e serviços de interesse público.

Acesse [aqui](#) o site do Procon-MG e conheça órgãos reguladores/fiscalizadores/de interesse do consumidor.



## E o Fórum dos Procons Mineiros (FPM)?

O FPM foi criado em 2004 e consiste em um espaço para congregação de integrantes dos Procons Mineiros. Apesar de não ter personalidade jurídica, é reconhecido pelo Procon-MG e tem representatividade no cenário estadual, já tendo realizado várias ações em nome dos órgãos de defesa do consumidor. Funciona hoje basicamente de forma digital (grupo de Whatsapp e de e-mails). Para participar, solicite a inserção enviando uma mensagem para: [procon@mpmg.mp.br](mailto:procon@mpmg.mp.br)

## Endereço e canais de atendimento do Procon-MG

Rua Gonçalves Dias, 2039 – 15º andar, Lourdes  
Belo Horizonte/MG

Telefone  
(31) 3768-1700

E-mail:  
[procon@mpmg.mp.br](mailto:procon@mpmg.mp.br)

Site:  
[procon.mpmg.mp.br](http://procon.mpmg.mp.br)

Facebook:  
[facebook.com/ProconMG](https://facebook.com/ProconMG)

Registro de reclamações e consultas:  
<https://bit.ly/2OrqAFh>

Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor:  
<https://bit.ly/36Z8MaI>

Para mais informações, visite a página do Procon-MG: <https://bit.ly/3gSIGKd>