

Secretaria Executiva de Defesa do Consumidor - SEDC
Gabinete



OFÍCIO Nº 39101/2025 -PROCON/BV
NUP 9.226372/2025

Boa Vista, 09 de maio de 2025.

À Senhora,

Marcela Medeiros Queiroz Franco
Procuradora Geral do Município - PGM
Palácio 9 de Julho- Rua Gal. Penha Brasil, 1011-São Francisco
Boa Vista-RR

Assunto: Resposta ao Ofício nº 35371-SMCT/SAT/2025.

Senhora Procuradora,

Cumprimentando-a Vossa Senhoria, em anexo, segue a resposta a solicitação constante no **Ofício nº 35371-SMCT/SAT/2025 de NUP 9.207657**.

No mais estimamos votos de estima e consideração e nos colocamos a disposição para quaisquer esclarecimentos no telefone 95 98409-9922.

Atenciosamente,

ZÉLIO DOS SANTOS MOTA
Secretário Executivo de Defesa do Consumidor
SEDC- PROCON/BV



Secretaria Executiva de Defesa do Consumidor - SEDC



RELATÓRIO DE AÇÕES FISCALIZATÓRIAS E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS EM RESPOSTA À DENÚNCIA SOBRE PRÁTICAS COMERCIAIS DIGITAIS

Assunto: Resposta à Denúncia sobre Fiscalização no Ambiente Digital e Atendimento ao Consumidor

I – DOS FATOS

No dia 26 de abril de 2025, foi recebida por e-mail uma **manifestação do consumidor Iury Alves de Carvalho**, direcionada ao PROCON Boa Vista e aos demais órgãos públicos de defesa do consumidor, contendo **denúncias, críticas institucionais e questionamentos jurídicos** sobre a atuação desses órgãos.

Na manifestação, o consumidor **denuncia a prática recorrente de empresas e influenciadores digitais que publicam ofertas comerciais em redes sociais sem informar os preços dos produtos ou serviços**, o que, segundo ele, infringe os direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor e decorre da suposta falta de fiscalização efetiva no ambiente digital.

Além disso, o consumidor **tece críticas à transparência e publicidade das ações realizadas pelos PROCONs**, alegando que as fiscalizações não são divulgadas de forma acessível à população, o que dificultaria a percepção da efetividade do trabalho institucional.

A manifestação também inclui um **questionamento jurídico quanto à legalidade da revista pessoal em casas noturnas e estabelecimentos de entretenimento**, sugerindo que tal prática pode ser considerada constrangedora e ilegal, salvo nos casos de fundada suspeita.

Por fim, o consumidor **critica a alegada ausência de iniciativas públicas para qualificação de empresas e fornecedores**, afirmando que não há programas que incentivem a melhoria do atendimento ao consumidor ou que promovam orientação preventiva quanto ao cumprimento das normas.



Secretaria Executiva de Defesa do Consumidor - SEDC



II - DA TEMPESTIVIDADE DA RESPOSTA

A manifestação enviada pelo consumidor foi encaminhada por e-mail em 26 de abril de 2025, sábado, data em que não houve expediente administrativo no âmbito da SMDC/PROCON Boa Vista.

Conforme calendário institucional, os dias úteis subsequentes com funcionamento regular foram 28, 29 e 30 de abril. Já nos dias 1º e 2 de maio, não houve expediente: o primeiro em razão de feriado nacional (Dia do Trabalhador) e o segundo em virtude de ponto facultativo declarado no Diário Oficial do Município nº 6258, de 26 de dezembro de 2024.

Nos termos do **Art. 13 do Decreto Municipal nº 204/E, de 22 de novembro de 2013**, que regulamenta o acesso à informação no âmbito da Administração Pública de Boa Vista, o prazo legal para resposta aos pedidos de informação é de até 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa.

Dessa forma, a presente resposta encontra-se **dentro do prazo legal previsto**, considerando os dias úteis e os trâmites administrativos necessários para análise e elaboração da resposta, em conformidade com os dispositivos do referido decreto.

III - FALTA DE PREÇO EM PUBLICAÇÕES COMERCIAIS DIGITAIS

Ao longo do ano, a Secretaria Executiva de Defesa do Consumidor – SMDC/PROCON Boa Vista realiza de forma contínua **ações educativas, fiscalizações preventivas e repressivas**, com foco especial nas **compras online**, abrangendo temas como **oferta, publicidade, precificação e direitos básicos do consumidor**.

Nas fiscalizações realizadas, **quando é verificada a ausência de preços nas publicações comerciais digitais**, especialmente em redes sociais e sites, os responsáveis são **notificados para prestar esclarecimentos**, sendo devidamente orientados quanto ao cumprimento das normas previstas no **Código de Defesa do Consumidor (arts. 30 e 31)**, no **Decreto nº 7.962/2013**, e na **Lei nº 10.962/2004**, que trata da obrigatoriedade e clareza na afixação de preços.

As empresas que não se adequam, mesmo após a orientação, ou que já apresentam **reincidência**, são **autuadas conforme os procedimentos administrativos cabíveis**, podendo ser aplicadas as sanções legais.

Ressaltamos que esse tipo de fiscalização e orientação ocorre durante todo o ano. Inclusive, está em andamento neste momento uma **ação educativa especial referente ao Dia das Mães**, voltada a consumidores e fornecedores, com destaque



Secretaria Executiva de Defesa do Consumidor - SEDC



para orientações sobre **compras online, precificação clara e acessível, e segurança nas transações eletrônicas.**

De modo geral, após as ações de orientação e fiscalização, observa-se **adesão progressiva às normas consumeristas**, com ajustes por parte dos fornecedores às exigências legais de transparência na oferta dos produtos e serviços.

IV - CAPACITAÇÃO TÉCNICA E QUALIFICAÇÃO DE SERVIDORES E FORNECEDORES

A SMDC/PROCON Boa Vista conta com equipe técnica formada por profissionais das áreas jurídica, administrativa e de fiscalização, que participam de capacitações periódicas promovidas pela administração municipal e por entidades parceiras. A qualificação é considerada prioridade estratégica na melhoria contínua dos serviços prestados.

Quanto à crítica sobre a falta de iniciativas voltadas à qualificação de empresas e prestadores de serviços, informamos que o PROCON Boa Vista realiza campanhas educativas e ações de orientação ao longo do ano, voltadas a consumidores e fornecedores, com foco na prevenção e no cumprimento da legislação de defesa do consumidor.

Adicionalmente, ressaltamos que empresas e prestadores de serviços têm acesso gratuito a **cursos de capacitação oferecidos pela Escola Nacional de Defesa do Consumidor**, vinculada à Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), que abrangem temas como atendimento qualificado, legislação do consumidor e boas práticas de mercado.

V - DAS REVISTAS PESSOAIS

A questão da revista pessoal em estabelecimentos de entretenimento está sendo tratada com a devida cautela, considerando sua natureza sensível e a interseção entre a proteção ao consumidor e as normas de segurança pública.

Em razão da denúncia apresentada, a SMDC/PROCON Boa Vista **encaminhou ofício à Delegacia de Defesa do Consumidor – DDCON**, solicitando informações sobre os procedimentos adotados por esses estabelecimentos e sobre a **possível caracterização ou não de irregularidade na prática de revistas pessoais** por parte de seguradoras privadas.

Embora o PROCON atue para coibir abusos nas relações de consumo, especialmente quando há **constrangimento, ausência de consentimento ou tratamento**



Secretaria Executiva de Defesa do Consumidor - SEDC



discriminatório ao cliente, reconhecemos que a atuação sobre medidas de segurança pode demandar **avaliação conjunta com os órgãos competentes**.

Dessa forma, o PROCON aguarda manifestação oficial da DDCON para avaliar se há margem para atuação orientativa ou conjunta, **respeitando as competências institucionais envolvidas** e buscando sempre a preservação da dignidade do consumidor sem comprometer a segurança dos ambientes frequentados.

VI - CANAIS DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

A SMDC/PROCON Boa Vista mantém **diversos canais oficiais de atendimento**, que funcionam de forma integrada com o sistema da Prefeitura Municipal, assegurando **acesso amplo, gratuito, rastreável e institucionalizado** aos serviços de defesa do consumidor. Os canais disponíveis são:

Atendimento presencial:

Avenida Ville Roy, 6606 – Centro, Boa Vista/RR – CEP 69.309-000, de segunda a sexta-feira, das 8h às 14h.

WhatsApp institucional (exclusivo para mensagens):

(95) 98403-6241 – Atendimento disponível nos dias úteis, com triagem e orientação inicial aos consumidores.

E-mail institucional:

procon@boavista.rr.gov.br – Canal monitorado diariamente por equipe técnica, com resposta formal registrada e vinculada ao protocolo da reclamação.

Portal 156 – Boa Vista:

Serviço de atendimento unificado ao cidadão para **registro oficial de reclamações**, solicitações e acompanhamento de serviços públicos.

Todas as demandas registradas por meio do 156 recebem **número de protocolo**, permitindo rastreabilidade e acompanhamento.

Formulário eletrônico online:

Disponível no site oficial da Prefeitura Municipal de Boa Vista, com encaminhamento automático ao setor competente e vinculação a registro interno de atendimento.

Todos os atendimentos são registrados em sistema próprio, com **controle de prazos e acompanhamento formal**, conforme as normas legais. **Nenhuma demanda é negligenciada**: a equipe do PROCON monitora os canais continuamente durante



Secretaria Executiva de Defesa do Consumidor - SEDC



horário de funcionamento do órgão, garantindo resposta eficiente, mesmo em períodos de alta procura.

A SMDC/PROCON Boa Vista reforça seu compromisso com a qualidade no atendimento ao consumidor, investindo na **organização, acessibilidade e resposta técnica responsável**, em conformidade com os princípios da administração pública.

VII - PUBLICIDADE INSTITUCIONAL E DIVULGAÇÃO DE AÇÕES

A denúncia mencionou a ausência de divulgação contínua e efetiva das ações realizadas pelo PROCON. Contudo, informamos que a **divulgação das atividades institucionais do PROCON Boa Vista é feita regularmente por meio do site oficial da Prefeitura Municipal**, no endereço: <https://boavista.rr.gov.br/noticias>, na aba de notícias.

Exemplo recente dessa atuação foi a publicação da matéria intitulada **“PROCON Boa Vista realiza ação educativa e orienta consumidores e lojistas sobre compras para o Dia das Mães”**, veiculada em **maio de 2025**, que destacou o trabalho de orientação preventiva junto à população e ao comércio local no período de maior movimentação do varejo.

<https://boavista.rr.gov.br/noticias/2025/5/procon-boa-vista-acao-educativa-orienta-consumidores-e-lojistas-sobre-compras-para-o-dia-das-maes>



Cabe esclarecer que **ações de fiscalização repressiva não são, necessariamente, divulgadas de imediato**, pois envolvem a apuração de possíveis infrações e devem

procon@boavista.rr.gov.br

(DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: ZELIO DOS SANTOS MOTA EM 09/05/2025 14:10:41
DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: MARIA DAS DORES SILVA VITOR EM 09/05/2025 13:37:39)

LEI Nº 14.063, DE 23 DE SETEMBRO DE 2020
VERIFIQUE A AUTENCIDADE DESTES DOCUMENTOS EM <https://portalcidadao.prefeitura.boavista.br/verificacao.aspx> INFORMANDO O CODIGO: 871752C41



Secretaria Executiva de Defesa do Consumidor - SEDC



respeitar o **devido processo legal, o contraditório e a ampla defesa**. Nesses casos, a **publicidade só ocorre após a finalização do processo administrativo sancionador, nos casos em que há decisão de penalidade**, conforme os trâmites legais.

Todavia, nos casos excepcionais, como por exemplo aqueles em que há risco iminente à saúde ou à segurança do consumidor, as ações podem ser divulgadas antecipadamente, com o objetivo de proteger a coletividade e prevenir danos, inclusive financeiros.

Ressaltamos ainda que **portarias de investigação preliminar, medidas cautelares aplicadas pelo órgão, decisões de penalidade e notificações recomendatórias a fornecedores em geral são publicadas no Diário Oficial do Município (DOM)**, garantindo a devida publicidade formal e institucional.

No que se refere à **sugestão apresentada pelo denunciante de ampliar a transparência e visibilidade das ações do PROCON, especialmente no ambiente digital**, informamos que o órgão tem atuado com foco na **eficiência da comunicação institucional**, respeitando os limites legais e operacionais de cada etapa.

Por fim, reforçamos que a SMDC/PROCON Boa Vista é um **órgão técnico**, e todas as ações desenvolvidas, sejam elas educativas, preventivas ou repressivas, são **pautadas em decisões técnicas fundamentadas**, com base na legislação vigente, nas boas práticas administrativas e no interesse público.

VIII - ATUAÇÃO INTEGRADA COM OUTROS ÓRGÃOS DE FISCALIZAÇÃO

O denunciante sugeriu que o PROCON atuasse de forma conjunta com órgãos como a Delegacia de Defesa do Consumidor (DDCON), Vigilância Sanitária, INMETRO e CRECI, com o objetivo de ampliar a eficiência e a cobertura das fiscalizações.

Informamos que essa **integração interinstitucional já é praticada** pela SMDC/PROCON Boa Vista, que mantém articulações frequentes com diversas entidades de fiscalização e controle, conforme a natureza de cada caso.

A **decisão de atuar em conjunto com outros órgãos de fiscalização é de natureza técnica e estratégica**, cabendo à equipe do PROCON, em articulação com as demais instituições envolvidas, avaliar a pertinência, oportunidade e forma de execução das ações conjuntas.

Como exemplo concreto, destacamos a **ação integrada realizada em fevereiro de 2025**, com a participação da **DDCON e do CRECI**, voltada à proteção dos consumidores contra **vendas ilegais de imóveis e veículos pela internet**. A atuação

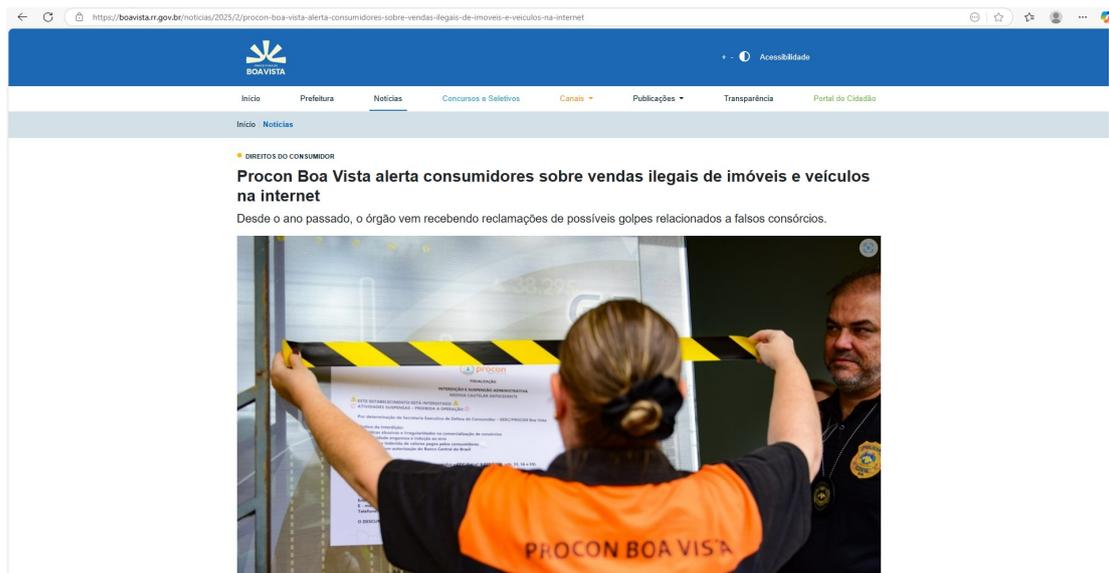


Secretaria Executiva de Defesa do Consumidor - SEDC



conjunta resultou em orientação direta à população e investigação de práticas abusivas no mercado digital.

Acesso à matéria oficial: <https://boavista.rr.gov.br/noticias/2025/2/procon-boa-vista-alerta-consumidores-sobre-vendas-ilegais-de-imoveis-e-veiculos-na-internet>



Reforçamos, portanto, que a articulação interinstitucional não apenas existe, como é parte da atuação estratégica da SMDC/PROCON Boa Vista, e será mantida e aprimorada conforme os casos exijam.

IX - ENCAMINHAMENTOS FINAIS

A SMDC/PROCON Boa Vista informa que todas as questões levantadas na denúncia foram analisadas individualmente e respondidas neste relatório, com base nas ações já implementadas, nas competências legais do órgão e na realidade institucional vigente.

Embora a denúncia tenha sido encaminhada inicialmente por e-mail, ela foi direcionado ao setor de fiscalização, responsável pela apuração das demandas por ordem de chegada e critérios de urgência, conforme fluxo técnico e institucional estabelecido.

procon@boavista.rr.gov.br

(DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: ZELIO DOS SANTOS MOTA EM 09/05/2025 14:10:41
DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: MARIA DAS DORES SILVA VITOR EM 09/05/2025 13:37:39)

LEI Nº 14.063, DE 23 DE SETEMBRO DE 2020

VERIFIQUE A AUTENCIDADE DESTA DOCUMENTO EM <https://portalcidadao.prefeitura.boavista.br/verificacao.aspx> INFORMANDO O CODIGO: 871752C41



Secretaria Executiva de Defesa do Consumidor - SEDC



As empresas mencionadas na denúncia estão sendo devidamente identificadas e serão vinculadas à apuração em curso, estando em andamento medidas como **notificações, orientações preliminares e diligências fiscalizatórias**, com possibilidade de instauração de processo administrativo sancionador, conforme o caso, **sempre com observância ao devido processo legal e visando prioritariamente medidas preventivas e educativas**.

Ressaltamos que o simples recebimento da denúncia não implica responsabilização automática dos fornecedores envolvidos, sendo indispensável a apuração técnica, com base em provas e critérios legais, a fim de garantir imparcialidade, segurança jurídica e respeito aos princípios do contraditório e da ampla defesa.

Reafirmamos que o órgão atua de forma contínua e técnica, com base nos princípios da legalidade, transparência, prevenção e defesa dos direitos do consumidor, mantendo canais institucionais abertos para eventuais esclarecimentos.

Boa Vista-RR, 08 de maio de 2025.

