

**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA**

Portaria nº 0041/2026/SEPEPDC

Disciplina os procedimentos e o funcionamento das audiências de conciliação no âmbito do DECON/CE.

**O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ**, através do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – DECON/CE, neste ato representado pela Secretária-Executiva signatária, a Promotora de Justiça Ann Celly Sampaio Cavalcante, fazendo uso de suas atribuições legais, especificadamente com fundamento no artigo 127 e 129 inciso II da Constituição Federal; art. 27, inciso IV e parágrafo único, inciso IV da Lei Federal nº 8625, de 12 de fevereiro de 1993; art. 130 da Constituição do Estado do Ceará; art. 2º, 3º “caput” e § 4º, 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 exerce a coordenação da política do Sistema Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, através de sua Secretaria Executiva, com atuação administrativa e judicial em toda a área do Estado do Ceará;

**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA**

**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;

**CONSIDERANDO** que nos termos da Lei Complementar Estadual nº 30/2002, com base na Lei nº 8.078, de 1990 e legislação correlata, o Secretário-Executivo 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** que o atraso no início das audiências compromete a boa realização das mesmas, assim como inviabiliza a pontualidade das audiências seguintes;

**CONSIDERANDO** o grande número de audiências cuja qualidade é comprometida em decorrência do atraso e/ou ausência das partes,

**RESOLVE:**

**Art. 1º.** O prazo de tolerância para início das audiências de conciliação será de 10 (dez) minutos em relação ao horário previamente agendado.

§ 1º Transcorrido o prazo previsto no *caput* deste artigo, o conciliador responsável encerrará o ato, lavrando-se a respectiva certidão.

§ 2º Nos casos de ausência de uma das partes, sem prévia justificativa, o

**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA**

pregão deverá ser realizado normalmente cabendo ao conciliador, na sequência, classificar a reclamação conforme seu entendimento técnico e a categorização do sistema.

§ 3º O conciliador deverá iniciar a audiência pontualmente, observada a tolerância prevista nesta Portaria.

**Art. 2º.** Na hipótese de ausência do consumidor à audiência, este poderá, mediante justificativa, requerer a designação de novo ato conciliatório, dentro do prazo de 10 (dez) dias.

§ 1º Decorrido o prazo do *caput*, o(a) conciliador(a) responsável pela tratativa deverá finalizar a reclamação no sistema.

§ 2º Caso a reclamação já esteja finalizada no momento da solicitação de nova audiência, deverá ser aberto novo procedimento pelo Setor de Atendimento, já na tratativa audiência, aproveitando-se os dados do procedimento finalizado.

**Art. 3º.** Nas hipóteses em que a audiência não se realizar por ausência do fornecedor, o ato conciliatório somente será remarcado a pedido do consumidor ou se houver proposta de acordo pela parte reclamada, em respeito aos princípios da eficiência e da razoável duração do processo.

**Art. 4º.** Nos pedidos em que já tenha sido realizada audiência, o novo ato será remarcado preferencialmente para o mesmo conciliador, salvo determinação em contrário.

**Art. 5º.** A remarcação de audiência por iniciativa do conciliador somente será admitida mediante autorização expressa da chefia imediata.

**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA**

**Parágrafo único.** Nos casos em que o conciliador verificar a necessidade suspender a audiência já em curso para complementação documental ou tentativa de composição, fica autorizada a remarcação sem necessidade de autorização da chefia imediata.

**Art. 6º.** Fica autorizada a realização de audiências mistas no âmbito do DECON/CE, mediante solicitação do consumidor.

**Art. 7º.** Os servidores que ocuparem a função de conciliadores do DECON/CE terão o prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis antes da finalização da pauta do mês para informar as datas impeditivas de marcação de audiências, tais como férias, folgas eleitorais, licenças, e afins, sendo a pauta elaborada com base nas informações disponíveis, caso não haja comunicação no prazo.

**Art. 8º.** O conciliador responsável por presidir os atos conciliatórios encaminhará, no prazo de até 02 (dois) dias úteis antes o feito, o link da audiência para as respectivas partes.

**Art. 9º.** Verificada falha técnica, instabilidade de conexão ou indisponibilidade da plataforma que impeça a participação de qualquer das partes, do conciliador ou o desenvolvimento regular dos atos essenciais da audiência por período superior a 10 (dez) minutos, o conciliador deverá certificar o ocorrido no sistema e remarcar a audiência, independentemente de requerimento das partes.

**Art. 10.** O conciliador poderá encerrar a audiência quando houver comportamento ofensivo, desrespeitoso ou incompatível com a finalidade conciliatória do ato, devendo consignar o ocorrido no registro da audiência e adotar as providências

**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA**

cabíveis.

**Art. 11.** Revogam-se as disposições constantes nas Portarias de nº 0003/2021/SEPEPDC, 0001/2023/SEPEPDC e 0001/2024/SEPEPDC.

**Art. 12.** Os casos omissos nesta portaria serão dirimidos pela Secretária-Executiva do DECON/CE.

**Art. 13.** Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Publique-se. Registre-se. Cumpra-se.

Fortaleza/CE, 19 de junho de 2026.

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