

CARTILHA DO FORNECEDOR

FORTALECIMENTO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Prefeitura Municipal de Pato Branco
Coordenadoria de Defesa do Consumidor
Procon Pato Branco



PREFEITURA DE
PATO BRANCO



PROCON
PATO BRANCO

Apresentação

Criado através de Lei Municipal nº 1.846 de 09 de julho de 1999, o Procon Municipal de Pato Branco, integra o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, onde sua principal missão é promover o equilíbrio das relações de consumo por meio da aplicação das normas de defesa do consumidor em benefício da sociedade.

Diante disso, dentre as várias ações já desenvolvidas pelo órgão, apresenta agora a Cartilha FORTALECIMENTO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO, destinada exclusivamente aos fornecedores.

É o primeiro exemplar posto à disposição dos fornecedores de produtos e serviços, como forma de orientar o desenvolvimento dos negócios empresariais. A pretensão é disponibilizar informações pertinentes que tenham o potencial de agregar valor nas relações de consumeristas, priorizando a harmonia entre fornecedores e consumidores

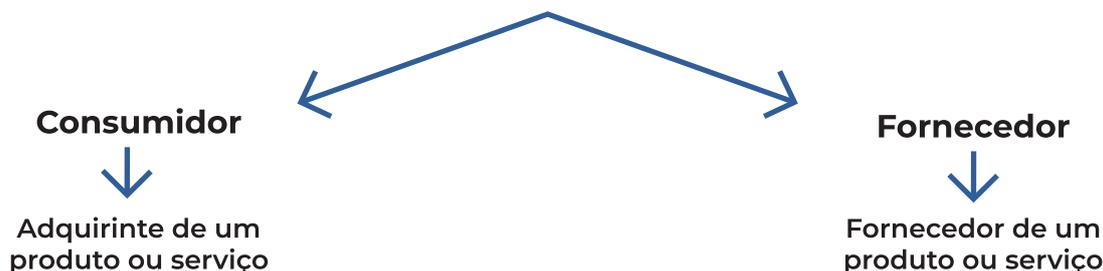
O CDC - Código de Defesa do Consumidor, na sua inteligência legislativa, surgiu especialmente para proteger o consumidor, no entanto, em suas entrelinhas, estabelece dispositivos de defesa do fornecedor, buscando o alcance da harmonia nas relações de consumo. Diante disso, surgiu a necessidade de se elaborar a presente cartilha voltada aos fornecedores de produtos e serviços, disponibilizando dicas, ferramentas e informações acerca da legislação consumerista, a fim de se evitar conflitos nas relações de consumo.

Sumário

1- Atores da Relação de Consumo -----	04
2- Conflitos entre Fornecedor e Consumidor -----	04
3- Cobrança de Dívidas -----	05
4- Venda casada -----	06
5- Veiculação de Propaganda Enganosa ou Abusiva -----	06
6- Exclusão da Responsabilidade -----	07
7- Direito do Arrependimento -----	08
8- Troca de Produtos -----	08
9- Garantia -----	08
10- Fixação dos Números de Telefone do Procon -----	09
11- Livro de Reclamações do Consumidor -----	09
12- Exemplar do CDC -----	09
13- Dicas Gerais -----	09
<hr/>	
14- Código de Defesa do Consumidor - Lei 8.078/1990 -----	11
15- Decreto Federal 2.181/1997 -----	40
16- Lei Municipal nº 1.846/1999 -----	63
17- Lei Municipal 2.120/2001 -----	69
18- Decreto Municipal 5.192/2007 -----	73
19- Decreto Municipal 8.870/2011 -----	87
20- Decreto Municipal 8.871/2021 -----	88

ATORES DA RELAÇÃO DE CONSUMO

RELAÇÃO DE CONSUMO BILATERAL



ELEMENTOS SUBJETIVOS DA RELAÇÃO DE CONSUMO

CONSUMIDOR - Toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final (Art. 2º, CDC)

FORNECEDOR - Toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços (Art. 3º, CDC).

PRODUTO - É qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial (Art. 3º, §1, CDC)

SERVIÇO - É qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista (Art. 3º, §2º, CDC).

CONFLITOS ENTRE FORNECEDOR E CONSUMIDOR

Consumidores e Fornecedores se completam numa relação de consumo. O fornecedor é um agente econômico e o consumidor é o destinatário final dos produtos e serviços colocados no mercado pelos fornecedores. Perceberam que não faz sentido algum as divergências ou lides entre fornecedores e consumidores? Atentem para o fato de que a atividade econômica é garantida através da proteção do consumidor.

O CDC busca a isonomia ao dispor de preceitos em prol do equilíbrio entre o consumidor e o fornecedor, uma vez o consumidor é caracterizado por um grau de vulnerabilidade, seja técnica, social ou econômica em relação ao fornecedor.

Vejamos o art. 4º, I, CDC: Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à

à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:
I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;
(...)

O princípio da boa fé nas relações de consumo, retrata a valoração da ética e da veracidade, do respeito e fidelidade, além de acompanhar a celebração, a negociação e a execução dos contratos de consumo, balizando os sujeitos desta relação. Se existir cláusula que viole este princípio, ela será considerada abusiva.

"A relação de consumo é norteadada por princípios, dentre os quais destacamos a isonomia, a boa fé e a lealdade."

Vejam os art. 4º, caput (acima transcrito), inciso III:

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores.

Em seguida, reforça o art. 51, XV, CDC:

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

(...)

XV - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor.

Vamos imaginar uma empresa que investe na sua imagem de mercado. Possui excelente instalação, produtos com preço e qualidade satisfatórios, tudo completo para uma venda perfeita, porém, esquece de investir no pós-venda. O consumidor fica satisfeito ao efetuar a compra, já que a mesma supriu a sua necessidade, porém, com o tempo e uso desse produto, o mesmo apresenta um vício que o torna impróprio para o fim a que se destina. Procura o fornecedor para sanar este vício e, ao invés de encontrar amparo para o problema, acumulou mais insatisfação ao perceber que o fornecedor desprezou a sua reclamação. É nesse momento que se estabelece o conflito. O fornecedor deve ser antes de mais nada um aliado do consumidor. Essa é a lógica que impulsiona as relações de consumo harmoniosas. Caso contrário, de nada adiantará, por exemplo, o investimento com publicidade para os seus produtos e serviços.

COBRANÇA DE DÍVIDAS

Art. 42, CDC: O Código de Defesa do Consumidor não permite que o fornecedor, na cobrança de dívida, ameace ou faça o consumidor passar vergonha ou constrangimento em público. Não permite, também, que o fornecedor, sem motivo justo, cobre o consumidor em seu local de trabalho.

É crime ameaçar, expor ao ridículo ou, injustificadamente, interferir no trabalho ou lazer do consumidor para cobrar uma dívida (Art. 71, CDC).

Se o fornecedor cobrar quantia indevida (o que já foi pago, mais do que o devido é, etc), o consumidor terá direito de receber o que pagou, **em dobro**, com juros e correção monetária.

VENDA CASADA

Trata-se de prática ilegal e abusiva. Vejamos o disposto no inciso I, do art. 39 do Código de Defesa do Consumidor (CDC):

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos.

Outra dica valerosa e que evita potenciais conflitos é a etiquetagem correta dos produtos em vitrine, tais como: formas de pagamento – a vista ou à prazo – quantidade de parcelas, taxa de juros, etc.

VEICULAÇÃO DE PROPAGANDA ENGANOSA OU ABUSIVA

“**Art. 30.** Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Parágrafo único. As informações de que trata este artigo, nos produtos refrigerados oferecidos ao consumidor, serão gravadas de forma indelével.

Art. 36. A publicidade deve ser veiculada de tal forma que o consumidor, fácil e imediatamente, a identifique como tal.

Parágrafo único. O fornecedor, na publicidade de seus produtos ou serviços, manterá, em seu poder, para informação dos legítimos interessados, os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem.

Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

§ 1º É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.

§ 2º É abusiva, dentre outras a publicidade discriminatória de qualquer natureza, a

que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeita valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

§ 3º Para os efeitos deste código, a publicidade é enganosa por omissão quando deixar de informar sobre dado essencial do produto ou serviço.

§ 4º (Vetado).

Art. 38. O ônus da prova da veracidade e correção da informação ou comunicação publicitária cabe a quem as patrocina.”

Publicidade Enganosa

É a que contém informações falsas e também esconde ou deixa faltar informações importantes sobre um produto ou serviço. Essa informações pode ser sobre: características, quantidade, origem, preço, propriedade.

Publicidade Abusiva

É abusiva quando gera discriminação, provoca violência, explora medo ou superstição, aproveita-se da falta de experiência da criança, desrespeita valores ambientais, induz a um comportamento prejudicial à saúde e à segurança.

***“Tudo que foi anunciado, deve ser cumprido.
As informações da propaganda, integram o contrato.”***

CAUSAS DE EXCLUSÃO DA RESPONSABILIDADE POR PRODUTO OU SERVIÇO

O parágrafo 3º do artigo 12 do Código de Defesa do Consumidor, trata das excludentes de responsabilidade do fornecedor.

“Art. 12. § 3º O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar:

I - que não colocou o produto no mercado;

II - que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste;

III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.”

Nestas situações, não há o que questionar quanto à responsabilidade do fornecedor perante o consumidor.

Este dispositivo promove uma liberação do fornecedor em relação à responsabilidade objetiva - aquela que independe da existência de culpa do fornecedor.

DIREITO DO ARREPENDIMENTO - Art. 49, CDC

O arrependimento ocorre quando o consumidor compra um produto ou contrata um serviço e depois resolve não ficar com o produto ou não realizar mais o serviço.

Só há o direito de se arrepender da aquisição do produto ou desistir da realização do serviço, se o contrato foi feito fora do estabelecimento comercial, como por exemplo, vendas por telefone, telemarketing, internet, etc.

O prazo para exercer o direito do arrependimento é de 7 dias. Mas preste atenção. Este prazo é contado a partir da assinatura do contrato ou do recebimento do produto ou serviço.

No caso de arrependimento, o produto deve ser devolvido.

Se já houve o pagamento, haverá o direito da devolução do valor pago com juros e correção monetária, inclusive das despesas pelo envio do produto à sua residência ou mesmo da sua devolução.

TROCA DE PRODUTOS

A simples desistência da aquisição do produto ou o descontentamento acerca das características estéticas (modelo, cor, existência ou não de determinadas funcionalidades, etc.) ou do tamanho do produto não ensejam a imposição, ao fornecedor, de efetuar a troca do produto, se não houver qualquer indício de inadequação ao consumo.

No entanto, ainda que não obrigatória, os fornecedores entendem como boa prática de mercado efetuar a troca de produtos adquiridos que, apesar de perfeitamente apropriados à finalidade a que se destinam, não se enquadram no critério subjetivo de satisfação pessoal do consumidor. Essa postura representa uma visão de mercado que, em respeito e incentivo ao consumidor, busca a retenção e fidelização de sua clientela.

Nessas situações, em que a possibilidade de troca de produto é livre e espontaneamente oferecida pelo fornecedor, ele fica vinculado ao cumprimento do prometido, desde que, e apenas se, forem respeitados os prazos e condições por ele estabelecidos.

*“No caso do **produto** não apresentar defeito será **liberalidade** da loja realizar a **troca** ou proceder ao cancelamento. Entretanto, o **fornecedor** que se comprometer a **trocar** ou cancelar a compra deve cumprir a promessa.”*

GARANTIA

Existem no mercado consumerista, dois tipos de garantia sobre produtos e serviços quais sejam: a garantia legal e a contratual.

A GARANTIA LEGAL não depende de contrato, pois já esta prevista em lei (Art.s 26 e 27 CDC):



A GARANTIA CONTRATUAL completa a legal e é dada pelo próprio fornecedor. Chama-se Termo de Garantia (Art. 50, DCD).

O termo de garantia deve explicar o que está garantido, qual o seu prazo e qual o lugar que deve ser exigido. Deve ser acompanhado de um manual de instruções ilustrado, em português, e de fácil entendimento.

A não entrega do termo de garantia devidamente preenchido, constitui crime previsto no art. 74 do CDC.

FIXAÇÃO DOS NÚMEROS DE TELEFONE DO PROCON

De acordo com a Lei Estadual nº 17.005 de 14 de dezembro de 2011, Os estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços, instalados no Estado do Paraná deverão afixar placas informativas contendo o número telefônico de atendimento do Procon.

LIVRO DE RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR

De acordo com a Lei Estadual 18.623 - 16 de Novembro de 2015, é obrigatória a existência e disponibilização do Livro de Reclamações do Consumidor em todos os estabelecimentos de fornecimento de bens ou prestação de serviços sujeitos ao Código de Defesa do Consumidor, sediados no Estado do Paraná.

Excetuam-se dessa obrigação as instituições financeiras que disponibilizarem meios formais e regulados para o registro de reclamações, pelos quais o consumidor possa obter cópia do registro ou cópia da gravação de sua reclamação e protocolo de seu atendimento.

EXEMPLAR DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

De acordo com a Lei Federal 12.291 de 20 de julho de 2010, é obrigatória a manutenção de exemplar do Código de Defesa do Consumidor nos estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços.

O não cumprimento do disposto nesta Lei implicará na penalidade de multa.

DICAS GERAIS

COMO MELHORAR A RELAÇÃO COM OS CONSUMIDORES

Investir no aperfeiçoamento de plataformas virtuais. Nesse atual cenário, o consumidor tem acesso imediato a vários sites de pesquisas e informações – características do produto, preços, críticas – as quais irão contribuir diretamente no convencimento ou não da compra. Essa medida reduz as possibilidades de arrependimento.

Evitar irregularidades que levem a empresa a ser multada pelos órgãos de fiscalização, tais como o Procon, Vigilância Sanitária, Inmetro, etc.

Preservar a sua empresa dos registros negativos nos cadastros de reclamações fundamentadas. Tal fato influencia negativamente a imagem da empresa perante os consumidores.

Buscar ferramentas de proteção para impedir as fraudes no ambiente virtual.

Adaptar seu e-commerce com os ditames da LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – Lei nº. 13.709/2018.

Utilizar a Publicidade a seu favor. Desenvolver uma comunicação clara, verdadeira e ostensiva em qualquer meio de divulgação do seu produto ou serviço.

Disponibilizar um Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) e Ouvidoria. O consumidor sentirá segurança e proteção ao saber que será ouvido e acolhido num potencial conflito.

Estar sempre aberto às críticas e reclamações de seus consumidores.

Cumprir fielmente os prazos:

- 7 dias - Direito de arrependimento;
- 30 dias - Produto ou Serviço não durável (alimentos, lavanderia, lavagem de automóvel, etc);
- 90 dias - Produto ou Serviço durável (conserto de automóvel, móveis, eletrodomésticos, etc);
- 5 anos - Para indenizar por danos de acidentes causados por produtos ou serviços perigosos ou que fizeram mal à saúde e à segurança do consumidor.

Código de Defesa do Consumidor

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I **Dos Direitos do Consumidor**

CAPÍTULO I **Disposições Gerais**

Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

CAPÍTULO II **Da Política Nacional de Relações de Consumo**

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:

a) por iniciativa direta;

b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;

c) pela presença do Estado no mercado de consumo;

d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;

VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo.

IX - fomento de ações direcionadas à educação financeira e ambiental dos consumidores; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

X - prevenção e tratamento do superendividamento como forma de evitar a exclusão social do consumidor. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Art. 5º Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros:

I - manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente;

II - instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público;

III - criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo;

IV - criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo;

V - concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor.

VI - instituição de mecanismos de prevenção e tratamento extrajudicial e judicial do superendividamento e de proteção do consumidor pessoa natural; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

VII - instituição de núcleos de conciliação e mediação de conflitos oriundos de superendividamento. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 1º (Vetado).

§ 2º (Vetado).

CAPÍTULO III

Dos Direitos Básicos do Consumidor

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; (Redação dada pela Lei nº 12.741, de 2012) Vigência

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX - (Vetado);

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

XI - a garantia de práticas de crédito responsável, de educação financeira e de prevenção e tratamento de situações de superendividamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, por meio da revisão e da repactuação da dívida, entre outras medidas; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

XII - a preservação do mínimo existencial, nos termos da regulamentação, na repactuação de dívidas e na concessão de crédito; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

XIII - a informação acerca dos preços dos produtos por unidade de medida, tal como por quilo, por litro, por metro ou por outra unidade, conforme o caso. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Parágrafo único. A informação de que trata o inciso III do caput deste artigo deve ser acessível à pessoa com deficiência, observado o disposto em regulamento. (Incluído pela Lei nº 13.146, de 2015) (Vigência)

Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

CAPÍTULO IV

Da Qualidade de Produtos e Serviços, da Prevenção e da Reparação dos Danos

SEÇÃO I

Da Proteção à Saúde e Segurança

Art. 8º Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.

§ 1º Em se tratando de produto industrial, ao fabricante cabe prestar as informações a que se refere este artigo, através de impressos apropriados que devam acompanhar o produto. (Redação dada pela Lei nº 13.486, de 2017)

§ 2º O fornecedor deverá higienizar os equipamentos e utensílios utilizados no fornecimento de produtos ou serviços, ou colocados à disposição do consumidor, e informar, de maneira ostensiva e adequada, quando for o caso, sobre o risco de contaminação. (Incluído pela Lei nº 13.486, de 2017)

Art. 9º O fornecedor de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança deverá informar, de maneira ostensiva e adequada, a respeito da sua nocividade ou periculosidade, sem prejuízo da adoção de outras medidas cabíveis em cada caso concreto.

Art. 10. O fornecedor não poderá colocar no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança.

§ 1º O fornecedor de produtos e serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, tiver conhecimento da periculosidade que apresentem, deverá comunicar o fato imediatamente às autoridades competentes e aos consumidores, mediante anúncios publicitários.

§ 2º Os anúncios publicitários a que se refere o parágrafo anterior serão veiculados na imprensa, rádio e televisão, às expensas do fornecedor do produto ou serviço.

§ 3º Sempre que tiverem conhecimento de periculosidade de produtos ou serviços à saúde ou segurança dos consumidores, a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios deverão informá-los a respeito.

Art. 11. (Vetado).

SEÇÃO II

Da Responsabilidade pelo Fato do Produto e do Serviço

Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

§ 1º O produto é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - sua apresentação;

II - o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi colocado em circulação.

§ 2º O produto não é considerado defeituoso pelo fato de outro de melhor qualidade ter sido colocado no mercado.

§ 3º O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar:

I - que não colocou o produto no mercado;

II - que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste;

III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Art. 13. O comerciante é igualmente responsável, nos termos do artigo anterior, quando:

I - o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados;

II - o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador;

III - não conservar adequadamente os produtos perecíveis.

Parágrafo único. Aquele que efetivar o pagamento ao prejudicado poderá exercer o direito de regresso contra os demais responsáveis, segundo sua participação na causação do evento danoso.

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.

Art. 15. (Vetado).

Art. 16. (Vetado).

Art. 17. Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.

SEÇÃO III

Da Responsabilidade por Vício do Produto e do Serviço

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes

de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 2º Poderão as partes convencionar a redução ou ampliação do prazo previsto no parágrafo anterior, não podendo ser inferior a sete nem superior a cento e oitenta dias. Nos contratos de adesão, a cláusula de prazo deverá ser convencionada em separado, por meio de manifestação expressa do consumidor.

§ 3º O consumidor poderá fazer uso imediato das alternativas do § 1º deste artigo sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial.

§ 4º Tendo o consumidor optado pela alternativa do inciso I do § 1º deste artigo, e não sendo possível a substituição do bem, poderá haver substituição por outro de espécie, marca ou modelo diversos, mediante complementação ou restituição de eventual diferença de preço, sem prejuízo do disposto nos incisos II e III do § 1º deste artigo.

§ 5º No caso de fornecimento de produtos in natura, será responsável perante o consumidor o fornecedor imediato, exceto quando identificado claramente seu produtor.

§ 6º São impróprios ao uso e consumo:

I - os produtos cujos prazos de validade estejam vencidos;

II - os produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda, aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação;

III - os produtos que, por qualquer motivo, se revelem inadequados ao fim a que se destinam.

Art. 19. Os fornecedores respondem solidariamente pelos vícios de quantidade do produto sempre que, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, seu conteúdo líquido for inferior às indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou de mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - o abatimento proporcional do preço;

II - complementação do peso ou medida;

III - a substituição do produto por outro da mesma espécie, marca ou modelo, sem os aludidos vícios;

IV - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

§ 1º Aplica-se a este artigo o disposto no § 4º do artigo anterior.

§ 2º O fornecedor imediato será responsável quando fizer a pesagem ou a medição e o instrumento utilizado não estiver aferido segundo os padrões oficiais.

Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 1º A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.

§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.

Art. 21. No fornecimento de serviços que tenham por objetivo a reparação de qualquer produto considerar-se-á implícita a obrigação do fornecedor de empregar componentes de reposição originais adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo, quanto a estes últimos, autorização em contrário do consumidor.

Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.

Art. 23. A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade.

Art. 24. A garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expresso, vedada a exoneração contratual do fornecedor.

Art. 25. É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenuie a obrigação de indenizar prevista nesta e nas seções anteriores.

§ 1º Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores.

§ 2º Sendo o dano causado por componente ou peça incorporada ao produto ou serviço, são responsáveis solidários seu fabricante, construtor ou importador e o que realizou a incorporação.

SEÇÃO IV

Da Decadência e da Prescrição

Art. 26. O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em:

I - trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis;

II - noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.

§ 1º Inicia-se a contagem do prazo decadencial a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços.

§ 2º Obstat a decadência:

I - a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca;

II - (Vetado).

III - a instauração de inquérito civil, até seu encerramento.

§ 3º Tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito.

Art. 27. Prescreve em cinco anos a pretensão à reparação pelos danos causados por fato do produto ou do serviço prevista na Seção II deste Capítulo, iniciando-se a contagem do prazo a partir do conhecimento do dano e de sua autoria.

Parágrafo único. (Vetado).

SEÇÃO V

Da Desconsideração da Personalidade Jurídica

Art. 28. O juiz poderá desconsiderar a personalidade jurídica da sociedade quando, em detrimento do consumidor, houver abuso de direito, excesso de poder, infração da lei, fato ou ato ilícito ou violação dos estatutos ou contrato social. A desconsideração também será efetivada quando houver falência, estado de insolvência, encerramento ou inatividade da pessoa jurídica provocados por má administração.

§ 1º (Vetado).

§ 2º As sociedades integrantes dos grupos societários e as sociedades controladas, são subsidiariamente responsáveis pelas obrigações decorrentes deste código.

§ 3º As sociedades consorciadas são solidariamente responsáveis pelas obrigações decorrentes deste código.

§ 4º As sociedades coligadas só responderão por culpa.

§ 5º Também poderá ser desconsiderada a pessoa jurídica sempre que sua personalidade for, de alguma forma, obstáculo ao ressarcimento de prejuízos causados aos consumidores.

CAPÍTULO V

Das Práticas Comerciais

SEÇÃO I

Das Disposições Gerais

Art. 29. Para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas.

SEÇÃO II

Da Oferta

Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Parágrafo único. As informações de que trata este artigo, nos produtos refrigerados

oferecidos ao consumidor, serão gravadas de forma indelével. (Incluído pela Lei nº 11.989, de 2009)

Art. 32. Os fabricantes e importadores deverão assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto.

Parágrafo único. Cessadas a produção ou importação, a oferta deverá ser mantida por período razoável de tempo, na forma da lei.

Art. 33. Em caso de oferta ou venda por telefone ou reembolso postal, deve constar o nome do fabricante e endereço na embalagem, publicidade e em todos os impressos utilizados na transação comercial.

Parágrafo único. É proibida a publicidade de bens e serviços por telefone, quando a chamada for onerosa ao consumidor que a origina. (Incluído pela Lei nº 11.800, de 2008).

Art. 34. O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.

Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

SEÇÃO III **Da Publicidade**

Art. 36. A publicidade deve ser veiculada de tal forma que o consumidor, fácil e imediatamente, a identifique como tal.

Parágrafo único. O fornecedor, na publicidade de seus produtos ou serviços, manterá, em seu poder, para informação dos legítimos interessados, os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem.

Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

§ 1º É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.

§ 2º É abusiva, dentre outras a publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeite valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

§ 3º Para os efeitos deste código, a publicidade é enganosa por omissão quando deixar de informar sobre dado essencial do produto ou serviço.

§ 4º (Vetado).

Art. 38. O ônus da prova da veracidade e correção da informação ou comunicação publicitária cabe a quem as patrocina.

SEÇÃO IV

Das Práticas Abusivas

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

VII - repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;

VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro);

IX - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais; (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços. (Incluído pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

XI - Dispositivo incluído pela MPV nº 1.890-67, de 22.10.1999, transformado em inciso XIII, quando da conversão na Lei nº 9.870, de 23.11.1999

XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério. (Incluído pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

XIII - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido. (Incluído pela Lei nº 9.870, de 23.11.1999)

XIV - permitir o ingresso em estabelecimentos comerciais ou de serviços de um número maior de consumidores que o fixado pela autoridade administrativa como máximo. (Incluído pela Lei nº 13.425, de 2017)

Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

Art. 40. O fornecedor de serviço será obrigado a entregar ao consumidor orçamento prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços.

§ 1º Salvo estipulação em contrário, o valor orçado terá validade pelo prazo de dez dias, contado de seu recebimento pelo consumidor.

§ 2º Uma vez aprovado pelo consumidor, o orçamento obriga os contraentes e somente pode ser alterado mediante livre negociação das partes.

§ 3º O consumidor não responde por quaisquer ônus ou acréscimos decorrentes da contratação de serviços de terceiros não previstos no orçamento prévio.

Art. 41. No caso de fornecimento de produtos ou de serviços sujeitos ao regime de controle ou de tabelamento de preços, os fornecedores deverão respeitar os limites oficiais sob pena de não o fazendo, responderem pela restituição da quantia recebida em excesso, monetariamente atualizada, podendo o consumidor exigir à sua escolha, o desfazimento do negócio, sem prejuízo de outras sanções cabíveis.

SEÇÃO V

Da Cobrança de Dívidas

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

Art. 42-A. Em todos os documentos de cobrança de débitos apresentados ao consumidor, deverão constar o nome, o endereço e o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas – CPF ou no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ do fornecedor do produto ou serviço correspondente. (Incluído pela Lei nº 12.039, de 2009)

SEÇÃO VI

Dos Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores

Art. 43. O consumidor, sem prejuízo do disposto no art. 86, terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes.

§ 1º Os cadastros e dados de consumidores devem ser objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, não podendo conter informações negativas referentes a período superior a cinco anos.

§ 2º A abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele.

§ 3º O consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de cinco dias úteis, comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas.

§ 4º Os bancos de dados e cadastros relativos a consumidores, os serviços de proteção ao crédito e congêneres são considerados entidades de caráter público.

§ 5º Consumada a prescrição relativa à cobrança de débitos do consumidor, não serão fornecidas, pelos respectivos Sistemas de Proteção ao Crédito, quaisquer informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito junto aos fornecedores.

§ 6º Todas as informações de que trata o caput deste artigo devem ser disponibilizadas em formatos acessíveis, inclusive para a pessoa com deficiência, mediante solicitação do consumidor. (Incluído pela Lei nº 13.146, de 2015) (Vigência)

Art. 44. Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo

divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor.

§ 1º É facultado o acesso às informações lá constantes para orientação e consulta por qualquer interessado.

§ 2º Aplicam-se a este artigo, no que couber, as mesmas regras enunciadas no artigo anterior e as do parágrafo único do art. 22 deste código.

Art. 45. (Vetado).

CAPÍTULO VI **Da Proteção Contratual**

SEÇÃO I **Disposições Gerais**

Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

Art. 47. As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.

Art. 48. As declarações de vontade constantes de escritos particulares, recibos e pré-contratos relativos às relações de consumo vinculam o fornecedor, ensejando inclusive execução específica, nos termos do art. 84 e parágrafos.

Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

Art. 50. A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito.

Parágrafo único. O termo de garantia ou equivalente deve ser padronizado e esclarecer, de maneira adequada em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor, devendo ser-lhe entregue, devidamente preenchido pelo fornecedor, no ato do fornecimento, acompanhado de manual de instrução, de instalação e uso do produto em linguagem didática, com ilustrações.

SEÇÃO II **Das Cláusulas Abusivas**

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

I - impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a

indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis;

II - subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste código;

III - transfiram responsabilidades a terceiros;

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

V - (Vetado);

VI - estabeleçam inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor;

VII - determinem a utilização compulsória de arbitragem;

VIII - imponham representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo consumidor;

IX - deixem ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor;

X - permitam ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral;

XI - autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor;

XII - obriguem o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor;

XIII - autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração;

XIV - infrinjam ou possibilitem a violação de normas ambientais;

XV - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor;

XVI - possibilitem a renúncia do direito de indenização por benfeitorias necessárias.

XVII - condicionem ou limitem de qualquer forma o acesso aos órgãos do Poder Judiciário; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021).

XVIII - estabeleçam prazos de carência em caso de impontualidade das prestações mensais ou impeçam o restabelecimento integral dos direitos do consumidor e de seus meios de pagamento a partir da purgação da mora ou do acordo com os credores; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

XIX - (VETADO). (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:

I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual;

III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

§ 2º A nulidade de uma cláusula contratual abusiva não invalida o contrato, exceto quando de sua ausência, apesar dos esforços de integração, decorrer ônus excessivo a qualquer das partes.

§ 3º (Vetado).

§ 4º É facultado a qualquer consumidor ou entidade que o represente requerer ao Ministério Público que ajuíze a competente ação para ser declarada a nulidade de cláusula contratual que contrarie o disposto neste código ou de qualquer forma não assegure o justo equilíbrio entre direitos e obrigações das partes.

Art. 52. No fornecimento de produtos ou serviços que envolva outorga de crédito ou

concessão de financiamento ao consumidor, o fornecedor deverá, entre outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre:

- I - preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional;
- II - montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros;
- III - acréscimos legalmente previstos;
- IV - número e periodicidade das prestações;
- V - soma total a pagar, com e sem financiamento.

§ 1º As multas de mora decorrentes do inadimplemento de obrigações no seu termo não poderão ser superiores a dois por cento do valor da prestação. (Redação dada pela Lei nº 9.298, de 1º.8.1996)

§ 2º É assegurado ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos.

§ 3º (Vetado).

Art. 53. Nos contratos de compra e venda de móveis ou imóveis mediante pagamento em prestações, bem como nas alienações fiduciárias em garantia, consideram-se nulas de pleno direito as cláusulas que estabeleçam a perda total das prestações pagas em benefício do credor que, em razão do inadimplemento, pleitear a resolução do contrato e a retomada do produto alienado.

§ 1º (Vetado).

§ 2º Nos contratos do sistema de consórcio de produtos duráveis, a compensação ou a restituição das parcelas quitadas, na forma deste artigo, terá descontada, além da vantagem econômica auferida com a fruição, os prejuízos que o desistente ou inadimplente causar ao grupo.

§ 3º Os contratos de que trata o caput deste artigo serão expressos em moeda corrente nacional

SEÇÃO III

Dos Contratos de Adesão

Art. 54. Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.

§ 1º A inserção de cláusula no formulário não desfigura a natureza de adesão do contrato.

§ 2º Nos contratos de adesão admite-se cláusula resolutória, desde que a alternativa, cabendo a escolha ao consumidor, ressalvando-se o disposto no § 2º do artigo anterior.

§ 3º Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo doze, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor. (Redação dada pela nº 11.785, de 2008)

§ 4º As cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão.

§ 5º (Vetado)

CAPÍTULO VI-A

Da Prevenção e do Tratamento do Superendividamento (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Art. 54-A. Este Capítulo dispõe sobre a prevenção do superendividamento da pessoa natural, sobre o crédito responsável e sobre a educação financeira do consumidor. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 1º Entende-se por superendividamento a impossibilidade manifesta de o consumidor pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial, nos termos da regulamentação. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 2º As dívidas referidas no § 1º deste artigo englobam quaisquer compromissos financeiros assumidos decorrentes de relação de consumo, inclusive operações de crédito, compras a prazo e serviços de prestação continuada. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 3º O disposto neste Capítulo não se aplica ao consumidor cujas dívidas tenham sido contraídas mediante fraude ou má-fé, sejam oriundas de contratos celebrados dolosamente com o propósito de não realizar o pagamento ou decorram da aquisição ou contratação de produtos e serviços de luxo de alto valor. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Art. 54-B. No fornecimento de crédito e na venda a prazo, além das informações obrigatórias previstas no art. 52 deste Código e na legislação aplicável à matéria, o fornecedor ou o intermediário deverá informar o consumidor, prévia e adequadamente, no momento da oferta, sobre: (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

I - o custo efetivo total e a descrição dos elementos que o compõem; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

II - a taxa efetiva mensal de juros, bem como a taxa dos juros de mora e o total de encargos, de qualquer natureza, previstos para o atraso no pagamento; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

III - o montante das prestações e o prazo de validade da oferta, que deve ser, no mínimo, de 2 (dois) dias; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

IV - o nome e o endereço, inclusive o eletrônico, do fornecedor; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

V - o direito do consumidor à liquidação antecipada e não onerosa do débito, nos termos do § 2º do art. 52 deste Código e da regulamentação em vigor. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 1º As informações referidas no art. 52 deste Código e no caput deste artigo devem constar de forma clara e resumida do próprio contrato, da fatura ou de instrumento apartado, de fácil acesso ao consumidor. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 2º Para efeitos deste Código, o custo efetivo total da operação de crédito ao consumidor consistirá em taxa percentual anual e compreenderá todos os valores cobrados do consumidor, sem prejuízo do cálculo padronizado pela autoridade reguladora do sistema financeiro. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 3º Sem prejuízo do disposto no art. 37 deste Código, a oferta de crédito ao consumidor e a oferta de venda a prazo, ou a fatura mensal, conforme o caso, devem indicar, no mínimo, o custo efetivo total, o agente financiador e a soma total a pagar, com e sem financiamento. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Art. 54-C. É vedado, expressa ou implicitamente, na oferta de crédito ao consumidor, publicitária ou não: (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

I - (VETADO); (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

II - indicar que a operação de crédito poderá ser concluída sem consulta a serviços de proteção ao crédito ou sem avaliação da situação financeira do consumidor; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

III - ocultar ou dificultar a compreensão sobre os ônus e os riscos da contratação do crédito ou da venda a prazo; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

IV - assediar ou pressionar o consumidor para contratar o fornecimento de produto, serviço ou crédito, principalmente se se tratar de consumidor idoso, analfabeto, doente ou em estado de vulnerabilidade agravada ou se a contratação envolver prêmio; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

V - condicionar o atendimento de pretensões do consumidor ou o início de tratativas à renúncia ou à desistência de demandas judiciais, ao pagamento de honorários advocatícios ou a depósitos judiciais. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Parágrafo único. (VETADO). (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Art. 54-D. Na oferta de crédito, previamente à contratação, o fornecedor ou o intermediário deverá, entre outras condutas: (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

I - informar e esclarecer adequadamente o consumidor, considerada sua idade, sobre a natureza e a modalidade do crédito oferecido, sobre todos os custos incidentes, observado o disposto nos arts. 52 e 54-B deste Código, e sobre as consequências genéricas e específicas do inadimplemento; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

II - avaliar, de forma responsável, as condições de crédito do consumidor, mediante análise das informações disponíveis em bancos de dados de proteção ao crédito, observado o disposto neste Código e na legislação sobre proteção de dados; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

III - informar a identidade do agente financiador e entregar ao consumidor, ao garante e a outros coobrigados cópia do contrato de crédito. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Parágrafo único. O descumprimento de qualquer dos deveres previstos no caput deste artigo e nos arts. 52 e 54-C deste Código poderá acarretar judicialmente a redução dos juros, dos encargos ou de qualquer acréscimo ao principal e a dilação do prazo de pagamento previsto no contrato original, conforme a gravidade da conduta do fornecedor e as possibilidades financeiras do consumidor, sem prejuízo de outras sanções e de indenização por perdas e danos, patrimoniais e morais, ao consumidor. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Art. 54-E. (VETADO). (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Art. 54-F. São conexos, coligados ou interdependentes, entre outros, o contrato principal de fornecimento de produto ou serviço e os contratos acessórios de crédito que lhe garantam o financiamento quando o fornecedor de crédito: (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

I - recorrer aos serviços do fornecedor de produto ou serviço para a preparação ou a conclusão do contrato de crédito; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

II - oferecer o crédito no local da atividade empresarial do fornecedor de produto ou serviço financiado ou onde o contrato principal for celebrado. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 1º O exercício do direito de arrependimento nas hipóteses previstas neste Código,

no contrato principal ou no contrato de crédito, implica a resolução de pleno direito do contrato que lhe seja conexo. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 2º Nos casos dos incisos I e II do caput deste artigo, se houver inexecução de qualquer das obrigações e deveres do fornecedor de produto ou serviço, o consumidor poderá requerer a rescisão do contrato não cumprido contra o fornecedor do crédito. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 3º O direito previsto no § 2º deste artigo caberá igualmente ao consumidor: (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

I - contra o portador de cheque pós-datado emitido para aquisição de produto ou serviço a prazo; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

II - contra o administrador ou o emitente de cartão de crédito ou similar quando o cartão de crédito ou similar e o produto ou serviço forem fornecidos pelo mesmo fornecedor ou por entidades pertencentes a um mesmo grupo econômico. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 4º A invalidade ou a ineficácia do contrato principal implicará, de pleno direito, a do contrato de crédito que lhe seja conexo, nos termos do caput deste artigo, ressalvado ao fornecedor do crédito o direito de obter do fornecedor do produto ou serviço a devolução dos valores entregues, inclusive relativamente a tributos. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Art. 54-G. Sem prejuízo do disposto no art. 39 deste Código e na legislação aplicável à matéria, é vedado ao fornecedor de produto ou serviço que envolva crédito, entre outras condutas: (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

I - realizar ou proceder à cobrança ou ao débito em conta de qualquer quantia que houver sido contestada pelo consumidor em compra realizada com cartão de crédito ou similar, enquanto não for adequadamente solucionada a controvérsia, desde que o consumidor haja notificado a administradora do cartão com antecedência de pelo menos 10 (dez) dias contados da data de vencimento da fatura, vedada a manutenção do valor na fatura seguinte e assegurado ao consumidor o direito de deduzir do total da fatura o valor em disputa e efetuar o pagamento da parte não contestada, podendo o emissor lançar como crédito em confiança o valor idêntico ao da transação contestada que tenha sido cobrada, enquanto não encerrada a apuração da contestação; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

II - recusar ou não entregar ao consumidor, ao garante e aos outros coobrigados cópia da minuta do contrato principal de consumo ou do contrato de crédito, em papel ou outro suporte duradouro, disponível e acessível, e, após a conclusão, cópia do contrato; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

III - impedir ou dificultar, em caso de utilização fraudulenta do cartão de crédito ou similar, que o consumidor peça e obtenha, quando aplicável, a anulação ou o imediato bloqueio do pagamento, ou ainda a restituição dos valores indevidamente recebidos. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 1º Sem prejuízo do dever de informação e esclarecimento do consumidor e de entrega da minuta do contrato, no empréstimo cuja liquidação seja feita mediante consignação em folha de pagamento, a formalização e a entrega da cópia do contrato ou do instrumento de contratação ocorrerão após o fornecedor do crédito obter da fonte pagadora a indicação sobre a existência de margem consignável. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 2º Nos contratos de adesão, o fornecedor deve prestar ao consumidor,

previamente, as informações de que tratam o art. 52 e o caput do art. 54-B deste Código, além de outras porventura determinadas na legislação em vigor, e fica obrigado a entregar ao consumidor cópia do contrato, após a sua conclusão (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

CAPÍTULO VII

Das Sanções Administrativas

(Vide Lei nº 8.656, de 1993)

Art. 55. A União, os Estados e o Distrito Federal, em caráter concorrente e nas suas respectivas áreas de atuação administrativa, baixarão normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços.

§ 1º A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios fiscalizarão e controlarão a produção, industrialização, distribuição, a publicidade de produtos e serviços e o mercado de consumo, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem-estar do consumidor, baixando as normas que se fizerem necessárias.

§ 2º (Vetado).

§ 3º Os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais com atribuições para fiscalizar e controlar o mercado de consumo manterão comissões permanentes para elaboração, revisão e atualização das normas referidas no § 1º, sendo obrigatória a participação dos consumidores e fornecedores.

§ 4º Os órgãos oficiais poderão expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial.

Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:

- I - multa;
- II - apreensão do produto;
- III - inutilização do produto;
- IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
- V - proibição de fabricação do produto;
- VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;
- VII - suspensão temporária de atividade;
- VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;
- IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
- X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
- XI - intervenção administrativa;
- XII - imposição de contrapropaganda.

Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

Art. 57. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao

consumidor nos demais casos. (Redação dada pela Lei nº 8.656, de 21.5.1993)

Parágrafo único. A multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (Ufir), ou índice equivalente que venha a substituí-lo. (Parágrafo acrescentado pela Lei nº 8.703, de 6.9.1993)

Art. 58. As penas de apreensão, de inutilização de produtos, de proibição de fabricação de produtos, de suspensão do fornecimento de produto ou serviço, de cassação do registro do produto e revogação da concessão ou permissão de uso serão aplicadas pela administração, mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando forem constatados vícios de quantidade ou de qualidade por inadequação ou insegurança do produto ou serviço.

Art. 59. As penas de cassação de alvará de licença, de interdição e de suspensão temporária da atividade, bem como a de intervenção administrativa, serão aplicadas mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando o fornecedor reincidir na prática das infrações de maior gravidade previstas neste código e na legislação de consumo.

§ 1º A pena de cassação da concessão será aplicada à concessionária de serviço público, quando violar obrigação legal ou contratual.

§ 2º A pena de intervenção administrativa será aplicada sempre que as circunstâncias de fato desaconselharem a cassação de licença, a interdição ou suspensão da atividade.

§ 3º Pendendo ação judicial na qual se discuta a imposição de penalidade administrativa, não haverá reincidência até o trânsito em julgado da sentença.

Art. 60. A imposição de contrapropaganda será cominada quando o fornecedor incorrer na prática de publicidade enganosa ou abusiva, nos termos do art. 36 e seus parágrafos, sempre às expensas do infrator.

§ 1º A contrapropaganda será divulgada pelo responsável da mesma forma, frequência e dimensão e, preferencialmente no mesmo veículo, local, espaço e horário, de forma capaz de desfazer o malefício da publicidade enganosa ou abusiva.

§ 2º (Vetado)

§ 3º (Vetado).

TÍTULO II

Das Infrações Penais

Art. 61. Constituem crimes contra as relações de consumo previstas neste código, sem prejuízo do disposto no Código Penal e leis especiais, as condutas tipificadas nos artigos seguintes.

Art. 62. (Vetado).

Art. 63. Omitir dizeres ou sinais ostensivos sobre a nocividade ou periculosidade de produtos, nas embalagens, nos invólucros, recipientes ou publicidade:

Pena - Detenção de seis meses a dois anos e multa.

§ 1º Incorrerá nas mesmas penas quem deixar de alertar, mediante recomendações escritas ostensivas, sobre a periculosidade do serviço a ser prestado.

§ 2º Se o crime é culposo:

Pena Detenção de um a seis meses ou multa.

Art. 64. Deixar de comunicar à autoridade competente e aos consumidores a nocividade ou periculosidade de produtos cujo conhecimento seja posterior à sua colocação no mercado:

Pena - Detenção de seis meses a dois anos e multa.

Parágrafo único. Incorrerá nas mesmas penas quem deixar de retirar do mercado, imediatamente quando determinado pela autoridade competente, os produtos nocivos ou perigosos, na forma deste artigo.

Art. 65. Executar serviço de alto grau de periculosidade, contrariando determinação de autoridade competente:

Pena Detenção de seis meses a dois anos e multa.

§ 1º As penas deste artigo são aplicáveis sem prejuízo das correspondentes à lesão corporal e à morte. (Redação dada pela Lei nº 13.425, de 2017)

§ 2º A prática do disposto no inciso XIV do art. 39 desta Lei também caracteriza o crime previsto no caput deste artigo. (Incluído pela Lei nº 13.425, de 2017)

Art. 66. Fazer afirmação falsa ou enganosa, ou omitir informação relevante sobre a natureza, característica, qualidade, quantidade, segurança, desempenho, durabilidade, preço ou garantia de produtos ou serviços:

Pena - Detenção de três meses a um ano e multa.

§ 1º Incorrerá nas mesmas penas quem patrocinar a oferta.

§ 2º Se o crime é culposos;

Pena Detenção de um a seis meses ou multa.

Art. 67. Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser enganosa ou abusiva:

Pena Detenção de três meses a um ano e multa.

Parágrafo único. (Vetado).

Art. 68. Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa a sua saúde ou segurança:

Pena - Detenção de seis meses a dois anos e multa:

Parágrafo único. (Vetado).

Art. 69. Deixar de organizar dados fáticos, técnicos e científicos que dão base à publicidade:

Pena Detenção de um a seis meses ou multa.

Art. 70. Empregar na reparação de produtos, peça ou componentes de reposição usados, sem autorização do consumidor:

Pena Detenção de três meses a um ano e multa.

Art. 71. Utilizar, na cobrança de dívidas, de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas incorretas ou enganosas ou de qualquer outro procedimento que exponha o consumidor, injustificadamente, a ridículo ou interfira com seu trabalho, descanso ou lazer:

Pena Detenção de três meses a um ano e multa.

Art. 72. Impedir ou dificultar o acesso do consumidor às informações que sobre ele constem em cadastros, banco de dados, fichas e registros:

Pena Detenção de seis meses a um ano ou multa.

Art. 73. Deixar de corrigir imediatamente informação sobre consumidor constante de cadastro, banco de dados, fichas ou registros que sabe ou deveria saber ser inexata:

Pena Detenção de um a seis meses ou multa.

Art. 74. Deixar de entregar ao consumidor o termo de garantia adequadamente preenchido e com especificação clara de seu conteúdo;

Pena Detenção de um a seis meses ou multa.

Art. 75. Quem, de qualquer forma, concorrer para os crimes referidos neste código,

incide as penas a esses cominadas na medida de sua culpabilidade, bem como o diretor, administrador ou gerente da pessoa jurídica que promover, permitir ou por qualquer modo aprovar o fornecimento, oferta, exposição à venda ou manutenção em depósito de produtos ou a oferta e prestação de serviços nas condições por ele proibidas.

Art. 76. São circunstâncias agravantes dos crimes tipificados neste código:

I - serem cometidos em época de grave crise econômica ou por ocasião de calamidade;

II - ocasionarem grave dano individual ou coletivo;

III - dissimular-se a natureza ilícita do procedimento;

IV - quando cometidos:

a) por servidor público, ou por pessoa cuja condição econômico-social seja manifestamente superior à da vítima;

b) em detrimento de operário ou rurícola; de menor de dezoito ou maior de sessenta anos ou de pessoas portadoras de deficiência mental interditadas ou não;

V - serem praticados em operações que envolvam alimentos, medicamentos ou quaisquer outros produtos ou serviços essenciais .

Art. 77. A pena pecuniária prevista nesta Seção será fixada em dias-multa, correspondente ao mínimo e ao máximo de dias de duração da pena privativa da liberdade cominada ao crime. Na individualização desta multa, o juiz observará o disposto no art. 60, §1º do Código Penal.

Art. 78. Além das penas privativas de liberdade e de multa, podem ser impostas, cumulativa ou alternadamente, observado o disposto nos arts. 44 a 47, do Código Penal:

I - a interdição temporária de direitos;

II - a publicação em órgãos de comunicação de grande circulação ou audiência, às expensas do condenado, de notícia sobre os fatos e a condenação;

III - a prestação de serviços à comunidade.

Art. 79. O valor da fiança, nas infrações de que trata este código, será fixado pelo juiz, ou pela autoridade que presidir o inquérito, entre cem e duzentas mil vezes o valor do Bônus do Tesouro Nacional (BTN), ou índice equivalente que venha a substituí-lo.

Parágrafo único. Se assim recomendar a situação econômica do indiciado ou réu, a fiança poderá ser:

a) reduzida até a metade do seu valor mínimo;

b) aumentada pelo juiz até vinte vezes.

Art. 80. No processo penal atinente aos crimes previstos neste código, bem como a outros crimes e contravenções que envolvam relações de consumo, poderão intervir, como assistentes do Ministério Público, os legitimados indicados no art. 82, inciso III e IV, aos quais também é facultado propor ação penal subsidiária, se a denúncia não for oferecida no prazo legal.

TÍTULO III

Da Defesa do Consumidor em Juízo

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

Art. 81. A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo.

Parágrafo único. A defesa coletiva será exercida quando se tratar de:

I - interesses ou direitos difusos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato;

II - interesses ou direitos coletivos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base;

III - interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum.

Art. 82. Para os fins do art. 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

I - o Ministério Público,

II - a União, os Estados, os Municípios e o Distrito Federal;

III - as entidades e órgãos da Administração Pública, direta ou indireta, ainda que sem personalidade jurídica, especificamente destinados à defesa dos interesses e direitos protegidos por este código;

IV - as associações legalmente constituídas há pelo menos um ano e que incluam entre seus fins institucionais a defesa dos interesses e direitos protegidos por este código, dispensada a autorização assemblear.

§ 1º O requisito da pré-constituição pode ser dispensado pelo juiz, nas ações previstas nos arts. 91 e seguintes, quando haja manifesto interesse social evidenciado pela dimensão ou característica do dano, ou pela relevância do bem jurídico a ser protegido.

§ 2º (Vetado).

§ 3º (Vetado).

Art. 83. Para a defesa dos direitos e interesses protegidos por este código são admissíveis todas as espécies de ações capazes de propiciar sua adequada e efetiva tutela.

Parágrafo único. (Vetado).

Art. 84. Na ação que tenha por objeto o cumprimento da obrigação de fazer ou não fazer, o juiz concederá a tutela específica da obrigação ou determinará providências que assegurem o resultado prático equivalente ao do adimplemento.

§ 1º A conversão da obrigação em perdas e danos somente será admissível se por elas optar o autor ou se impossível a tutela específica ou a obtenção do resultado prático correspondente.

§ 2º A indenização por perdas e danos se fará sem prejuízo da multa (art. 287, do Código de Processo Civil).

§ 3º Sendo relevante o fundamento da demanda e havendo justificado receio de ineficácia do provimento final, é lícito ao juiz conceder a tutela liminarmente ou após justificação prévia, citado o réu.

§ 4º O juiz poderá, na hipótese do § 3º ou na sentença, impor multa diária ao réu, independentemente de pedido do autor, se for suficiente ou compatível com a obrigação, fixando prazo razoável para o cumprimento do preceito.

§ 5º Para a tutela específica ou para a obtenção do resultado prático equivalente, poderá o juiz determinar as medidas necessárias, tais como busca e apreensão, remoção de coisas e pessoas, desfazimento de obra, impedimento de atividade nociva, além de requisição de força policial.

Art. 85. (Vetado).

Art. 86. (Vetado).

Art. 87. Nas ações coletivas de que trata este código não haverá adiantamento de

custas, emolumentos, honorários periciais e quaisquer outras despesas, nem condenação da associação autora, salvo comprovada má-fé, em honorários de advogados, custas e despesas processuais.

Parágrafo único. Em caso de litigância de má-fé, a associação autora e os diretores responsáveis pela propositura da ação serão solidariamente condenados em honorários advocatícios e ao décuplo das custas, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos.

Art. 88. Na hipótese do art. 13, parágrafo único deste código, a ação de regresso poderá ser ajuizada em processo autônomo, facultada a possibilidade de prosseguir-se nos mesmos autos, vedada a denúncia da lide.

Art. 89. (Vetado)

Art. 90. Aplicam-se às ações previstas neste título as normas do Código de Processo Civil e da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, inclusive no que respeita ao inquérito civil, naquilo que não contrariar suas disposições.

CAPÍTULO II

Das Ações Coletivas Para a Defesa de Interesses Individuais Homogêneos

Art. 91. Os legitimados de que trata o art. 82 poderão propor, em nome próprio e no interesse das vítimas ou seus sucessores, ação civil coletiva de responsabilidade pelos danos individualmente sofridos, de acordo com o disposto nos artigos seguintes. (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

Art. 92. O Ministério Público, se não ajuizar a ação, atuará sempre como fiscal da lei.

Parágrafo único. (Vetado).

Art. 93. Ressalvada a competência da Justiça Federal, é competente para a causa a justiça local:

I - no foro do lugar onde ocorreu ou deva ocorrer o dano, quando de âmbito local;

II - no foro da Capital do Estado ou no do Distrito Federal, para os danos de âmbito nacional ou regional, aplicando-se as regras do Código de Processo Civil aos casos de competência concorrente.

Art. 94. Proposta a ação, será publicado edital no órgão oficial, a fim de que os interessados possam intervir no processo como litisconsortes, sem prejuízo de ampla divulgação pelos meios de comunicação social por parte dos órgãos de defesa do consumidor.

Art. 95. Em caso de procedência do pedido, a condenação será genérica, fixando a responsabilidade do réu pelos danos causados.

Art. 96. (Vetado).

Art. 97. A liquidação e a execução de sentença poderão ser promovidas pela vítima e seus sucessores, assim como pelos legitimados de que trata o art. 82.

Parágrafo único. (Vetado).

Art. 98. A execução poderá ser coletiva, sendo promovida pelos legitimados de que trata o art. 82, abrangendo as vítimas cujas indenizações já tiveram sido fixadas em sentença de liquidação, sem prejuízo do ajuizamento de outras execuções. (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

§ 1º A execução coletiva far-se-á com base em certidão das sentenças de liquidação, da qual deverá constar a ocorrência ou não do trânsito em julgado.

§ 2º É competente para a execução o juízo:

- I - da liquidação da sentença ou da ação condenatória, no caso de execução individual;
- II - da ação condenatória, quando coletiva a execução.

Art. 99. Em caso de concurso de créditos decorrentes de condenação prevista na Lei n.º 7.347, de 24 de julho de 1985 e de indenizações pelos prejuízos individuais resultantes do mesmo evento danoso, estas terão preferência no pagamento.

Parágrafo único. Para efeito do disposto neste artigo, a destinação da importância recolhida ao fundo criado pela Lei n.º 7.347 de 24 de julho de 1985, ficará sustada enquanto pendentes de decisão de segundo grau as ações de indenização pelos danos individuais, salvo na hipótese de o patrimônio do devedor ser manifestamente suficiente para responder pela integralidade das dívidas.

Art. 100. Decorrido o prazo de um ano sem habilitação de interessados em número compatível com a gravidade do dano, poderão os legitimados do art. 82 promover a liquidação e execução da indenização devida.

Parágrafo único. O produto da indenização devida reverterá para o fundo criado pela Lei n.º 7.347, de 24 de julho de 1985.

CAPÍTULO III

Das Ações de Responsabilidade do Fornecedor de Produtos e Serviços

Art. 101. Na ação de responsabilidade civil do fornecedor de produtos e serviços, sem prejuízo do disposto nos Capítulos I e II deste título, serão observadas as seguintes normas:

I - a ação pode ser proposta no domicílio do autor;

II - o réu que houver contratado seguro de responsabilidade poderá chamar ao processo o segurador, vedada a integração do contraditório pelo Instituto de Resseguros do Brasil. Nesta hipótese, a sentença que julgar procedente o pedido condenará o réu nos termos do art. 80 do Código de Processo Civil. Se o réu houver sido declarado falido, o síndico será intimado a informar a existência de seguro de responsabilidade, facultando-se, em caso afirmativo, o ajuizamento de ação de indenização diretamente contra o segurador, vedada a denúncia da lide ao Instituto de Resseguros do Brasil e dispensado o litisconsórcio obrigatório com este.

Art. 102. Os legitimados a agir na forma deste código poderão propor ação visando compelir o Poder Público competente a proibir, em todo o território nacional, a produção, divulgação distribuição ou venda, ou a determinar a alteração na composição, estrutura, fórmula ou acondicionamento de produto, cujo uso ou consumo regular se revele nocivo ou perigoso à saúde pública e à incolumidade pessoal.

§ 1º (Vetado).

§ 2º (Vetado)

CAPÍTULO IV

Da Coisa Julgada

Art. 103. Nas ações coletivas de que trata este código, a sentença fará coisa julgada:

I - erga omnes, exceto se o pedido for julgado improcedente por insuficiência de provas, hipótese em que qualquer legitimado poderá intentar outra ação, com idêntico fundamento valendo-se de nova prova, na hipótese do inciso I do parágrafo único do art. 81;

II - ultra partes, mas limitadamente ao grupo, categoria ou classe, salvo improcedência

por insuficiência de provas, nos termos do inciso anterior, quando se tratar da hipótese prevista no inciso II do parágrafo único do art. 81;

III - erga omnes, apenas no caso de procedência do pedido, para beneficiar todas as vítimas e seus sucessores, na hipótese do inciso III do parágrafo único do art. 81.

§ 1º Os efeitos da coisa julgada previstos nos incisos I e II não prejudicarão interesses e direitos individuais dos integrantes da coletividade, do grupo, categoria ou classe.

§ 2º Na hipótese prevista no inciso III, em caso de improcedência do pedido, os interessados que não tiverem intervindo no processo como litisconsortes poderão propor ação de indenização a título individual.

§ 3º Os efeitos da coisa julgada de que cuida o art. 16, combinado com o art. 13 da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, não prejudicarão as ações de indenização por danos pessoalmente sofridos, propostas individualmente ou na forma prevista neste código, mas, se procedente o pedido, beneficiarão as vítimas e seus sucessores, que poderão proceder à liquidação e à execução, nos termos dos arts. 96 a 99.

§ 4º Aplica-se o disposto no parágrafo anterior à sentença penal condenatória.

Art. 104. As ações coletivas, previstas nos incisos I e II e do parágrafo único do art. 81, não induzem litispendência para as ações individuais, mas os efeitos da coisa julgada erga omnes ou ultra partes a que aludem os incisos II e III do artigo anterior não beneficiarão os autores das ações individuais, se não for requerida sua suspensão no prazo de trinta dias, a contar da ciência nos autos do ajuizamento da ação coletiva.

CAPÍTULO V DA CONCILIAÇÃO NO SUPERENDIVIDAMENTO

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Art. 104-A. A requerimento do consumidor superendividado pessoa natural, o juiz poderá instaurar processo de repactuação de dívidas, com vistas à realização de audiência conciliatória, presidida por ele ou por conciliador credenciado no juízo, com a presença de todos os credores de dívidas previstas no art. 54-A deste Código, na qual o consumidor apresentará proposta de plano de pagamento com prazo máximo de 5 (cinco) anos, preservados o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, e as garantias e as formas de pagamento originalmente pactuadas. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 1º Excluem-se do processo de repactuação as dívidas, ainda que decorrentes de relações de consumo, oriundas de contratos celebrados dolosamente sem o propósito de realizar pagamento, bem como as dívidas provenientes de contratos de crédito com garantia real, de financiamentos imobiliários e de crédito rural. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 2º O não comparecimento injustificado de qualquer credor, ou de seu procurador com poderes especiais e plenos para transigir, à audiência de conciliação de que trata o caput deste artigo acarretará a suspensão da exigibilidade do débito e a interrupção dos encargos da mora, bem como a sujeição compulsória ao plano de pagamento da dívida se o montante devido ao credor ausente for certo e conhecido pelo consumidor, devendo o pagamento a esse credor ser estipulado para ocorrer apenas após o pagamento aos credores presentes à audiência conciliatória. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 3º No caso de conciliação, com qualquer credor, a sentença judicial que homologar o acordo descreverá o plano de pagamento da dívida e terá eficácia de título executivo e força de coisa julgada. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 4º Constarão do plano de pagamento referido no § 3º deste artigo: (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

I - medidas de dilação dos prazos de pagamento e de redução dos encargos da dívida ou da remuneração do fornecedor, entre outras destinadas a facilitar o pagamento da dívida; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

II - referência à suspensão ou à extinção das ações judiciais em curso; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

III - data a partir da qual será providenciada a exclusão do consumidor de bancos de dados e de cadastros de inadimplentes; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

IV - condicionamento de seus efeitos à abstenção, pelo consumidor, de condutas que importem no agravamento de sua situação de superendividamento. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 5º O pedido do consumidor a que se refere o caput deste artigo não importará em declaração de insolvência civil e poderá ser repetido somente após decorrido o prazo de 2 (dois) anos, contado da liquidação das obrigações previstas no plano de pagamento homologado, sem prejuízo de eventual repactuação. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Art. 104-B. Se não houver êxito na conciliação em relação a quaisquer credores, o juiz, a pedido do consumidor, instaurará processo por superendividamento para revisão e integração dos contratos e repactuação das dívidas remanescentes mediante plano judicial compulsório e procederá à citação de todos os credores cujos créditos não tenham integrado o acordo porventura celebrado. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 1º Serão considerados no processo por superendividamento, se for o caso, os documentos e as informações prestadas em audiência. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 2º No prazo de 15 (quinze) dias, os credores citados juntarão documentos e as razões da negativa de aceder ao plano voluntário ou de renegociar. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 3º O juiz poderá nomear administrador, desde que isso não onere as partes, o qual, no prazo de até 30 (trinta) dias, após cumpridas as diligências eventualmente necessárias, apresentará plano de pagamento que contemple medidas de temporização ou de atenuação dos encargos. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 4º O plano judicial compulsório assegurará aos credores, no mínimo, o valor do principal devido, corrigido monetariamente por índices oficiais de preço, e preverá a liquidação total da dívida, após a quitação do plano de pagamento consensual previsto no art. 104-A deste Código, em, no máximo, 5 (cinco) anos, sendo que a primeira parcela será devida no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias, contado de sua homologação judicial, e o restante do saldo será devido em parcelas mensais iguais e sucessivas. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Art. 104-C. Compete concorrente e facultativamente aos órgãos públicos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor a fase conciliatória e preventiva do processo de repactuação de dívidas, nos moldes do art. 104-A deste Código, no que couber, com possibilidade de o processo ser regulado por convênios específicos celebrados entre os referidos órgãos e as instituições credoras ou suas associações. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 1º Em caso de conciliação administrativa para prevenir o superendividamento do consumidor pessoa natural, os órgãos públicos poderão promover, nas reclamações individuais, audiência global de conciliação com todos os credores e, em todos os casos,

facilitar a elaboração de plano de pagamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, sob a supervisão desses órgãos, sem prejuízo das demais atividades de reeducação financeira cabíveis. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 2º O acordo firmado perante os órgãos públicos de defesa do consumidor, em caso de superendividamento do consumidor pessoa natural, incluirá a data a partir da qual será providenciada a exclusão do consumidor de bancos de dados e de cadastros de inadimplentes, bem como o condicionamento de seus efeitos à abstenção, pelo consumidor, de condutas que importem no agravamento de sua situação de superendividamento, especialmente a de contrair novas dívidas. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

TÍTULO IV

Do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

Art. 105. Integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais e as entidades privadas de defesa do consumidor.

Art. 106. O Departamento Nacional de Defesa do Consumidor, da Secretaria Nacional de Direito Econômico (MJ), ou órgão federal que venha substituí-lo, é organismo de coordenação da política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, cabendo-lhe:

I - planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política nacional de proteção ao consumidor;

II - receber, analisar, avaliar e encaminhar consultas, denúncias ou sugestões apresentadas por entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado;

III - prestar aos consumidores orientação permanente sobre seus direitos e garantias;

IV - informar, conscientizar e motivar o consumidor através dos diferentes meios de comunicação;

V - solicitar à polícia judiciária a instauração de inquérito policial para a apreciação de delito contra os consumidores, nos termos da legislação vigente;

VI - representar ao Ministério Público competente para fins de adoção de medidas processuais no âmbito de suas atribuições;

VII - levar ao conhecimento dos órgãos competentes as infrações de ordem administrativa que violem os interesses difusos, coletivos, ou individuais dos consumidores;

VIII - solicitar o concurso de órgãos e entidades da União, Estados, do Distrito Federal e Municípios, bem como auxiliar a fiscalização de preços, abastecimento, quantidade e segurança de bens e serviços;

IX - incentivar, inclusive com recursos financeiros e outros programas especiais, a formação de entidades de defesa do consumidor pela população e pelos órgãos públicos estaduais e municipais;

X - (Vetado).

XI - (Vetado).

XII - (Vetado)

XIII - desenvolver outras atividades compatíveis com suas finalidades.

Parágrafo único. Para a consecução de seus objetivos, o Departamento Nacional de Defesa do Consumidor poderá solicitar o concurso de órgãos e entidades de notória

especialização técnico-científica.

TÍTULO V

Da Convenção Coletiva de Consumo

Art. 107. As entidades civis de consumidores e as associações de fornecedores ou sindicatos de categoria econômica podem regular, por convenção escrita, relações de consumo que tenham por objeto estabelecer condições relativas ao preço, à qualidade, à quantidade, à garantia e características de produtos e serviços, bem como à reclamação e composição do conflito de consumo.

§ 1º A convenção tornar-se-á obrigatória a partir do registro do instrumento no cartório de títulos e documentos.

§ 2º A convenção somente obrigará os filiados às entidades signatárias.

§ 3º Não se exime de cumprir a convenção o fornecedor que se desligar da entidade em data posterior ao registro do instrumento.

Art. 108. (Vetado).

TÍTULO VI

Disposições Finais

Art. 109. (Vetado).

Art. 110. Acrescente-se o seguinte inciso IV ao art. 1º da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985:

"IV - a qualquer outro interesse difuso ou coletivo".

Art. 111. O inciso II do art. 5º da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, passa a ter a seguinte redação:

"II - inclua, entre suas finalidades institucionais, a proteção ao meio ambiente, ao consumidor, ao patrimônio artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico, ou a qualquer outro interesse difuso ou coletivo".

Art. 112. O § 3º do art. 5º da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, passa a ter a seguinte redação:

"§ 3º Em caso de desistência infundada ou abandono da ação por associação legitimada, o Ministério Público ou outro legitimado assumirá a titularidade ativa".

Art. 113. Acrescente-se os seguintes §§ 4º, 5º e 6º ao art. 5º da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985:

"§ 4º O requisito da pré-constituição poderá ser dispensado pelo juiz, quando haja manifesto interesse social evidenciado pela dimensão ou característica do dano, ou pela relevância do bem jurídico a ser protegido.

§ 5º Admitir-se-á o litisconsórcio facultativo entre os Ministérios Públicos da União, do Distrito Federal e dos Estados na defesa dos interesses e direitos de que cuida esta lei.

§ 6º Os órgãos públicos legitimados poderão tomar dos interessados compromisso de ajustamento de sua conduta às exigências legais, mediante combinações, que terá eficácia de título executivo extrajudicial".

Art. 114. O art. 15 da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, passa a ter a seguinte redação: "Art. 15. Decorridos sessenta dias do trânsito em julgado da sentença condenatória, sem que a associação autora lhe promova a execução, deverá fazê-lo o Ministério Público, facultada igual iniciativa aos demais legitimados".

Art. 115. Suprima-se o caput do art. 17 da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, passando o parágrafo único a constituir o caput, com a seguinte redação:

“Art. 17. “Art. 17. Em caso de litigância de má-fé, a associação autora e os diretores responsáveis pela propositura da ação serão solidariamente condenados em honorários advocatícios e ao décuplo das custas, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos”.

Art. 116. Dê-se a seguinte redação ao art. 18 da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985:

"Art. 18. Nas ações de que trata esta lei, não haverá adiantamento de custas, emolumentos, honorários periciais e quaisquer outras despesas, nem condenação da associação autora, salvo comprovada má-fé, em honorários de advogado, custas e despesas processuais".

Art. 117. Acrescente-se à Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, o seguinte dispositivo, renumerando-se os seguintes:

"Art. 21. Aplicam-se à defesa dos direitos e interesses difusos, coletivos e individuais, no que for cabível, os dispositivos do Título III da lei que instituiu o Código de Defesa do Consumidor".

Art. 118. Este código entrará em vigor dentro de cento e oitenta dias a contar de sua publicação.

Art. 119. Revogam-se as disposições em contrário.

Brasília, 11 de setembro de 1990; 169º da Independência e 102º da República.

FERNANDO COLLOR
Bernardo Cabral
Zélia M. Cardoso de Mello
Ozires Silva

Este texto não substitui o publicado no DOU de 12.9.1990 - Retificado em 10.1.2007

Decreto N° 2.181, de 20 de Março de 1997.

Dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC, estabelece as normas gerais de aplicação das sanções administrativas previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, revoga o Decreto N° 861, de 9 julho de 1993, e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990,

DECRETA:

Art. 1º Fica organizado o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC e estabelecidas as normas gerais de aplicação das sanções administrativas, nos termos da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

CAPÍTULO I DO SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Art. 2º Integram o SNDC a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e os demais órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal, municipais e as entidades civis de defesa do consumidor. (Redação dada pelo Decreto nº 7.738, de 2012).

CAPÍTULO II DA COMPETÊNCIA DOS ÓRGÃOS INTEGRANTES DO SNDC

Art. 3º Compete à Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, a coordenação da política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, cabendo-lhe: (Redação dada pelo Decreto nº 7.738, de 2012).

I - planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política nacional de proteção e defesa do consumidor;

II - receber, analisar, avaliar e apurar consultas e denúncias apresentadas por entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado ou por consumidores individuais;

III - prestar aos consumidores orientação permanente sobre seus direitos e garantias;

IV - informar, conscientizar e motivar o consumidor, por intermédio dos diferentes meios de comunicação;

V - solicitar à polícia judiciária a instauração de inquérito para apuração de delito

contra o consumidor, nos termos da legislação vigente;

VI - representar ao Ministério Público competente, para fins de adoção de medidas processuais, penais e civis, no âmbito de suas atribuições;

VII - levar ao conhecimento dos órgãos competentes as infrações de ordem administrativa que violarem os interesses difusos, coletivos ou individuais dos consumidores;

VIII - solicitar o concurso de órgãos e entidades da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, bem como auxiliar na fiscalização de preços, abastecimento, quantidade e segurança de produtos e serviços;

IX - incentivar, inclusive com recursos financeiros e outros programas especiais, a criação de órgãos públicos estaduais e municipais de defesa do consumidor e a formação, pelos cidadãos, de entidades com esse mesmo objetivo;

X - fiscalizar e aplicar as sanções administrativas previstas na Lei nº 8.078, de 1990, e em outras normas pertinentes à defesa do consumidor;

XI - solicitar o concurso de órgãos e entidades de notória especialização técnico-científica para a consecução de seus objetivos;

XII - celebrar convênios e termos de ajustamento de conduta, na forma do § 6º do art. 5º da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985; (Redação dada pelo Decreto nº 7.738, de 2012).

XIII - elaborar e divulgar o cadastro nacional de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, a que se refere o art. 44 da Lei nº 8.078, de 1990;

XIV - desenvolver outras atividades compatíveis com suas finalidades.

Art. 4º No âmbito de sua jurisdição e competência, caberá ao órgão estadual, do Distrito Federal e municipal de proteção e defesa do consumidor, criado, na forma da lei, especificamente para este fim, exercitar as atividades contidas nos incisos II a XII do art. 3º deste Decreto e, ainda:

I - planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política estadual, do Distrito Federal e municipal de proteção e defesa do consumidor, nas suas respectivas áreas de atuação;

II - dar atendimento aos consumidores, processando, regularmente, as reclamações fundamentadas;

III - fiscalizar as relações de consumo;

IV - funcionar, no processo administrativo, como instância de instrução e julgamento, no âmbito de sua competência, dentro das regras fixadas pela Lei nº 8.078, de 1990, pela legislação complementar e por este Decreto;

V - elaborar e divulgar anualmente, no âmbito de sua competência, o cadastro de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, de que trata o art. 44 da Lei nº 8.078, de 1990 e remeter cópia à Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça; (Redação dada pelo Decreto nº 7.738, de 2012).

VI - desenvolver outras atividades compatíveis com suas finalidades.

Art. 5º Qualquer entidade ou órgão da Administração Pública, federal, estadual e municipal, destinado à defesa dos interesses e direitos do consumidor, tem, no âmbito de suas respectivas competências, atribuição para apurar e punir infrações a este Decreto e à legislação das relações de consumo.

Parágrafo único. Se instaurado mais de um processo administrativo por pessoas jurídicas de direito público distintas, para apuração de infração decorrente de um mesmo fato imputado ao mesmo fornecedor, eventual conflito de competência será dirimido pela

§ 3º O compromisso de ajustamento conterà, entre outras, cláusulas que estipulem condições sobre:

I - obrigação do fornecedor de adequar sua conduta às exigências legais, no prazo ajustado

II - pena pecuniária, diária, pelo descumprimento do ajustado, levando-se em conta os seguintes critérios:

- a) o valor global da operação investigada;
- b) o valor do produto ou serviço em questão;
- c) os antecedentes do infrator;
- d) a situação econômica do infrator;

III - ressarcimento das despesas de investigação da infração e instrução do procedimento administrativo.

§ 4º A celebração do compromisso de ajustamento suspenderá o curso do processo administrativo, se instaurado, que somente será arquivado após atendidas todas as condições estabelecidas no respectivo termo.

§ 5º O descumprimento do termo de ajustamento de conduta acarretará a perda dos benefícios concedidos ao compromissário, sem prejuízo da pena pecuniária diária a que se refere o inciso II do caput do § 3º. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

§ 6º Os recursos provenientes de termo de ajustamento de conduta deverão ser utilizados nos termos do disposto no art. 13 da Lei nº 7.347, de 1985. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

Art. 6º-A O termo de ajustamento de conduta poderá estipular obrigações de fazer ou compensatórias a serem cumpridas pelo compromissário. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

Parágrafo único. As obrigações de que trata o caput deverão ser estimadas, preferencialmente, em valor monetário. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

Art. 7º Compete aos demais órgãos públicos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais que passarem a integrar o SNDC fiscalizar as relações de consumo, no âmbito de sua competência, e autuar, na forma da legislação, os responsáveis por práticas que violem os direitos do consumidor.

Art. 8º As entidades civis de proteção e defesa do consumidor, legalmente constituídas, poderão:

I - encaminhar denúncias aos órgãos públicos de proteção e defesa do consumidor, para as providências legais cabíveis;

II - representar o consumidor em juízo, observado o disposto no inciso IV do art. 82 da Lei nº 8.078, de 1990;

III - exercer outras atividades correlatas.

CAPÍTULO III

DA FISCALIZAÇÃO, DAS PRÁTICAS INFRATIVAS E DAS PENALIDADES ADMINISTRATIVAS

SEÇÃO I

Da Fiscalização

Art. 9º A fiscalização das relações de consumo de que tratam a Lei no 8.078, de 1990, este Decreto e as demais normas de defesa do consumidor será exercida em todo o

território nacional pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, pelos órgãos federais integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, pelos órgãos conveniados com a Secretaria e pelos órgãos de proteção e defesa do consumidor criados pelos Estados, Distrito Federal e Municípios, em suas respectivas áreas de atuação e competência. (Redação dada pelo Decreto nº 7.738, de 2012).

Art. 10. A fiscalização de que trata este Decreto será efetuada por agentes fiscais, oficialmente designados, vinculados aos respectivos órgãos de proteção e defesa do consumidor, no âmbito federal, estadual, do Distrito Federal e municipal, devidamente credenciados mediante Cédula de Identificação Fiscal, admitida a delegação mediante convênio.

Art. 11. Sem exclusão da responsabilidade dos órgãos que compõem o SNDC, os agentes de que trata o artigo anterior responderão pelos atos que praticarem quando investidos da ação fiscalizadora.

SEÇÃO II

Das Práticas Infrativas

Art. 12. São consideradas práticas infrativa:

I - condicionar o fornecimento de produto ou serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

II - recusar atendimento às demandas dos consumidores na exata medida de sua disponibilidade de estoque e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

III - recusar, sem motivo justificado, atendimento à demanda dos consumidores de serviços;

IV - enviar ou entregar ao consumidor qualquer produto ou fornecer qualquer serviço, sem solicitação prévia;

V - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

VI - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

VII - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e auto consumidor. ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

VIII - repassar informação depreciativa referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;

IX - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço:

a) em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - Conmetro, observado o disposto no inciso VI do caput do art. 3º da Lei nº 13.874, de 20 de setembro de 2019; (Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

b) que acarrete riscos à saúde ou à segurança dos consumidores e sem informações ostensivas e adequadas, inclusive no caso de oferta ou de aquisição de produto ou serviço por meio de provedor de aplicação; (Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

c) em desacordo com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, da rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza;

d) impróprio ou inadequado ao consumo a que se destina ou que lhe diminua o

valor;

X - deixar de reexecutar os serviços, quando cabível, sem custo adicional;

XI - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação ou variação de seu termo inicial a seu exclusivo critério.

Art. 13. Serão consideradas, ainda, práticas infrativas, na forma dos dispositivos da Lei nº 8.078, de 1990:

I - ofertar produtos ou serviços sem as informações corretas, claras, precisa e ostensivas, em língua portuguesa, sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, condições de pagamento, juros, encargos, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados relevantes;

II - deixar de comunicar à autoridade competente a periculosidade do produto ou serviço, quando do lançamento dos mesmos no mercado de consumo, ou quando da verificação posterior da existência do risco;

III - deixar de comunicar aos consumidores, por meio de anúncios publicitários, a periculosidade do produto ou serviço, quando do lançamento dos mesmos no mercado de consumo, ou quando da verificação posterior da existência do risco;

IV - deixar de reparar os danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projetos, fabricação, construção, montagem, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos ou serviços, ou por informações insuficientes ou inadequadas sobre a sua utilização e risco;

V - deixar de empregar componentes de reposição originais, adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo se existir autorização em contrário do consumidor;

VI - deixar de cumprir a oferta, publicitária ou não, suficientemente precisa, ressalvada a incorreção retificada em tempo hábil ou exclusivamente atribuível ao veículo de comunicação, sem prejuízo, inclusive nessas duas hipóteses, do cumprimento forçado do anunciado ou do ressarcimento de perdas e danos sofridos pelo consumidor, assegurado o direito de regresso do anunciante contra seu segurador ou responsável direto;

VII - omitir, nas ofertas ou vendas eletrônicas, por telefone ou reembolso postal, o nome e endereço do fabricante ou do importador na embalagem, na publicidade e nos impressos utilizados na transação comercial;

VIII - deixar de cumprir, no caso de fornecimento de produtos e serviços, o regime de preços tabelados, congelados, administrados, fixados ou controlados pelo Poder Público;

IX - submeter o consumidor inadimplente a ridículo ou a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça;

X - impedir ou dificultar o acesso gratuito do consumidor às informações existentes em cadastros, fichas, registros de dados pessoais e de consumo, arquivados sobre ele, bem como sobre as respectivas fontes;

XI - elaborar cadastros de consumo com dados irreais ou imprecisos;

XII - manter cadastros e dados de consumidores com informações negativas, divergentes da proteção legal;

XIII - deixar de comunicar, por escrito, ao consumidor a abertura de cadastro, ficha, registro de dados pessoais e de consumo, quando não solicitada por ele;

XIV - deixar de corrigir, imediata e gratuitamente, a inexatidão de dados e cadastros, quando solicitado pelo consumidor;

XV - deixar de comunicar ao consumidor, no prazo de cinco dias úteis, as correções cadastrais por ele solicitadas;

XVI - impedir, dificultar ou negar, sem justa causa, o cumprimento das declarações constantes de escritos particulares, recibos e pré-contratos concernentes às relações de consumo;

XVII - omitir em impressos, catálogos ou comunicações, impedir, dificultar ou negar a desistência contratual, no prazo de até sete dias a contar da assinatura do contrato ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio;

XVIII - impedir, dificultar ou negar a devolução dos valores pagos, monetariamente atualizados, durante o prazo de reflexão, em caso de desistência do contrato pelo consumidor;

XIX - deixar de entregar o termo de garantia, devidamente preenchido com as informações previstas no parágrafo único do art. 50 da Lei nº 8.078, de 1990;

XX - deixar, em contratos que envolvam vendas a prazo ou com cartão de crédito, de informar por escrito ao consumidor, prévia e adequadamente, inclusive nas comunicações publicitárias, o preço do produto ou do serviço em moeda corrente nacional, o montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros, os acréscimos legal e contratualmente previstos, o número e a periodicidade das prestações e, com igual destaque, a soma total a pagar, com ou sem financiamento;

XXI - deixar de assegurar a oferta de componentes e peças de reposição, enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto, e, caso cessadas, de manter a oferta de componentes e peças de reposição por período razoável de tempo, nunca inferior à vida útil do produto ou serviço;

XXII - propor ou aplicar índices ou formas de reajuste alternativos, bem como fazê-lo em desacordo com aquele que seja legal ou contratualmente permitido;

XXIII - recusar a venda de produto ou a prestação de serviços, publicamente ofertados, diretamente a quem se dispõe a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos regulados em leis especiais;

XXIV - deixar de trocar o produto impróprio, inadequado, ou de valor diminuído, por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso, ou de restituir imediatamente a quantia paga, devidamente corrigida, ou fazer abatimento proporcional do preço, a critério do consumidor.

Parágrafo único. Aplica-se o disposto nos incisos I, II, III e VII do caput à oferta e à aquisição de produto ou de serviço por meio de provedor de aplicação. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

Art. 14. É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, esmo por omissão, capaz de induzir a erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedade, origem, preço e de quaisquer outros dados sobre produtos ou serviços.

§ 1º É enganosa, por omissão, a publicidade que deixar de informar sobre dado essencial do produto ou serviço a ser colocado à disposição dos consumidores.

§ 2º É abusiva, entre outras, a publicidade discriminatória de qualquer natureza, que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e da inexperiência da criança, desrespeite valores ambientais, seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou

segurança, ou que viole normas legais ou regulamentares de controle da publicidade.

§ 3º O ônus da prova da veracidade (não-enganosidade) e da correção (não-abusividade) da informação ou comunicação publicitária cabe a quem as patrocina.

§ 4º Para fins do disposto neste artigo, entende-se por publicidade a veiculação de mensagem, em meio analógico ou digital, inclusive por meio de provedor de aplicação, que vise a promover a oferta ou a aquisição de produto ou de serviço disponibilizado no mercado de consumo. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

Art. 14-A. Para fins do disposto no art. 14, o órgão de proteção e defesa do consumidor deverá considerar as práticas de autorregulação adotadas pelo mercado de publicidade em geral. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

Art. 15. O processo referente ao fornecedor de produtos ou de serviços que tenha sido acionado em mais de um Estado pelo mesmo fato gerador de prática infrativa poderá ser remetido ao órgão coordenador do SNDC pela autoridade máxima do sistema estadual. (Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

§ 1º O órgão coordenador do SNDC apurará o fato e aplicará as sanções cabíveis, ouvido o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

§ 2º Na hipótese de a autoridade máxima do sistema estadual optar por não encaminhar o processo, o fato deverá ser comunicado ao órgão coordenador do SNDC. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

Art. 16. Nos casos de processos administrativos em trâmite em mais de um Estado, que envolvam interesses difusos ou coletivos, a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública poderá avocá-los, ouvido o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor, e as autoridades máximas dos sistemas estaduais. (Redação dada pelo Decreto nº 10.417, de 2020)

Art. 17. As práticas infrativas classificam-se em:

- I - leves: aquelas em que forem verificadas somente circunstâncias atenuantes;
- II - graves: aquelas em que forem verificadas circunstâncias agravantes.

SEÇÃO III

Das Penalidades Administrativas

Art. 18. A inobservância das normas contidas na Lei nº 8.078, de 1990, e das demais normas de defesa do consumidor constituirá prática infrativa e sujeitará o fornecedor às seguintes penalidades, que poderão ser aplicadas isolada ou cumulativamente, inclusive de forma cautelar, antecedente ou incidente no processo administrativo, sem prejuízo das de natureza cível, penal e das definidas em normas específicas:

- I - multa;
- II - apreensão do produto;
- III - inutilização do produto;
- IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
- V - proibição de fabricação do produto;
- VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviços;
- VII - suspensão temporária de atividade;
- VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;
- IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
- X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;

XI - intervenção administrativa;

XII - imposição de contrapropaganda.

§ 1º Responderá pela prática infrativa, sujeitando-se às sanções administrativas previstas neste Decreto, quem por ação ou omissão lhe der causa, concorrer para sua prática ou dela se beneficiar.

§ 2º As penalidades previstas neste artigo serão aplicadas pelos órgãos oficiais integrantes do SNDC, sem prejuízo das atribuições do órgão normativo ou regulador da atividade, na forma da legislação vigente.

§ 3º As penalidades previstas nos incisos III a XI deste artigo sujeitam-se a posterior confirmação pelo órgão normativo ou regulador da atividade, nos limites de sua competência.

Art. 19. Toda pessoa física ou jurídica que fizer ou promover publicidade enganosa ou abusiva ficará sujeita à pena de multa, cumulada com aquelas previstas no artigo anterior, sem prejuízo da competência de outros órgãos administrativos.

Parágrafo único. Incide também nas penas deste artigo o fornecedor que:

a) deixar de organizar ou negar aos legítimos interessados os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem publicitária;

b) veicular publicidade de forma que o consumidor não possa, fácil e imediatamente, identificá-la como tal.

Art. 20. Sujeitam-se à pena de multa os órgãos públicos que, por si ou suas empresas concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, deixarem de fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Art. 21. A aplicação da sanção prevista no inciso II do art. 18 terá lugar quando os produtos forem comercializados em desacordo com as especificações técnicas estabelecidas em legislação própria, na Lei nº 8.078, de 1990, e neste Decreto.

§ 1º Os bens apreendidos, a critério da autoridade, poderão ficar sob a guarda do proprietário, responsável, preposto ou empregado que responda pelo gerenciamento do negócio, nomeado fiel depositário, mediante termo próprio, proibida a venda, utilização, substituição, subtração ou remoção, total ou parcial, dos referidos bens.

§ 2º A retirada de produto por parte da autoridade fiscalizadora não poderá incidir sobre quantidade superior àquela necessária à realização da análise pericial.

Art. 22. Será aplicada multa ao fornecedor de produtos ou serviços que, direta ou indiretamente, inserir, fizer circular ou utilizar-se de cláusula abusiva, qualquer que seja a modalidade do contrato de consumo, inclusive nas operações securitárias, bancárias, de crédito direto ao consumidor, depósito, poupança, mútuo ou financiamento, e especialmente quando:

I - impossibilitar, exonerar ou atenuar a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou implicar renúncia ou disposição de direito do consumidor;

II - deixar de reembolsar ao consumidor a quantia já paga, nos casos previstos na Lei nº 8.078, de 1990;

III - transferir responsabilidades a terceiros;

IV - estabelecer obrigações consideradas iníquas ou abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

V - estabelecer inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor;

VI - determinar a utilização compulsória de arbitragem;

VII - impuser representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo consumidor;

VIII - deixar ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor;

IX - permitir ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação unilateral do preço, juros, encargos, forma de pagamento ou atualização monetária;

X - autorizar o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor, ou permitir, nos contratos de longa duração ou de trato sucessivo, o cancelamento sem justa causa e motivação, mesmo que dada ao consumidor a mesma opção;

XI - obrigar o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor;

XII - autorizar o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato após sua celebração;

XIII - infringir normas ambientais ou possibilitar sua violação;

XIV - possibilitar a renúncia ao direito de indenização por benfeitorias necessárias;

XV - restringir direitos ou obrigações fundamentais à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar o seu objeto ou o equilíbrio contratual;

XVI - onerar excessivamente o consumidor, considerando-se a natureza e o conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares à espécie;

XVII - determinar, nos contratos de compra e venda mediante pagamento em prestações, ou nas alienações fiduciárias em garantia, a perda total das prestações pagas, em benefício do credor que, em razão do inadimplemento, pleitear a rescisão do contrato e a retomada do produto alienado, ressalvada a cobrança judicial de perdas e danos comprovadamente sofridos;

XVIII - anunciar, oferecer ou estipular pagamento em moeda estrangeira, salvo nos casos previstos em lei;

XIX - cobrar multas de mora superiores a dois por cento, decorrentes do inadimplemento de obrigação no seu termo, conforme o disposto no § 1º do art. 52 da Lei nº 8.078, de 1990, com a redação dada pela Lei nº 9.298, de 1º de agosto de 1996;

XX - impedir, dificultar ou negar ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros, encargos e demais acréscimos, inclusive seguro;

XXI - fazer constar do contrato alguma das cláusulas abusivas a que se refere o art. 56 deste Decreto;

XXII - elaborar contrato, inclusive o de adesão, sem utilizar termos claros, caracteres ostensivos e legíveis, que permitam sua imediata e fácil compreensão, destacando-se as cláusulas que impliquem obrigação ou limitação dos direitos contratuais do consumidor, inclusive com a utilização de tipos de letra e cores diferenciados, entre outros recursos gráficos e visuais;

XXIII - que impeça a troca de produto impróprio, inadequado, ou de valor diminuído, por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso, ou a restituição imediata da quantia paga, devidamente corrigido, ou fazer abatimento proporcional do preço, a critério do consumidor.

Parágrafo único. Dependendo da gravidade da infração prevista nos incisos dos arts. 12, 13 e deste artigo, a pena de multa poderá ser cumulada com as demais previstas no art. 18, sem prejuízo da competência de outros órgãos administrativos.

Art. 23. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso IV do art. 12 deste Decreto, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

Art. 24. Para a imposição da pena e sua gradação, serão considerados:

I - as circunstâncias atenuantes e agravantes;

II - os antecedentes do infrator, nos termos do art. 28 deste Decreto.

Art. 25. Consideram-se circunstâncias atenuantes:

I - a ação do infrator não ter sido fundamental para a consecução do fato;

II - ser o infrator primário;

III - ter o infrator adotado as providências pertinentes para minimizar ou de imediato reparar os efeitos do ato lesivo; (Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

IV - a confissão do infrator; (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

V - a participação regular do infrator em projetos e ações de capacitação e treinamento oferecidos pelos órgãos integrantes do SNDC; e (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

VI - ter o fornecedor aderido à plataforma Consumidor.gov.br, de que trata o Decreto nº 8.573, de 19 de novembro de 2015. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

Art. 26. Consideram-se circunstâncias agravantes:

I - ser o infrator reincidente;

II - ter o infrator, comprovadamente, cometido a prática infrativa para obter vantagens indevidas;

III - trazer a prática infrativa conseqüências danosas à saúde ou à segurança do consumidor;

IV - deixar o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar suas conseqüências;

V - ter o infrator agido com dolo;

VI - ocasionar a prática infrativa dano coletivo ou ter caráter repetitivo;

VII - ter a prática infrativa ocorrido em detrimento de menor de dezoito ou maior de sessenta anos ou de pessoas portadoras de deficiência física, mental ou sensorial, interdadas ou não;

VIII - dissimular-se a natureza ilícita do ato ou atividade;

IX - ser a conduta infrativa praticada aproveitando-se o infrator de grave crise econômica ou da condição cultural, social ou econômica da vítima, ou, ainda, por ocasião de calamidade.

Parágrafo único. Para fins de reconhecimento da circunstância agravante de que trata o inciso VI do caput, a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública manterá e regulamentará banco de dados, garantido o acesso dos demais órgãos e entidades federais, estaduais, distritais e municipais de defesa do consumidor, com vistas a subsidiar a atuação no âmbito dos processos administrativos sancionadores. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

Art. 26-A. As circunstâncias agravantes e atenuantes, de que tratam os art. 25 e art. 26, têm natureza taxativa e não comportam ampliação por meio de ato dos órgãos de proteção e defesa do consumidor. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

Art. 27. Considera-se reincidência a repetição de prática infrativa, de qualquer natureza, às normas de defesa do consumidor, punida por decisão administrativa irrecorrível.

Parágrafo único. Para efeito de reincidência, não prevalece a sanção anterior, se

entre a data da decisão administrativa definitiva e aquela da prática posterior houver decorrido período de tempo superior a cinco anos.

Art. 28. Observado o disposto no art. 24 pela autoridade competente e respeitados os parâmetros estabelecidos no parágrafo único do art. 57 da Lei nº 8.078, de 1990, a pena de multa fixada considerará: (Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

I - a gravidade da prática infrativa; (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

II - a extensão do dano causado aos consumidores; (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

III - a vantagem auferida com o ato infrativo; (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

IV - a condição econômica do infrator; e (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

V - a proporcionalidade entre a gravidade da falta e a intensidade da sanção. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

Art. 28-A. Na fixação da pena de multa, os elementos que forem utilizados para a fixação da pena-base não poderão ser valorados novamente como circunstâncias agravantes ou atenuantes. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

Art. 28-B. Ato do Secretário Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública poderá estabelecer critérios gerais para: (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

I - a valoração das circunstâncias agravantes e atenuantes, de que tratam os art. 25 e art. 26; e (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

II - a fixação da pena-base para a aplicação da pena de multa. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

CAPÍTULO IV

DA DESTINAÇÃO DA MULTA E DA ADMINISTRAÇÃO DOS RECURSOS

Art. 29. A multa de que trata o inciso I do art. 56 e caput do art. 57 da Lei nº 8.078, de 1990, reverterá para o Fundo pertinente à pessoa jurídica de direito público que impuser a sanção, gerido pelo respectivo Conselho Gestor.

Parágrafo único. As multas arrecadadas pela União e órgãos federais reverterão para o Fundo de Direitos Difusos de que tratam a Lei nº 7.347, de 1985, e Lei nº 9.008, de 21 de março de 1995, gerido pelo Conselho Federal Gestor do Fundo de Defesa dos Direitos Difusos - CFDD.

Art. 30. As multas arrecadadas serão destinadas ao financiamento de projetos relacionados com os objetivos da Política Nacional de Relações de Consumo, com a defesa dos direitos básicos do consumidor e com a modernização administrativa dos órgãos públicos de defesa do consumidor, após aprovação pelo respectivo Conselho Gestor, em cada unidade federativa.

Art. 30. As multas arrecadadas serão destinadas para a reconstituição dos bens lesados, nos termos do disposto no caput do art. 13 da Lei nº 7.347, de 1985, após aprovação pelo respectivo Conselho Gestor, em cada unidade federativa. (Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

Art. 31. Na ausência de Fundos municipais, os recursos serão depositados no Fundo do respectivo Estado e, faltando este, no Fundo federal.

Parágrafo único. O Conselho Federal Gestor do Fundo de Defesa dos Direitos Difusos poderá apreciar e autorizar recursos para projetos especiais de órgãos e entidades

federais, estaduais e municipais de defesa do consumidor.

Art. 32. Na hipótese de multa aplicada pelo órgão coordenador do SNDC nos casos previstos pelo art. 15 deste Decreto, o Conselho Federal Gestor do FDD restituirá aos fundos dos Estados envolvidos o percentual de até oitenta por cento do valor arrecadado.

CAPÍTULO V DO PROCESSO ADMINISTRATIVO

SEÇÃO I Das Disposições Gerais

Art. 33. As práticas infrativas às normas de proteção e defesa do consumidor serão apuradas em processo administrativo sancionador, que terá início mediante: (Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

I - ato, por escrito, da autoridade competente; e (Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

II - lavratura de auto de infração. (Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

§ 1º Antecedendo à instauração do processo administrativo, poderá a autoridade competente abrir investigação preliminar, cabendo, para tanto, requisitar dos fornecedores informações sobre as questões investigadas, resguardado o segredo industrial, na forma do disposto no § 4º do art. 55 da Lei nº 8.078, de 1990.

§ 2º A recusa à prestação das informações ou o desrespeito às determinações e convocações dos órgãos do SNDC caracterizam desobediência, na forma do art. 330 do Código Penal, ficando a autoridade administrativa com poderes para determinar a imediata cessação da prática, além da imposição das sanções administrativas e civis cabíveis.

§ 3º A autoridade administrativa poderá determinar, no curso das averiguações preliminares e dos processos administrativos sancionadores, a adoção de medidas cautelares, nos termos do disposto no art. 18, com ou sem oitiva prévia da pessoa que estará sujeita a seus efeitos. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

§ 4º Na hipótese de ser indicada a baixa lesão ao bem jurídico tutelado, inclusive em relação aos custos de persecução, a autoridade administrativa, mediante ato motivado, poderá deixar de instaurar processo administrativo sancionador. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

§ 5º Para fins do disposto no § 4º, a autoridade administrativa deverá utilizar outros instrumentos e medidas de supervisão, observados os princípios da finalidade, da motivação, da razoabilidade e da eficiência. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

SEÇÃO I-A Das Averiguações Preliminares (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

Art. 33-A. A averiguação preliminar é o procedimento investigatório de natureza inquisitorial, instaurado pela autoridade competente de proteção e defesa do consumidor, quando os indícios ainda não forem suficientes para a instauração imediata de processo administrativo sancionador. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

§ 1º Na averiguação preliminar, a autoridade competente poderá exercer quaisquer

competências instrutórias legalmente previstas, inclusive requerer esclarecimentos do representado ou de terceiros, por escrito ou pessoalmente. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

§ 2º Da averiguação preliminar poderá resultar: (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

I - a instauração de processo administrativo sancionador; ou (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

II - o arquivamento do caso. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

§ 3º A averiguação preliminar poderá ser desmembrada, quando conveniente para a instrução do caso. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

Art. 33-B. No prazo de até vinte dias após a publicação oficial da decisão que resultar no arquivamento da averiguação preliminar, o superior hierárquico do órgão prolator da decisão poderá avocar o processo, de ofício ou mediante provocação. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

Parágrafo único. A autoridade responsável por avocar a averiguação preliminar poderá: (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

I - ratificar a decisão de arquivamento; ou (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

II - determinar o retorno dos autos à autoridade competente para a continuidade da averiguação preliminar ou para a instauração de processo administrativo sancionatório, conforme o caso. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

SEÇÃO II

Da Reclamação

Art. 34. O consumidor poderá apresentar a sua reclamação pessoalmente ou por meio de telegrama, carta, telex, fac-símile ou qualquer outro meio de comunicação, físico ou eletrônico, a qualquer órgão oficial de proteção e defesa do consumidor. (Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

Parágrafo único. As reclamações apresentadas na forma prevista no caput orientarão a implementação das políticas públicas de proteção e defesa do consumidor. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

SEÇÃO III

Dos Autos de Infração, de Apreensão e do Termo de Depósito

Art. 35. Os Autos de infração, de Apreensão e o Termo de Depósito deverão ser impressos, numerados em série e preenchidos de forma clara e precisa, sem entrelinhas, rasuras ou emendas, mencionando:

I - o Auto de Infração:

a) o local, a data e a hora da lavratura;

b) o nome, o endereço e a qualificação do autuado;

c) a descrição do fato ou do ato constitutivo da infração;

d) o dispositivo legal infringido;

e) a determinação da exigência e a intimação para cumpri-la ou impugná-la no prazo estabelecido no caput do art. 42; (Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

f) a identificação do agente autuante, sua assinatura, a indicação do seu cargo ou

função e o número de sua matrícula;

g) a designação do órgão julgador e o respectivo endereço;

h) a assinatura do autuado;

i) a cientificação do autuado para apresentar defesa no prazo estabelecido no caput do art. 42 e especificar as provas que pretende produzir, de modo a declinar, se for o caso, a qualificação completa de até três testemunhas, mediante fornecimento do motivo para o seu arrolamento e sempre que possível: (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

1. do nome; (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

2. da profissão; (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

3. do estado civil; (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

4. da idade; (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

5. do número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas; (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

6. do número de registro da identidade; e (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

7. do endereço completo da residência e do local de trabalho; (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

II - o Auto de Apreensão e o Termo de Depósito:

a) o local, a data e a hora da lavratura;

b) o nome, o endereço e a qualificação do depositário;

c) a descrição e a quantidade dos produtos apreendidos;

d) as razões e os fundamentos da apreensão;

e) o local onde o produto ficará armazenado;

f) a quantidade de amostra colhida para análise;

g) a identificação do agente autuante, sua assinatura, a indicação do seu cargo ou função e o número de sua matrícula;

h) a assinatura do depositário;

i) as proibições contidas no § 1º do art. 21 deste Decreto.

Art. 36. Os Autos de Infração, de Apreensão e o Termo de Depósito serão lavrados pelo agente autuante que houver verificado a prática infrativa, preferencialmente no local onde foi comprovada a irregularidade.

Art. 37. Os Autos de Infração, de Apreensão e o Termo de Depósito serão lavrados em impresso próprio, composto de três vias, numeradas tipograficamente.

§ 1º Quando necessário, para comprovação de infração, os Autos serão acompanhados de laudo pericial.

§ 2º Quando a verificação do defeito ou vício relativo à qualidade, oferta e apresentação de produtos não depender de perícia, o agente competente consignará o fato no respectivo Auto.

§ 3º Os autos de infração, de apreensão e o termo de depósito poderão ser formalizados, comunicados e transmitidos em meio eletrônico, observado o disposto na legislação aplicável. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

Art. 38. A assinatura nos Autos de Infração, de Apreensão e no Termo de Depósito, por parte do autuado, ao receber cópias dos mesmos, constitui notificação, sem implicar confissão, para os fins do art. 44 do presente Decreto.

Parágrafo único. Em caso de recusa do autuado em assinar os Autos de Infração, de Apreensão e o Termo de Depósito, o Agente competente consignará o fato nos Autos e no Termo, remetendo-os ao autuado por via postal, com Aviso de Recebimento (AR) ou outro

procedimento equivalente, tendo os mesmos efeitos do caput deste artigo.

Art. 38-A. A fiscalização, no âmbito das relações de consumo, deverá ser prioritariamente orientadora, quando a atividade econômica for classificada como de risco leve, irrelevante ou inexistente, nos termos do disposto na Lei nº 13.874, de 2019. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

§ 1º Para fins do disposto no caput, o critério de dupla visita para lavratura de auto de infração será observado, exceto na hipótese de ocorrência de reincidência, fraude, resistência ou embaraço à fiscalização. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

§ 2º A inobservância do critério de dupla visita, nos termos do disposto no § 1º, implica nulidade do auto de infração, independentemente da natureza da obrigação. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

§ 3º Os órgãos e as entidades da administração pública federal, estadual, distrital e municipal deverão observar o princípio do tratamento diferenciado, simplificado e favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, na fixação de valores decorrentes de multas e demais sanções administrativas. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

SEÇÃO IV

Da Instauração do Processo Administrativo por Ato de Autoridade Competente

Art. 39. O processo administrativo sancionador de que trata o art. 33 poderá ser instaurado de ofício pela autoridade competente ou a pedido do interessado. (Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

parágrafo único. Na hipótese de a investigação preliminar não resultar em processo administrativo com base em reclamação apresentada por consumidor, deverá este ser informado sobre as razões do arquivamento pela autoridade competente.

Art. 40. O ato que instaurar o processo administrativo sancionador, na forma do inciso I do caput do art. 33, deverá conter: (Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

I - a identificação do infrator;

II - a descrição do fato ou ato constitutivo da infração;

III - os dispositivos legais infringidos;

IV - a assinatura da autoridade competente; e (Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

V - a determinação de notificação do representado para apresentar defesa no prazo estabelecido no caput do art. 42 e especificar as provas que pretende produzir, de modo a declinar, se for o caso, a qualificação completa de até três testemunhas, mediante fornecimento do motivo para o seu arrolamento e sempre que possível: (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

a) do nome; (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

b) da profissão; (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

c) do estado civil; (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

d) da idade; (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

e) do número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas; (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

f) do número de registro da identidade; e (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

g) do endereço completo da residência e do local de trabalho. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

§ 1º O resumo dos fatos a serem apurados e a motivação da decisão poderão consistir em declaração de concordância com fundamentos anteriores, pareceres, informações, decisões ou proposta que, nesse caso, serão parte integrante do ato de instauração. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

§ 2º Até que ocorra a decisão de primeira instância, o ato de instauração a que se refere o caput poderá ser aditado para inclusão de novos representados ou de novos fatos que não tenham sido objeto de alegação pelas partes nos autos, hipótese em que será reiniciada a contagem do prazo para a defesa nos limites do aditamento. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

Art. 40-A. A critério da autoridade processante e por meio de despacho fundamentado, o processo administrativo poderá ser desmembrado quando: (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

I - as infrações tiverem sido praticadas em circunstâncias de tempo ou de lugar diferentes; (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

II - houver número de representados excessivo, para não comprometer a duração razoável do processo ou dificultar a defesa; (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

III - houver dificuldade de notificar um ou mais dos representados; ou (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

IV - houver outro motivo considerado relevante pela autoridade processante. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

Art. 40-B. Na hipótese de haver conexão temática entre os processos administrativos e as infrações terem sido praticadas em circunstâncias de tempo ou de lugar similares, a autoridade processante poderá proceder à juntada de processos administrativos diferentes com vistas à racionalização dos recursos. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

Art. 41. A autoridade administrativa poderá determinar, na forma de ato próprio, constatação preliminar da ocorrência de prática presumida.

SEÇÃO V

Das Notificações e das Intimações

(Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

Art. 42. A autoridade competente expedirá notificação ao infrator e fixará prazo de vinte dias, contado da data de seu recebimento pelo infrator, para apresentação de defesa, nos termos do disposto no art. 44. (Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

§ 1º A notificação será acompanhada de cópia de ato de instauração do processo administrativo sancionador e, se for o caso, da nota técnica ou de outro ato que o fundamente por meio de remissão e será feita: (Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

I - por carta registrada ao representado, seu mandatário ou preposto, com aviso de recebimento; (Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

II - por outro meio, físico ou eletrônico, que assegure a certeza da ciência do representado; ou (Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

III - por mecanismos de cooperação internacional. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

§ 2º Na hipótese de notificação de representados que residam em países que aceitem a notificação postal direta, a notificação internacional poderá ser realizada por

meio de serviço postal com aviso de recebimento em nome próprio. (Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

§ 3º O comparecimento espontâneo do representado supre a falta ou a nulidade da notificação e nessa data se iniciará a contagem do prazo para apresentação de defesa no processo administrativo sancionador. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

Art. 42-A. A intimação dos demais atos processuais será feita por meio de: (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

I - carta registrada ao representado, ou ao seu mandatário ou preposto, com aviso de recebimento); (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

II - publicação oficial, da qual constarão os nomes do representado e de seu procurador, se houver; ou (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

III - por outro meio, físico ou eletrônico, que assegure a certeza da ciência do representado. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

§ 1º O representado arguirá a nulidade da intimação em capítulo preliminar do próprio ato que lhe caiba praticar, o qual será tido por tempestivo caso o vício seja reconhecido. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

§ 2º Na hipótese de não ser possível a prática imediata do ato diante da necessidade de acesso prévio aos autos, ao representado será limitado arguir a nulidade da intimação, caso em que o prazo será contado da data da intimação da decisão que a reconheça. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

§ 3º As intimações dirigidas ao endereço constante dos autos serão presumidas válidas, ainda que não sejam recebidas pessoalmente pelo interessado, caso a modificação temporária ou definitiva do endereço não tenha sido comunicada ao órgão processante. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

§ 4º As disposições deste artigo aplicam-se aos fornecedores que ofereçam produtos ou serviços, por meio de aplicação de internet, desde que o uso ou a fruição do bem adquirido se dê no território nacional. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

SEÇÃO V-A

Do Amicus Curiae

(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

Art. 42-B. Considerada a relevância da matéria, a especificidade do tema ou a repercussão social da demanda, a autoridade competente poderá, de ofício, a requerimento das partes ou de quem pretenda se manifestar, solicitar ou admitir a participação de pessoa natural ou jurídica, órgão ou entidade especializada, com representatividade adequada, na condição de amicus curiae, no prazo de quinze dias, contado da data de intimação. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

Parágrafo único. A intervenção de que trata o caput não: (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

I - implicará alteração de competência; ou (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

II - autorizará a interposição de recursos. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

SEÇÃO VI

Da Impugnação, da Instrução e do Julgamento do Processo Administrativo Sancionador

(Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

Art. 43. O processo administrativo decorrente de Auto de Infração, de ato de ofício de autoridade competente, ou de reclamação será instruído e julgado na esfera de atribuição do órgão que o tiver instaurado. (Revogado pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

Art. 44. O representado poderá impugnar o ato que instaurar o processo administrativo sancionador, no prazo estabelecido no caput do art. 42, contado da data de sua notificação, de modo a indicar em sua defesa: (Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

I - a autoridade decisória a quem é dirigida; (Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

II - a qualificação do impugnante;

III - as razões de fato e de direito que fundamentam a impugnação; e (Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

IV - de maneira fundamentada, as provas que pretende produzir, de modo a declinar a qualificação completa de até três testemunhas. (Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

Art. 45. Decorrido o prazo da impugnação, o órgão decisor determinará as diligências cabíveis e: (Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

I - deverá dispensar as diligências meramente protelatórias ou irrelevantes; e (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

II - poderá requisitar informações, esclarecimentos ou documentos ao representado, a pessoas físicas ou jurídicas e a órgãos ou entidades públicos, a serem apresentados no prazo estabelecido. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

§ 1º As provas propostas pelo representado que forem ilícitas, impertinentes, desnecessárias ou protelatórias serão indeferidas por meio de despacho fundamentado. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

§ 2º Os depoimentos e as oitivas serão tomados por qualquer servidor em exercício no órgão processante e serão realizados nas dependências do referido órgão, exceto se houver impossibilidade comprovada de deslocamento da testemunha, sob as expensas da parte que a arrolou. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

§ 3º Os depoimentos e as oitivas de que tratam o § 2º serão realizados preferencialmente por meio de videoconferência ou de recurso tecnológico de transmissão de sons e imagens em tempo real, desde que estejam presentes as condições técnicas para realização da diligência e segundo critério de conveniência e oportunidade da autoridade competente. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

§ 4º Na hipótese de realização de prova testemunhal, cabe ao representado informar ou intimar a testemunha por ele arrolada o dia, a hora e o local da audiência designada, dispensada a intimação por parte do órgão responsável pela instrução do processo. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

§ 5º Na hipótese de que trata o § 4º, o não comparecimento injustificado da testemunha presumirá que a parte desistiu de sua inquirição. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

§ 6º A juntada de prova documental poderá ser realizada até o saneamento do processo, excetuadas as seguintes hipóteses: (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

I - necessidade de demonstração de fato ocorrido após o encerramento da instrução processual; (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

II - necessidade de contraposição a fato levantado após o encerramento da instrução processual; (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

III - o documento ter se tornado conhecido, acessível ou disponível após o encerramento da instrução processual, hipótese em que caberá à parte que os produzir comprovar o motivo que a impediu de juntá-los anteriormente; ou (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

IV - o documento ter sido formado após a instauração do processo sancionatório. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

§ 7º O órgão processante poderá admitir a utilização de prova produzida em outro processo, administrativo ou judicial, e lhe atribuirá o valor probatório adequado, observados os princípios do contraditório e da ampla defesa. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

Art. 46. A decisão administrativa conterà: (Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

I - a identificação do representado e, quando for o caso, do representante; (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

II - o resumo dos fatos imputados ao representado, com a indicação dos dispositivos legais infringidos; (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

III - o sumário das razões de defesa; (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

IV - o registro das principais ocorrências no andamento do processo; (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

V - a apreciação das provas; e (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

VI - o dispositivo, com a conclusão a respeito da configuração da prática infrativa, com a especificação dos fatos que constituam a infração apurada na hipótese de condenação. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

§ 1º Na hipótese de caracterização de infração contra as normas de proteção e defesa do consumidor, a decisão também deverá conter: (Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

I - a indicação das providências a serem tomadas pelos responsáveis para fazê-la cessar, quando for o caso; (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

II - o prazo no qual deverão ser iniciadas e concluídas as providências referidas no inciso I; (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

III - a multa estipulada, sua individualização e sua dosimetria; (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

IV - a multa diária, em caso de continuidade da infração; (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

V - as demais sanções descritas na Lei nº 8.078, de 1990, se for o caso; (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

VI - a multa em caso de descumprimento das providências estipuladas, se for o caso; e (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

VII - o prazo para pagamento da multa e para cumprimento das demais obrigações determinadas. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

§ 2º A decisão condenatória poderá consistir em declaração de concordância com pareceres, notas técnicas ou decisões, hipótese em que integrarão o ato decisório. (Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

Art. 47. Quando a cominação prevista for a contrapropaganda, o processo poderá ser instruído com indicações técnico-publicitárias, das quais se intimará o autuado, obedecidas, na execução da respectiva decisão, as condições constantes do § 1º do art. 60 da Lei nº 8.078, de 1990.

SEÇÃO VII **Das Nulidades**

Art. 48. A inobservância de forma não acarretará a nulidade do ato, se não houver prejuízo para a defesa.

Parágrafo único. A nulidade prejudica somente os atos posteriores ao ato declarado nulo e dele diretamente dependentes ou de que sejam consequência, cabendo à autoridade que a declarar indicar tais atos e determinar o adequado procedimento saneador, se for o caso.

SEÇÃO VIII **Dos Recursos Administrativos**

Art. 49. Das decisões da autoridade competente do órgão público que aplicou a sanção caberá recurso, sem efeito suspensivo, no prazo de dez dias, contados da data da intimação da decisão, a seu superior hierárquico, que proferirá decisão definitiva.

§ 1º Na hipótese de aplicação de multas, o recurso será recebido, com efeito suspensivo, pela autoridade superior. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

§ 2º A decisão recorrida pode ser confirmada, total ou parcialmente, pelos seus próprios fundamentos. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

§ 3º Na hipótese prevista no §2º, a autoridade competente poderá apenas fazer remissão à própria decisão anterior, no caso de confirmação integral, ou ao trecho confirmado, no caso de confirmação parcial, desde que tenham sido confrontados todos os argumentos deduzidos no recurso capazes, em tese, de infirmar a conclusão adotada na decisão recorrida. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

Art. 50. Quando o processo tramitar no âmbito do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, o julgamento do feito será de responsabilidade do Diretor daquele órgão, cabendo recurso ao titular da Secretaria Nacional do Consumidor, no prazo de dez dias, contado da data da intimação da decisão, como segunda e última instância recursal. (Redação dada pelo Decreto nº 7.738, de 2012).

Art. 51. Não será conhecido o recurso interposto fora dos prazos e condições estabelecidos neste Decreto.

Art. 52. Sendo julgada insubsistente a infração, a autoridade julgadora recorrerá à autoridade imediatamente superior, nos termos fixados nesta Seção, mediante declaração na própria decisão.

Art. 53. A decisão é definitiva quando não mais couber recurso, seja de ordem formal ou material.

Parágrafo único. Na hipótese de não caber mais recursos em relação à aplicação da pena de multa, o infrator será notificado para efetuar o recolhimento no prazo de dez dias, nos termos do disposto nos art. 29 a art. 32. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

Art. 54. Todos os prazos referidos nesta Seção são preclusivos.

SEÇÃO IX
Da Inscrição na Dívida Ativa

Art. 55. Não sendo recolhido o valor da multa em trinta dias, será o débito inscrito em dívida ativa do órgão que houver aplicado a sanção, para subsequente cobrança executiva.

CAPÍTULO VI
DO ELENCO DE CLÁUSULAS ABUSIVAS E DO CADASTRO DE FORNECEDORES

SEÇÃO I
Do Elenco de Cláusulas Abusivas

Art. 56. Na forma do art. 51 da Lei nº 8.078, de 1990, e com o objetivo de orientar o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, a Secretaria Nacional do Consumidor divulgará, anualmente, elenco complementar de cláusulas contratuais consideradas abusivas, notadamente para o fim de aplicação do disposto no inciso IV do caput do art. 22. (Redação dada pelo Decreto nº 7.738, de 2012).

§ 1º Na elaboração do elenco referido no caput e posteriores inclusões, a consideração sobre a abusividade de cláusulas contratuais se dará de forma genérica e abstrata.

§ 2º O rol de cláusulas consideradas abusivas tem natureza exemplificativa, o que não impede que outras cláusulas possam ser assim consideradas pelos órgãos da administração pública incumbidos da defesa dos interesses e direitos protegidos pela Lei nº 8.078, de 1990, e pela legislação correlata, por meio de ato próprio, observado o disposto no art. 4º da Lei nº 13.874, de 2019. (Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

§ 3º A apreciação sobre a abusividade de cláusulas contratuais, para fins de sua inclusão no rol a que se refere o caput se dará de ofício ou por provocação dos legitimados previstos no art. 82 da Lei nº 8.078, de 1990, ou por terceiros interessados, mediante procedimento de consulta pública, a ser regulamentado em ato do Secretário Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública. (Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

§ 4º Compete exclusivamente à Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública elencar as cláusulas abusivas, observadas as disposições deste Decreto, quando o fornecedor de produtos ou serviços utilizá-las uniformemente em âmbito nacional. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

SEÇÃO II
Do Cadastro de Fornecedores

Art. 57. Os cadastros de reclamações fundamentadas contra fornecedores constituem instrumento essencial de defesa e orientação dos consumidores, devendo os órgãos públicos competentes assegurar sua publicidade, contabilidade e continuidade, nos termos do art. 44 da Lei nº 8.078, de 1990.

Art. 58. Para os fins deste Decreto, considera-se:

I - cadastro: o resultado dos registros feitos pelos órgãos públicos de defesa do consumidor de todas as reclamações fundamentadas contra fornecedores;

SEÇÃO IX

Da Inscrição na Dívida Ativa

Art. 55. Não sendo recolhido o valor da multa em trinta dias, será o débito inscrito em dívida ativa do órgão que houver aplicado a sanção, para subsequente cobrança executiva.

CAPÍTULO VI

DO ELENCO DE CLÁUSULAS ABUSIVAS E DO CADASTRO DE FORNECEDORES

SEÇÃO I

Do Elenco de Cláusulas Abusivas

Art. 56. Na forma do art. 51 da Lei nº 8.078, de 1990, e com o objetivo de orientar o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, a Secretaria Nacional do Consumidor divulgará, anualmente, elenco complementar de cláusulas contratuais consideradas abusivas, notadamente para o fim de aplicação do disposto no inciso IV do caput do art. 22. (Redação dada pelo Decreto nº 7.738, de 2012).

§ 1º Na elaboração do elenco referido no caput e posteriores inclusões, a consideração sobre a abusividade de cláusulas contratuais se dará de forma genérica e abstrata.

§ 2º O rol de cláusulas consideradas abusivas tem natureza exemplificativa, o que não impede que outras cláusulas possam ser assim consideradas pelos órgãos da administração pública incumbidos da defesa dos interesses e direitos protegidos pela Lei nº 8.078, de 1990, e pela legislação correlata, por meio de ato próprio, observado o disposto no art. 4º da Lei nº 13.874, de 2019. (Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

§ 3º A apreciação sobre a abusividade de cláusulas contratuais, para fins de sua inclusão no rol a que se refere o caput se dará de ofício ou por provocação dos legitimados previstos no art. 82 da Lei nº 8.078, de 1990, ou por terceiros interessados, mediante procedimento de consulta pública, a ser regulamentado em ato do Secretário Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública. (Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

§ 4º Compete exclusivamente à Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública elencar as cláusulas abusivas, observadas as disposições deste Decreto, quando o fornecedor de produtos ou serviços utilizá-las uniformemente em âmbito nacional. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

SEÇÃO II

Do Cadastro de Fornecedores

Art. 57. Os cadastros de reclamações fundamentadas contra fornecedores constituem instrumento essencial de defesa e orientação dos consumidores, devendo os órgãos públicos competentes assegurar sua publicidade, contabilidade e continuidade, nos termos do art. 44 da Lei nº 8.078, de 1990.

Art. 58. Para os fins deste Decreto, considera-se:

I - cadastro: o resultado dos registros feitos pelos órgãos públicos de defesa do consumidor de todas as reclamações fundamentadas contra fornecedores;

II - reclamação fundamentada: a notícia de lesão ou ameaça a direito de consumidor analisada por órgão público de defesa do consumidor, a requerimento ou de ofício, considerada procedente, por decisão definitiva.

Art. 59. Os órgãos públicos de defesa do consumidor devem providenciar a divulgação periódica dos cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores.

§ 1º O cadastro referido no caput deste artigo será publicado, obrigatoriamente, no órgão de imprensa oficial local, devendo a entidade responsável dar-lhe a maior publicidade possível por meio dos órgãos de comunicação, inclusive eletrônica.

§ 2º O cadastro será divulgado anualmente, podendo o órgão responsável fazê-lo em período menor, sempre que julgue necessário, e conterá informações objetivas, claras e verdadeiras sobre o objeto da reclamação, a identificação do fornecedor e o atendimento ou não da reclamação pelo fornecedor.

§ 3º Os cadastros deverão ser atualizados permanentemente, por meio das devidas anotações, não podendo conter informações negativas sobre fornecedores, referentes a período superior a cinco anos, contado da data da intimação da decisão definitiva.

Art. 60. Os cadastros de reclamações fundamentadas contra fornecedores são considerados arquivos públicos, sendo informações e fontes a todos acessíveis, gratuitamente, vedada a utilização abusiva ou, por qualquer outro modo, estranha à defesa e orientação dos consumidores, ressalvada a hipótese de publicidade comparativa.

Art. 61. O consumidor ou fornecedor poderá requerer em cinco dias a contar da divulgação do cadastro e mediante petição fundamentada, a retificação de informação inexata que nele conste, bem como a inclusão de informação omitida, devendo a autoridade competente, no prazo de dez dias úteis, pronunciar-se, motivadamente, pela procedência ou improcedência do pedido.

Parágrafo único: No caso de acolhimento do pedido, a autoridade competente providenciará, no prazo deste artigo, a retificação ou inclusão de informação e sua divulgação, nos termos do § 1º do art. 59 deste Decreto.

Art. 62. Os cadastros específicos de cada órgão público de defesa do consumidor serão consolidados em cadastros gerais, nos âmbitos federal e estadual, aos quais se aplica o disposto nos artigos desta Seção.

CAPÍTULO VII

Das Disposições Gerais

Art. 63. Nos termos do disposto na Lei nº 8.078, de 1990, e na legislação complementar, a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública poderá editar atos administrativos com vistas à observância das normas de proteção e defesa do consumidor, facultada a oitiva do Conselho Nacional de Defesa do Consumidor. (Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

Art. 64. Poderão ser lavrados Autos de Comprovação ou Constatação, a fim de estabelecer a situação real de mercado, em determinado lugar e momento, obedecido o procedimento adequado.

Art. 65. Em caso de impedimento à aplicação do presente Decreto, ficam as autoridades competentes autorizadas a requisitar o emprego de força policial.

Art. 65-A. As normas procedimentais estabelecidas pela Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, e pela Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015 - Código de Processo Civil,

aplicam-se subsidiariamente e supletivamente a este Decreto. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

Art. 66. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 67. Fica revogado o Decreto nº 861, de 9 de julho de 1993.

Brasília, 20 de março de 1997; 176º da Independência e 109º da República.

FERNANDO HENRIQUE CARDOSO

Nelson A. Jobim

Este texto não substitui o publicado no DOU de 21.3.197

LEI MUNICIPAL N° 1846/1999 de 9 de julho de 1999.

Dispõe sobre a organização do Sistema Municipal de Defesa do Consumidor – SMDC, institui a Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON, a Comissão Municipal Permanente de Normatização – CMPN, o Conselho Municipal de Defesa do Consumidor – CONDECON e institui o Fundo Municipal de Defesa dos Direitos Difusos – FMDD e dá outras providências.

A Câmara Municipal de Pato Branco, Estado do Paraná aprovou e eu, Prefeito Municipal, sanciono a seguinte Lei:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º - A presente Lei estabelece a organização do Sistema Municipal de Defesa do Consumidor – SMDC, nos termos do art. 5º, inciso XXXII e 170, inciso V, da Constituição Federal; art. 106, da Lei no 8.078/90; o Decreto no 2.181/97; do art.145 da Constituição Estadual; e, do art. 150 da Lei Orgânica do Município.

Art. 2º - São Órgãos do Sistema Municipal de Defesa do Consumidor – SMDC:

I - A Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON;

II - A Comissão Municipal Paranaense de Normatização – CMPN;

III - Conselho Municipal de Defesa do Consumidor – CONDECON.

Parágrafo único: Integram o Sistema Municipal de Defesa do Consumidor, os órgãos federais, estaduais e entidades privadas que se dedicam a proteção e defesa do consumidor, sediadas no município, observado o disposto nos incisos I e II do art. 5o da Lei no 7.347, de 24 de julho de 1985.

CAPÍTULO II DA COORDENADORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON

Art. 3º - Fica instituída Coordenadoria Municipal de Proteção ao Consumidor – PROCON,

destinada a promover e implementar as ações necessárias à formulação da política do sistema municipal de proteção, orientação, defesa e educação do consumidor.

Art. 4º - A Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON ficará na Secretaria Municipal da Cidadania e Ação Social.

Art. 5º - A Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON compete:

I - formular, coordenar e executar a Política do Sistema Municipal de Proteção, orientação, defesa e educação do consumidor, por meio da articulação das ações de entidades e órgãos públicos que desempenham atividades relacionadas a defesa do consumidor;

II - orientar e defender os consumidores contra prováveis abusos praticados nas relações de consumo;

III - fiscalizar e aplicar as sanções administrativas previstas no Código de Defesa do Consumidor – Lei no 8.078 de 11.09.90 e no Decreto federal no 2.181, de 21.03.97;

IV - receber, analisar, avaliar e apurar reclamações de consumidores, encaminhando aquelas que não possam ser resolvidas administrativamente e as que constituam infrações penais à assistência judiciária através do Ministério Público do Município ou Comarca;

V - expedir notificações aos fornecedores para prestarem informações sobre reclamações apresentadas pelos consumidores; concurso de órgãos e entidades da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, bem como auxiliar na fiscalização de preços, abastecimento, quantidade e segurança de produtos e serviços;

VI - manter cadastro atualizado de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e de serviços, divulgando-o pública e anualmente, conforme dispõe o artigo 44, da Lei no 8.078/90;

VII - funcionar, no processo administrativo, como instância de julgamento;

VIII - apoiar as entidades de Proteção e Defesa do Consumidor existentes e incentivar e orientar a criação de Associações comunitárias com o mesmo fim;

IX - celebrar convênios com órgãos e entidades públicas ou privadas, objetivando a defesa e proteção do consumidor;

X - orientar e educar os consumidores através de cartilhas, manuais folhetos ilustrados, cartazes e demais meios de comunicação;

XI - desenvolver palestras, campanhas feiras, debates e outras atividades correlatas, visando educar e despertar a coletividade para uma consciência crítica;

XII - promover estudos e pesquisas de interesse dos consumidores;

XIII - atuar junto ao sistema formal de ensino, visando incluir assuntos de defesa do consumidor nas disciplinas constantes dos currículos escolares;

XIV - assessorar o Prefeito Municipal na formulação da Política do Sistema Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor.

DA ESTRUTURA

Art. 6º - A estrutura organizacional da Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON será a seguinte:

I - Coordenação;

II - Divisão de Atendimento;

III - Divisão de Fiscalização;

IV - Divisão de Estudos e Pesquisas.

Art. 7º - O Coordenador da Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON e demais membros serão designados pelo Prefeito Municipal.

Art. 8º - As atribuições da estrutura básica serão regulamentadas pelo Regimento Interno.

Art. 9º - O Coordenador da Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON contará com uma comissão permanente para elaboração, revisão e atualização das normas referidas no parágrafo 1º do Art. 55 da Lei no 8.078/90, que será integrada por representantes de associações ou entidades de defesa do consumidor, representante do Executivo Municipal e representantes dos fornecedores ou associações comerciais.

DOS RECURSOS HUMANOS

Art. 10 - O Poder Executivo colocará à disposição do PROCON, os recursos humanos necessários para o funcionamento do órgão.

Art. 11 - O Poder Executivo Municipal dará todo o suporte necessário, o que diz respeito a bens materiais e recursos financeiros para o perfeito funcionamento do órgão.

CAPÍTULO III COMISSÃO MUNICIPAL PERMANENTE DE NORMATIZAÇÃO

Art. 12 - Fica instituída a Comissão Permanente de Normatização destinada a elaborar, revisar e atualizar as normas referidas no parágrafo 1º do art. 55 da Lei no 8.078/90.

Art. 13 - A Comissão Municipal Permanente de Normatização será composta por um representante dos seguintes seguimentos:

I - PROCON Municipal;

II - Ministério Público;

III - Secretaria Municipal de Educação, Cultura, Esporte e Lazer;

IV - Fundação de Saúde de Pato Branco;

V - Entidades Privadas legalmente constituídas de Defesa do Consumidor;

VI - Organismos de representação das entidades comerciais e industriais (e outros órgãos de defesa do Consumidor existentes no Município).

Art. 14 - Os membros da Comissão e seus respectivos suplentes serão nomeados pelo Senhor Prefeito Municipal, mediante indicação dos titulares dos órgãos que representam, para um mandato de 01 (um) ano, facultada a recondução, considerando – se cessada a investidura, no caso de perda da condição de representante dos órgãos e entidades mencionadas no art. 13 desta Lei.

Art. 15 - O Coordenador do PROCON Municipal será o Presidente da Comissão.

Art. 16 - A participação da comissão será considerada serviço de natureza relevante e não remunerada.

Art. 17 - Para o desempenho de suas funções específicas a Comissão Permanente de Normatização poderá contar com comissões de caráter transitório, instituídas por ato de seu Presidente, integrada por especialistas de órgãos públicos e privados ligados à defesa do consumidor.

Art. 18 - A Comissão Permanente de Normatização reunir – se - à ordinariamente

e uma vez por mês, e, extraordinariamente, quando convocado por seu Presidente ou pela maioria de seus membros.

Art. 19 - As reuniões da Comissão Permanente de Normatização serão registradas em ata e quorum mínimo de 50 % (cinquenta por cento) de seus membros e as deliberações serão tomadas pela maioria dos membros presentes, cabendo ao Presidente, além do voto comum, o voto de desempate.

Art. 20 - Perderá a condição de membro da Comissão o representante que, sem motivo justificado, deixar de comparecer as reuniões da Comissão o representante que, sem motivo justificado, deixar de comparecer a 3 (três) reuniões consecutivas ou a 6 (seis) alternadas, no período de 1 (um) ano.

CAPÍTULO IV

DO CONSELHO MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR CONDECON

Art. 21 - Fica instituído o Conselho Municipal de Defesa do Consumidor CONDECON, com as seguintes atribuições:

I - atuar na formulação de estratégia e no controle da política municipal de defesa do consumidor;

II - estabelecer diretrizes a serem observadas na elaboração dos projetos e planos de defesa do consumidor;

III - gerir o Fundo Municipal dos Direitos Difusos – FMDD destinado recursos para projetos e programas de educação, proteção e defesa do consumidor.

Parágrafo único. Ao Conselho Municipal de Defesa do Consumidor, no exercício da gestão do Fundo compete:

I - firmar convênios e contratos com o objetivo de elaborar, acompanhar e executar projetos de relacionado às finalidades do Fundo;

II - examinar e aprovar projetos relativos à reconstituição, reparação, preservação e prevenção de danos aos bens e interesses dos consumidores;

III - aprovar as demonstrações mensais de receita e despesas do Fundo;

IV - encaminhar a contabilidade geral do Município as demonstrações mencionadas no inciso anterior.

Art. 22 - O Conselho Municipal de Defesa do Consumidor será composto por representantes do poder público e entidades representativas de fornecedores e consumidores, assim discriminado:

I - o coordenador Municipal do PROCON;

II - o representante do Ministério Público da Comarca;

III - um representante da Secretaria Municipal de Ação Social e Cidadania;

IV - um representante da Fundação de Saúde de Pato Branco (Vigilância Sanitária);

V - um representante da Secretaria Municipal de Educação, Cultura, Esporte e Lazer;

VI - um representante da Secretaria Municipal de Agricultura e Meio Ambiente;

VII - três representantes de associações que atendam aos pressupostos dos incisos I e II do art. 5º da Lei no 7.347, de 1985.

§ 1º - O coordenador do PROCON e o representante do Ministério Público em exercício na comarca são membros natos do Conselho Municipal de Defesa do Consumidor.

§ 2º - Todos os demais membros serão indicados pelos órgãos e entidades

representados, sendo investidos na função de conselheiros através da nomeação do Prefeito Municipal.

§ 3º - As indicações para nomeação ou substituição de Conselheiros serão feitas pelas entidades ou órgãos, na forma de seus estatutos.

§ 4º - Para cada membro será indicado um suplente que substituirá, com direito a voto, nas ausências ou impedimentos do titular.

§ 5º - Perderá condição de membro do Conselho Municipal de Defesa do Consumidor o representante que, sem motivo justificado, deixar de comparecer a 3 (três) reuniões consecutivas ou a 6 (seis) alternadas, no período 1 (um) ano.

§ 6º - Os órgãos e entidades relacionadas neste artigo, poderão a qualquer tempo, propor a substituição de seus respectivos representantes, obedecendo ao disposto no § 2º deste artigo.

§ 7º - As funções de membros do Conselho Municipal de Defesa do Consumidor não serão remuneradas, sendo seu exercício considerado relevante serviço à promoção e preservação a ordem econômica local.

Art. 23 - O Conselho será presidido pelo coordenador do PROCON.

Art. 24 - O conselho reunir-se-á ordinariamente uma (01) vez por mês e extraordinariamente, sempre que convocados pelo Presidente ou por solicitação da maioria de seus membros.

§ 1º - As sessões plenárias do Conselho instalar-se-ão com a maioria de seus membros, que deliberaram pela maioria dos votos dos presentes.

§ 2º - Ocorrendo falta de quorum mínimo para a instalação do plenário, automaticamente será convocada nova reunião, que acontecerá após 48 horas, com qualquer número de participantes.

CAPÍTULO V

DO FUNDO MUNICIPAL DE DEFESA DOS DIREITOS DIFUSOS

Art. 25 - Fica instituído o Fundo Municipal de Defesa dos Direitos Difusos - FMDD, conforme o disposto no artigo 57 da Lei Federal no 8.078, de 11 de setembro de 1.990, regulamentado pelo Decreto Federal no 2.181, de 21 de março de 1.997, com o objetivo de criar condições de finanças de gerenciamento dos recursos destinados ao desenvolvimento das ações e serviços de proteção e defesa dos direitos do consumidor.

Art. 26 - O fundo de que trata o artigo anterior destina-se ao funcionamento das ações de desenvolvimento da Polícia Municipal de Defesa do Consumidor, compreendendo especificamente:

I - financiamento total ou parcial de programas e projetos de conscientização, proteção e defesa do consumidor;

II - aquisição de material permanente ou de consumo ou de outros ou de outros insumos necessários ao desenvolvimento dos programas;

III - realização de eventos e atividades relativas a educação, pesquisa e divulgação de informações visando a orientação do consumidor;

IV - desenvolvimento de programas de capacitação e aperfeiçoamento de recursos humanos;

V - estruturação e instrumentalização de órgão municipal de defesa do consumidor, objetivando a melhoria dos serviços prestados aos usuários.

Art. 27 - Constituem receitas do fundo:

I - as indenizações decorrentes de condenação e multas de descumprimento de decisões judiciais em ações relativas ao direito do consumidor;

II - as multas aplicadas pelo PROCON, na forma do art. 56, inciso I, da Lei Federal no 8.078, de 11 de setembro de 1.990, e art. 18 e 29, inciso III, do Decreto Federal no 2.181, de 27 de março de 1.997;

III - o produto de convênios firmados com órgãos e entidades de direito público e privado;

IV - as transferências orçamentárias provenientes de outras entidades públicas;

V - os rendimentos decorrentes de depósitos bancários e aplicações financeiras, observadas as disposições legais pertinentes;

VI - as doações de pessoas físicas e jurídicas nacionais e estrangeiras;

VII - outras receitas que vieram destinadas ao Fundo.

§ 1º - As receitas descritas neste artigo serão depositadas obrigatoriamente em conta especial, a ser aberta e mantida em estabelecimento oficial de crédito.

§ 2º - Fica autorizada a aplicação financeira das disponibilidades do Fundo em operações ativas, de modo de preservá-las contra eventual perda do poder aquisitivo da moeda.

CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 28 - Consideram-se colaboradores do Sistema Municipal de Defesa do Consumidor as Universidades e entidades públicas ou privadas, que desenvolvem estudos e pesquisas relacionadas ao mercado de consumo.

Parágrafo único. Entidades, autoridades, cientistas poderão ser convidados a colaborar em estudos ou participar de comissões instituídas pelos órgãos de proteção ao consumidor.

Art. 29 - As despesas decorrentes da aplicação desta Lei correrão por conta das dotações orçamentárias do Município.

Art. 30 - Caberá ao Poder Executivo Municipal autorizar e aprovar o Regimento Interno do PROCON que fixará o desdobramento das divisões previstas, bem como as suas competências.

Art. 31 - As atribuições das Divisões e competência dos dirigentes de que trata esta Lei serão exercidas na conformidade da Legislação pertinente, podendo ser modificadas mediante resolução do Poder Executivo Municipal.

Art. 32 - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Esta Lei decorre de Projeto de Lei de autoria dos vereadores Nelson Bertani-PSDB, Aldir Vendruscolo-PFL, Cilmar Francisco Pastorello-PDT e Orceli Alves Martins-PFL. Gabinete do Prefeito Municipal de Pato Branco, em 9 de julho de 1999.


Alceni Guerra
Prefeito Municipal

Lei N° 2.120, de 28 de Dezembro de 2001.

Altera a regulamentação da Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor de Pato Branco – PROCON, regulamenta seus procedimentos administrativos, modifica o Fundo Municipal de Defesa do Consumidor – FMDC e dá outras providências.

A Câmara Municipal de Pato Branco, Estado do Paraná aprovou e eu, Prefeito Municipal, sanciono a seguinte Lei:

TITULO I DA COORDENADORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DE PATO BRANCO

Capítulo I Da Definição

Art. 1º. A Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor de Pato Branco – PROCON/Pato Branco, é entidade permanente da administração pública municipal direta destinado a promover e implementar todas as ações necessárias à proteção dos consumidores e formular, administrar e aplicar a política municipal de defesa do consumidor.

§ 1º. O PROCON/Pato Branco é vinculado à Secretaria Municipal de Ação Social e Cidadania de Pato Branco.

§ 2º. O PROCON/Pato Branco coordenará e executará programas e atividade relacionados com a defesa do consumidor, solicitando, se necessário, apoio a outros órgãos municipais, estaduais e federais.

§ 3º. O PROCON/Pato Branco orientará e defenderá, na esfera administrativa, individual e coletivamente e, na esfera judicial, coletivamente, os consumidores, com o escopo de garantir o cumprimento da Constituição Federal promulgada em 05 de outubro de 1988, do Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078/90, Decreto Federal nº 2.181/97 e todas as demais normas de direito que versarem sobre relações de consumo.

Art. 2º. O procedimento administrativo a ser adotado pelo PROCON/Pato Branco é o disposto na Lei nº 8.078/90 e no Decreto Federal nº 2.181/97 e suas alterações.

Art. 3º. O PROCON/Pato Branco é composto de :

- I – 01 (um) Coordenador;
- II – Fiscalização;
- III – Corpo Administrativo;
- IV – Estagiários.

Art. 4º. O Coordenador terá, dentre outras, as seguintes funções:

- I – coordenar o funcionamento do PROCON/Pato Branco;
- II – pertencer, na condição de membro titular, ao Conselho Municipal de Defesa do Consumidor de Pato Branco;

- III – promover, orientar, supervisionar e executar a política municipal de relações de consumo;
 - IV – efetivar as relações com os órgãos competentes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC e demais órgãos de defesa do consumidor estaduais e municipais;
 - V – celebrar convênios com entidades públicas e privadas, bem como, organizações não governamentais para implementação de atividades relativas às relações de consumo;
 - VI – assinar documentos administrativos expedidos, como certidões, atestados, ofícios e contratos de estágios e, também, convocações, carta de encaminhamento, notificações;
 - VII – instaurar processo administrativo na forma da lei;
 - VIII – requisitar auxílio policial, para cumprimento de suas decisões, quando necessário;
 - IX – representar o órgão em solenidades oficiais que requeiram a presença do PROCON/Pato Branco;
 - X – expedir regulamento normatizando o funcionamento e o trâmite de procedimentos administrativos complementares para o fiel cumprimento do Código de Defesa do Consumidor e normas correlatas;
 - XI – presidir as audiências de tentativa de conciliação, na forma da lei;
 - XII – julgar as reclamações em primeira instância administrativa;
 - XIII – coordenar e organizar o trâmite procedimental das reclamações;
 - XIV – observar o cumprimento dos requisitos de admissibilidade dos recursos administrativos;
 - XV – expedir relatórios conclusivos sobre direito do consumidor.
- Art. 5º. O setor de fiscalização terá as seguintes funções:
- I – cumprir os atos de fiscalização previsto em Lei, Decretos e demais regulamentos pertinentes;
 - II – levar ao conhecimento do Coordenador os assuntos referentes aos atos de fiscalização;
 - III – elaborar o relatório mensal das atividades do PROCON/Pato Branco, bem como a estatística oficial do órgão;
 - IV – estudar constantemente as alterações da legislação;
 - V – participar das reuniões do PROCON/Pato Branco.
- Art. 6º. Compete ao Corpo Administrativo:
- I – organizar e controlar o trâmite interno de todos os documentos e processos administrativos;
 - II – receber todos os documentos protocolizados;
 - III – encaminhar as correspondências, notificações e intimações;
 - IV – expedir certidões e encaminhá-las ao Coordenador;
 - V – arquivar todos os documentos e processos administrativos;
 - VI – levar ao conhecimento do Coordenador todas as irregularidades que tomar conhecimento;
 - VII – agendar a pauta de audiências;
 - VIII – auxiliar o Coordenador no desempenho de suas tarefas;
 - IX – zelar pelo patrimônio pertencente ao PROCON/Pato Branco;
 - X – cumprir os regulamentos e normas estabelecidos pela legislação aplicável à espécie e pelo Coordenador;

XI – atender pessoalmente ou por telefone os consumidores.

Art. 7º. Compete aos Estagiários:

I – cumprir as tarefas que lhes forem destinadas pelo Coordenador;

II – atender, na medida do possível, o que lhes for requisitado pelos demais servidores do PROCON/Pato Branco;

III – cumprir horário integral dos demais servidores lotados no PROCON/Pato Branco;

IV – zelar pelo patrimônio do PROCON/Pato Branco;

V – levar ao conhecimento do Coordenador, qualquer irregularidade ou ato ilícito dos quais tenha conhecimento;

VI – organizar consultas, acompanhar fiscalizações, elaborar pesquisas e demais atos determinados pelo Coordenador;

VII – estudar e manter-se atualizado na legislação pertinente;

VIII – atender pessoalmente ou por telefone os consumidores;

IX – cumprir com as normas de estágio e realizar relatórios de suas atividades.

Capítulo II

Do Fundo Municipal de Defesa do Consumidor

Art. 8º. O Fundo Municipal de Defesa do Consumidor – FMDC, instituído com a finalidade de captar recursos financeiros para equipar, modernizar e implementar ações do PROCON/Pato Branco será constituído por um Conselho Municipal que administrará o Fundo, a ser formado pelo:

I – Coordenador do PROCON/Pato Branco;

II – Procurador Jurídico do Município;

III – 01 (um) representante da Ordem dos Advogados do Brasil – Subseção de Pato Branco;

IV – Secretário Municipal de Ação Social e Cidadania;

V – 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Tecnológico.

§ 1º. O Conselho Municipal do Fundo deverá administrar seus recursos e propor as políticas de sua utilização e ordenar as despesas de acordo com a Lei e os regulamentos pertinentes.

§ 2º. A presidência do Conselho Municipal do Fundo será exercida pelo Coordenador do PROCON/Pato Branco.

Art. 9º. O Conselho reunir-se-á ordinariamente uma vez ao ano, podendo ser convocado a qualquer tempo, extraordinariamente, por qualquer de seus membros.

Art. 10. Constituem-se receitas do Fundo Municipal de Defesa do Consumidor:

I – o produto de arrecadação das multas aplicadas pelo PROCON/Pato Branco, na forma da legislação vigente;

II – o resultado da alienação de produtos apreendidos e das outras receitas decorrentes da atividade fiscalizatória;

III – as indenizações decorrentes de execução de decisões em ações judiciais coletivas promovidas pelo órgão que não forem reclamadas pelos interessados dentro de 01 (um) ano, a contar da data do trânsito em julgado da sentença;

IV – doações, em espécie, de pessoas físicas ou jurídicas, nacionais ou estrangeiras,

para a finalidade do Fundo Municipal de Defesa do Consumidor;

V – o produto da aplicação de recursos do Fundo Municipal de Defesa do Consumidor, no mercado financeiro;

VI – recursos provenientes de convênios firmados com entidades financiadoras.

Art. 11. Constituem passivos do Fundo Municipal de Defesa do Consumidor as obrigações de qualquer natureza que porventura o Município venha a assumir para a manutenção e o funcionamento do PROCON/Pato Branco.

Art. 12. O Fundo Municipal de Defesa do Consumidor terá vigência por prazo ilimitado.

Art. 13. A contabilidade dos recursos do Fundo será executada pela Secretaria Municipal de Finanças do Município de Pato Branco.

Capítulo III Do Processo e do Procedimento

Art. 14. O trâmite a ser observado pelo PROCON/Pato Branco, nos processos de sua responsabilidade é o constante do Decreto Federal nº 2.181/97, no que não conflitar com esta lei.

Art. 15. Quando a legislação for omissa quanto ao prazo a ser aplicado, este será de 10 (dez) dias, podendo ser reduzido diante de situações cautelares, a critério da autoridade que preside o feito.

Art. 16. A pena prevista no art. 57 caput e parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor poderá ser convertida em Unidades Fiscais do Município – UFM's, para a fixação da pena definitiva.

Capítulo IV Dos Recursos

~~Art. 17. O Fornecedor poderá oferecer recurso endereçado ao Departamento Jurídico do Município de Pato Branco, que funcionará como segunda instância administrativa. (Revogado pela lei 5.067/2017)~~

Art. 18. Para a interposição de recurso administrativo, o fornecedor terá que efetuar depósito equivalente a 25% (vinte e cinco por cento) do valor da multa arbitrada, garantindo ao recurso o efeito suspensivo.

Parágrafo único. Não sendo efetuado o depósito de que trata este artigo, o efeito será meramente devolutivo.

Art. 19. Não será conhecido o recurso intempestivo ou interposto em desconformidade com as condições exigidas nesta lei.

Art. 20. Para os fins recursais, subsidiariamente, será aplicável a legislação processual civil em vigor.

Capítulo V Das Disposições Finais

Art. 21. A decisão é considerada definitiva quando não mais couber recurso, nos termos desta lei.

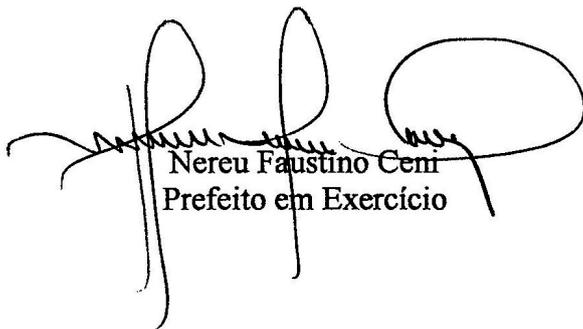
Art. 22. Todos os prazos referidos nesta lei são preclusivos.

Art. 23. Não sendo recolhido o valor da multa arbitrada, esta será inscrita em dívida ativa, na forma da lei.

Art. 24. Em caso de impedimento à aplicação do disposto nesta lei, ficam os agentes competentes do PROCON/Pato Branco autorizados a requisitar o auxílio da força policial.

Art. 25. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Gabinete do Prefeito Municipal de Pato Branco em 28 de dezembro de 2001.



Nereu Faustino Cemi
Prefeito em Exercício

DECRETO N° 5.192, de 21 de Novembro de 2007

Homologa o Regimento Interno da Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor de Pato Branco/Paraná - PROCON.

O Prefeito Municipal de Pato Branco, Estado do Paraná, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 47, inciso XXIII da Lei Orgânica Municipal, **decreta**:

Art. 1º Fica homologado o Regimento Interno da Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor de Pato Branco/Paraná - PROCON.

Art. 2º Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação.
Gabinete do Prefeito Municipal de Pato Branco, 21 de novembro de 2007.

ROBERTO VIGANÓ
Prefeito Municipal

**REGIMENTO INTERNO DA COORDENADORIA DE PROTEÇÃO E
DEFESA DO CONSUMIDOR DE PATO BRANCO/PARANÁ - PROCON**

TÍTULO I

DA CARACTERIZAÇÃO, DOS OBJETIVOS E SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 1º A Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON, instituída pela Lei Municipal 1.846, de 09 de julho de 1.999, constitui unidade responsável pela promoção e implementação das ações necessárias à formulação da política municipal de proteção, orientação, defesa e educação do consumidor, competindo-lhe todas as ações e atividades previstas na Lei Municipal 1.846, de 09 de julho de 1.999, Lei Federal 8.078, de 12 de setembro de 1990 e Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1.997, bem como o desempenho das atividades correlatas, nos limites da lei.

Art. 2º Compete à Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor:

I – a viabilização da implementação e da execução da política municipal de proteção, orientação, defesa e educação do consumidor por meio da articulação das ações de entidades e órgãos públicos estaduais e municipais que desempenham atividades relacionadas à defesa do consumidor;

II – a fiscalização e o controle da produção, industrialização, distribuição e publicidade de bens no mercado de consumo, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem estar do consumidor na forma de legislação pertinente;

III – a promoção de estudos e pesquisas que possibilitem o aperfeiçoamento dos recursos institucionais legais, genéricos ou específicos, de proteção ao consumidor;

IV – a informação, conscientização e a motivação do consumidor por meio das cartilhas, manuais, folhetos, cartazes e demais instrumentos de comunicação em massa, bem como, pela realização de campanhas, palestras, debates, feiras e iniciativas correlatas;

V – o incentivo, por meio de programas e projetos especiais, à formação de entidades de defesa do consumidor pela população e pelas entidades e órgãos públicos municipais;

VI – a adoção de medidas que possibilitem a fiscalização e a aplicação de sanções administrativas estabelecidas na Lei Federal nº 8.078, de 12 de setembro de 1990, que aprovou o Código de Defesa do Consumidor; e no Decreto nº 2.181, de 21 de março de 1997, que o regulamentou; e demais legislação pertinente;

VII – funcionar no procedimento administrativo, como instância de instrução e julgamento no âmbito de sua competência, dentro das regras fixadas pela Lei nº 8.078/90, pela legislação complementar e pelo Decreto nº 2.181/97;

IX – o encaminhamento aos órgãos competentes de questões que versem sobre relações de consumo que não possam ser solucionados administrativamente;

X – a solicitação do concurso do Ministério Público para fins de adoção de medidas judiciais;

XI – o ajuizamento de ações civis públicas para a defesa dos interesses ou direitos do consumidor, coletivos ou individuais homogêneos, estes definidos pela Lei Federal nº 7.347, de 24 de julho de 1985, alteradas pela Lei Federal nº 8.884, de 11 de junho de 1.994;

XII – a solicitação de concurso de órgãos e entidades federais, estaduais e municipais, na proteção ao consumidor, bem como no auxílio na fiscalização das questões relativas a preços, abastecimento, qualidade e segurança de bens e serviços;

XIII – a solicitação à Polícia Judiciária para a instauração de inquéritos policiais para a apreciação de delitos contra consumidores, nos termos de legislação vigente;

XIV – o intercambio com instituições congêneres nacionais e internacionais visando o aprimoramento da defesa ao consumidor;

XV - o fornecimento de subsídios para a adequação das políticas públicas do Estado e do Município aos interesses dos consumidores;

XVI – promover estudos e pesquisas de interesses dos consumidores, como prevê Lei Municipal nº 1.846, de 09 de julho de 1.999;

TÍTULO II

DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

Art. 3º O PROCON PATO BRANCO apresenta a seguinte estrutura organizacional:

I – Coordenadoria;

II – Divisão de Fiscalização: Sessão de Fiscalização;

III – Corpo Administrativo: Sessão de Cartório;

IV - Estagiários;

TÍTULO III

DO CAMPO FUNCIONAL DAS UNIDADES INTEGRANTES DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO PROCON

CAPÍTULO I

DO COORDENADOR MUNICIPAL

Art. 4º Ao Chefe da Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor compete:

I – coordenar o funcionamento do PROCON/PATO BRANCO

II – pertencer, na condição de membro titular, ao Conselho Municipal de Defesa do Consumidor de Pato Branco;

III – promover, orientar, supervisionar e executar a política municipal de relações de consumo;

IV – efetivar as relações com os órgãos competentes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC e demais órgãos de defesa do consumidor estaduais e municipais;

V – celebrar convênios com entidades públicas e privadas, bem como, organizações não governamentais para a implementação de atividades relativas às relações de consumo;

VI – assinar documentos administrativos expedidos, como certidões, atestados, ofícios e contratos de estágios e, também, convocações, carta de encaminhamento, notificações;

VII – instaurar processo administrativo na forma da Lei;

VIII – requisitar auxílio policial, para cumprimento de suas decisões, quando necessário;

IX – representar o órgão em solenidades oficiais que requeiram a presença do PROCON/Pato Branco;

X – expedir regulamento normatizando o funcionamento e trâmite de procedimentos administrativos complementares para o fiel cumprimento do Código de

Defesa do Consumidor e normas correlatas;

XI – presidir as audiências na tentativa de conciliação, na forma da Lei;

XII – julgar as reclamações em primeira instância;

XIII – coordenar e organizar o trâmite procedimental das reclamações;

XIV – observar o cumprimento dos requisitos de acessibilidade dos recursos administrativos;

XV – expedir relatórios conclusivos sobre o direito do consumidor.

CAPÍTULO II DA DIVISÃO DE FISCALIZAÇÃO

Art. 5º A Divisão de Fiscalização está dividida em:

I – Seção de Fiscalização

SEÇÃO I DA SEÇÃO DE FISCALIZAÇÃO

Art. 6º A Seção de Fiscalização Compete:

I – cumprir os atos de fiscalização previsto em Lei, Decretos e demais regulamentos pertinentes;

II- levar ao conhecimento do Coordenador os assuntos referentes aos atos de fiscalização;

III – elaborar relatório mensal das atividades do PROCON/Pato Branco, bem como a estatística oficial do órgão;

IV – estudar constantemente as alterações da legislação;

V – participar das reuniões do PROCON/Pato Branco.

CAPÍTULO III DO CORPO ADMINISTRATIVO

Art. 7º O Corpo Administrativo está dividido em:

I – Seção de Cartório

SEÇÃO I DA SEÇÃO DE CARTÓRIO

Art. 8º Ao Cartório compete:

I – organizar e controlar o trâmite interno de todos os documentos e processos administrativos;

II – receber todos os documentos protocolizados;

III – encaminhar as correspondências, notificações e intimações;

IV – expedir certidões e encaminhá-las ao Coordenador;

V – arquivar todos os documentos e processos administrativos;

VI – levar ao conhecimento do Coordenador todas as irregularidades que tomar conhecimento;

VII – agendar a pauta de audiências;

- VIII – auxiliar o Coordenador no desempenho de suas tarefas;
- IX- zelar pelo patrimônio pertencente ao PROCON/Pato Branco;
- X – cumprir os regulamentos e normas estabelecidas pela legislação aplicável à espécie e pelo Coordenador;
- XI – atender pessoalmente ou por telefone os consumidores.

CAPÍTULO IV DOS ESTAGIÁRIOS

Art. 9º Aos estagiários compete:

- I – cumprir as tarefas que lhes forem destinadas pelo Coordenador;
- II – atender, na medida do possível, o que lhes for requisitado pelos demais servidores do PROCON/Pato Branco;
- III – cumprir horário integral dos demais servidores lotados no PROCON/Pato Branco;
- IV – zelar pelo patrimônio do PROCON/Pato Branco;
- V – levar ao conhecimento do Coordenador, qualquer irregularidade ou ato ilícito dos quais tenha conhecimento;
- VI – organizar consultas, acompanhar fiscalizações, elaborar pesquisas e demais atos determinados pelo Coordenador;
- VII – estudar e manter-se atualizado na legislação pertinente.

TÍTULO III DOS PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 10. A Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/Pato Branco, no desempenho de suas atribuições legais, deverá observar os procedimentos administrativos estabelecidos por este regimento interno.

Art. 11. Os procedimentos administrativos instaurados no âmbito do PROCON/Pato Branco orientar-se-ão pelos princípios de legalidade, moralidade, informalidade, economia processual, celeridade e equilíbrio das relações de consumo, buscando sempre que possível, a conciliação entre as partes.

Art. 12. A inobservância das normas de proteção e defesa do Consumidor, contidas na Lei Federal nº 8.078/90 e Decreto Federal 2.181/97, serão consideradas práticas infrativas, sujeitando o fornecedor às penalidades previstas na Lei e no Decreto referidos.

Art. 13. As infrações serão apuradas em procedimento administrativo, e qual terá início mediante:

- I – reclamação consistente na manifestação fundamentada do consumidor ou do seu representante legal;
- II – ato de ofício, por escrito, praticado por agente competente;
- III – auto de infração, decorrente de fiscalização.

Parágrafo único. Os procedimentos administrativos de que trata o “caput” desse artigo serão atuados e protocolizados em ordem cronológica direta, devendo todas as

folhas ser numeradas e rubricadas pelo agente responsável

CAPITULO II DA RECLAMAÇÃO

Art. 14. O procedimento administrativo instaurar-se-á no PROCON/Pato Branco mediante a apresentação de reclamação pelo consumidor interessado, o que poderá se dar das seguintes formas:

I – pessoalmente, na Seção de Cartório do PROCON/Pato Branco, oportunidade em que a reclamação será reduzida a termo por agente responsável;

II – por carta, telegrama, fac-símile;

III – por ofício, mediante solicitação de autoridade competente;

IV – de ofício, por autoridade representativa do PROCON/Pato Branco.

Art. 15. A reclamação deverá ser elaborada de forma simples e em linguagem acessível, devendo dela constar:

I – o nome, a qualificação e o endereço das partes;

II – os fatos e os fundamentos, de forma sucinta;

III – a pretensão do consumidor.

SEÇÃO I DA NOTIFICAÇÃO

Art. 16. Recebida e protocolada a reclamação, será esta remetida a Coordenadoria, deferindo ou indeferindo o andamento do feito.

§ 1º Em sendo o caso de indeferimento do andamento do feito, será a reclamação registrada como IMPRODECENTE.

§ 2º Sendo deferido o andamento do feito, serão os autos autuados e remetidos a Seção de Cartório.

Art. 17. Deferido o andamento do feito, através de decisão liminar, os autos serão remetidos a Divisão de Administrativa, Seção de Cartório, determinando-se a expedição de notificação ao fornecedor/reclamado, a fim de instaurar o contraditório e garantir as partes o direito constitucional de ampla defesa.

Art. 18. O andamento do feito dar-se-á através de encaminhamento de Ofício ou Convocação para Audiência, em ambas a notificação, será acompanhada da cópia inicial do processo administrativo e far-se-á, através de correspondência, com aviso de recebimento (AR).

§ 1º Em caso de encaminhamento de Ofício:

I – será expedido o ofício, juntamente com a cópia dos documentos que fundamentam a reclamação;

II – será fixado o prazo será de 10 (dez) dias contados da data da juntada da prova do recebimento do “AR”, para que o fornecedor/reclamante apresente, por escrito, a proposta de resolução do litígio ou contestação;

§ 2º Em caso de Convocação para Audiência:

I – será expedida notificação para o fornecedor/reclamado, constando:

a) Número dos autos;

b) Nome do consumidor/reclamante;

c) Nome do fornecedor/reclamado

d) Data, local e horário da realização da Audiência.

II – será expedida notificação para o consumidor/reclamante, constando os itens acima citados para fornecedor/reclamado.

Em caso de audiências, o fornecedor/reclamado, poderá apresentar dentro do prazo máximo de 48 horas (quarenta e oito hora) que antecedem a realização da audiência, apresentar manifestação junto aos autos, para a resolução dos fatos questionados.

Art. 19. Se o reclamado não contestar os termos da reclamação, os fatos alegados, reputar-se-ão como verdadeiros, sendo o fornecedor/reclamado considerado como revel.

CAPITULO II DA INSTRUÇÃO E DO JULGAMENTO

Art. 20. O procedimento administrativo decorrente de Auto de Infração, ato de ofício de autoridade competente ou de reclamação, será instruído e julgado na esfera do PROCON/Pato Branco

Art. 21. Decorrido o prazo de notificação, o PROCON/Pato Branco poderá determinar as diligências cabíveis podendo dispensar as meramente protelatórias ou as que sejam irrelevantes para a apuração da infração, sendo-lhes facultado requisitar do fornecedor/reclamado, bem como quaisquer pessoas físicas ou jurídicas, órgãos e entidades públicas, as necessárias informações e esclarecimentos, a serem prestadas no prazo estabelecido, resguardado o segredo industrial, ex vi do parágrafo 4º do artigo 55 da Lei 8.078/90.

Art. 22. A decisão administrativa conterà relatório dos fatos, o respectivo enquadramento legal e, se condenatória, a natureza e a gradação da pena, a qual se fará com base no disposto do artigo 57 da Lei 8.078/90, levando-se em conta a gravidade da infração e a situação econômica do fornecedor.

Art. 23. Julgado o processo e fixada a multa, será o infrator notificado para efetuar o recolhimento no prazo de 10 (dez) dias ou, em igual prazo, apresentar o recurso que couber.

Art. 24. Os valores devidos a título de aplicações de sanções pelo PROCON/Pato Branco, serão recolhidos ao FMDC – Fundo Municipal de Defesa do Consumidor, os quais serão centralizados em conta especial remunerada mantida em instituição financeira.

§ 1º A pena de multa será imposta e graduada de acordo com a gravidade da prática infrativa, a extensão do dano causado aos consumidores, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, levando em consideração as circunstâncias atenuantes e agravantes, se houverem, sendo que nunca será um montante a 200 (duzentos) e não superior a 3.000.000 (três milhões) de vezes da Unidade Fiscais de Referência (UFIR) ou outro índice que porventura venha a substituí-lo, tudo em conformidade com o parágrafo único do artigo 57 da Lei 8.078/90 e artigo 28 do Decreto nº 2.181 de 1.997.

§ 2º Consideram-se circunstâncias atenuantes:

I – a ação do infrator não ter sido fundamental para a consecução do fato;

II – ser o infrator primário;

III – ter o infrator adotado as providências pertinentes para minimizar ou imediato reparar os efeitos do ato lesivo.

§ 3º Consideram-se circunstâncias agravantes:

I – ser infrator reincidente;

II – ter o infrator, comprovadamente, cometido a prática infrativa para obter vantagens indevidas;

III – trazer a prática infrativa conseqüências danosas à saúde, ou à segurança do consumidor;

IV – deixar o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências cabíveis para evitar ou mitigar suas conseqüências;

V – ter o infrator agido por dolo;

VI – ocasionar a prática infrativa dano coletivo ou ter caráter repetitivo;

§ 4º Considera-se reincidência a repetição da prática infrativa, de qualquer natureza, às normas de defesa do consumidor, punida por decisão administrativa irrecorrível.

§ 5º As multas arrecadadas serão destinadas ao financiamento de projetos relacionados com os objetivos da Política Nacional de Relações de Consumo, com defesa dos direitos básicos do consumidor e com a modernização administrativa do PROCON/Pato Branco, e serão revertidas ao FMDC – Fundo Municipal de Defesa do Consumidor.

Art. 25. As partes obrigatoriamente deverão comunicar ao PROCON/Pato Branco as mudanças de endereço corridas no curso do processo, reputando-se eficazes as notificações enviadas ao local anteriormente indicado.

CAPITULO III DAS AUDIÊNCIAS

Art. 26 As partes serão notificadas da designação da data e horário da realização de audiências, com a antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas.

§ 1º Na notificação do consumidor constará que em caso esteja impossibilitado de comparecer à audiência designada, deverá apresentar justificativa razoável até a data e horário da realização da mesma, para que possa ser redesignada nova audiência;

§ 2º As audiências serão realizadas pelo PROCON/Pato Branco são públicas, realizadas durante o horário de atendimento da Coordenadoria e na sede desta;

§ 3º O consumidor/reclamante, bem como a pessoa física do fornecedor/reclamado, deverá comparecer pessoalmente à audiência designada, ou através de procurador legalmente constituído, com poderes específicos para o ato conciliatório;

Art. 27. As audiências serão realizadas com o objetivo conciliatório, a fim de harmonizar as relações existentes entre as partes, fornecedor/reclamado e consumidor/reclamante. Feita a abertura da Audiência, será:

I – Feita a leitura do termo de reclamação, fazendo a exposição dos fatos relatados, neste caso fica facultado ao conciliador a leitura do termo, sem comprometimento dos fatos correlatados;

II – Será dada a oportunidade para as partes, consumidor/reclamante e fornecedor/reclamado, para que ambos se manifestem a respeito o teor em questão discutido;

Art. 28. Na hipótese de o fornecedor não comparecer à audiência designada sem ser notificado, marcar-se-á uma nova data para sua realização.

Art. 29. Em caso de conciliação entre as partes, quando na realização da audiência, o nome do fornecedor/reclamado será lançado no Cadastro Municipal de Defesa do Consumidor, na categoria de “PROCEDENTE/RESOLVIDO”.

Art. 30. Na hipótese de o consumidor/reclamante não comparecer à audiência designada, estando comprovado o recebimento da convocação dentro do prazo estipulado, será tomada as seguintes providências:

I – será designada nova data de audiência, se o consumidor apresentar justificativa razoável, a juízo do agente do PROCON/Pato Branco responsável pela realização da audiência

Art. 31. Em caso de obtenção de conciliação:

I – O PROCON/Pato Branco julgará o procedimento administrativo;

II – o consumidor poderá optar pela contratação de um profissional advogado ou dirigir-se ao Juizado Especial Civil, desta respectiva Comarca, sem ônus prejudicial ao processo em andamento no presente órgão;

§ 1º Em sendo lavrado o Auto de Infração pelo agente fiscalizador do PROCON/Pato Branco, será o nome da empresa autuada incluída no Cadastro Municipal de Defesa do Consumidor.

Art. 32. O PROCON/Pato Branco poderá recolher do reclamado compromissos de ajustamento de conduta.

§ 1º A celebração do termo de ajustamento de conduta não impede que outro, desde que mais vantajoso para o consumidor, seja lavrado por quaisquer das pessoas jurídicas de direito público integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC.

§ 2º A qualquer tempo o PROCON/Pato Branco poderá, diante de novas informações ou se assim as circunstâncias o exigirem, retificar ou complementar o acordo firmado, determinando outras providências que se fizerem necessárias, sob pena de invalidade mediata do ato, dando-se segmento ao procedimento administrativo eventualmente arquivado;

§ 3º O compromisso de ajustamento de conduta conterà obrigatoriamente, condições sobre:

I – obrigação do fornecedor a adequar-se sua conduta as exigências legais, no prazo ajustado;

II – pena pecuniária, diária, pelo descumprimento do ajustado, levando-se em conta os seguintes critérios:

- a) o valor global da operação investida;
- b) o valor do produto ou serviço em questão;
- c) os antecedentes do infrator;
- d) situação econômica do infrator.

§ 4º A celebração do ajustamento de conduta suspenderá o curso do processo administrativo – se instaurado – o qual somente será arquivado após atendidas todas as cláusulas e condições estabelecidas no presente termo.

Art. 33. Nos casos de inicial convicção sobre a existência do direito lesado ou ameaçado, será instaurado procedimento administrativo, sem prejuízo da lavratura de Auto de Infração e aplicação das sanções previstas no Código de Defesa do Consumidor e demais legislação pertinente.

CAPITULO IV

DA EXTINÇÃO DO PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Art. 34 O procedimento administrativo será extinto e registrado:

I – na categoria “ENCERRADO” por desistência manifesto expressamente do consumidor/reclamante, como também por parecer técnico do PROCON/Pato Branco;

II – quando o processo for “ENCERRADO” a pedido do consumidor, antes da audiência, nos casos em que a reclamação é considerada PROCEDENTE, será expedido parecer técnico instruindo o feito para que o consumidor possa pleitear seus direitos perante a esfera competente.

CAPITULO V

DO CADASTRO MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Art. 35. O Cadastro de reclamações fundamentadas contra fornecedores, denominado Cadastro Municipal de Defesa do Consumidor, é considerado arquivo público, sendo suas informações e fontes a todos acessíveis, vedada a utilização abusiva ou, por qualquer modo, estranha à defesa e orientação dos consumidores.

Art. 36. O Cadastro Municipal de Defesa do Consumidor constitui-se em instrumento fundamental de defesa e orientação dos consumidores, devendo o PROCON/Pato Branco assegurar sua adequação, eficiência, segurança e continuidade.

Parágrafo único. O Cadastro Municipal de Defesa do Consumidor é o resultado do registro, pelo PROCON/Pato Branco de todas as reclamações contra fornecedores, cujos procedimentos estejam incluídos nas categorias “PROCEDENTE/RESOLVIDO” e “PROCEDENTE/NÃO RESOLVIDO”.

Art. 37. O Cadastro a que se refere este capítulo será publicado no Órgão Oficial do Município, podendo também, visando uma ampla publicidade para manter informado o consumidor, divulgado através de outros meios de comunicação, a critério da Coordenadoria do PROCON/Pato Branco.

Art. 38. A periodicidade da divulgação do cadastro será definida pelo Coordenador do PROCON/Pato Branco, atentando para a informação precisa e atualizada dos consumidores, devendo ser realizada, obrigatoriamente, uma vez ao ano.

Art. 39. O cadastro deverá conter informações objetivas, claras e verdadeiras sobre o objeto da reclamação; a identificação do fornecedor; a classificação de arquivamento do processo administrativo e o atendimento ou não da reclamação pelo fornecedor/reclamado.

Art. 40. O cadastro será atualizado de forma permanente, e não poderá conter informações negativas sobre o fornecedor pelo período superior a 5 (cinco) anos, contados da data de intimação de decisão definitiva.

CAPÍTULO VI

DA CERTIDÃO DE VIOLAÇÃO DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

Art. 41. O PROCON/Pato Branco expedirá, mediante requerimento da parte interessada, a CVDC – “Certidão de Violação dos Direitos do Consumidor”, com base nos procedimentos administrativos registrados em seu banco de dados.

Art. 42. A CVDC emitida será de forma gratuita a quem solicitá-la. Será emitida em 2 (duas) vias, podendo ser:

I – NEGATIVA, quando não constar registro de reclamação contra o fornecedor;

II - POSITIVA, quando constar registro contra o fornecedor julgada como procedente/não resolvido.

Art. 43. Os registros, constantes das certidões positivas, não poderão ser referentes a reclamatórias findas a 5 (cinco) anos ou mais.

CAPÍTULO VII

DOS AUTOS DE CONSTATAÇÃO, DOS AUTOS DE INFRAÇÃO, AUTOS DE APREENSÃO E TERMOS DE DEPÓSITO

Seção I

DOS PROCEDIMENTOS

Art. 44. O PROCON/Pato Branco poderá lavrar Autos de Constatação, a fim de estabelecer a situação real do mercado, em determinado lugar e momento, obedecido o procedimento adequado.

Art. 45. Os Autos de Infração, de Apreensão e Termo de Depósito deverão ser claros e precisos, sem entrelinhas, rasuras ou emendas, devendo obrigatoriamente constar:

I – do Auto de Infração:

a)O local, a data e o horário da lavratura;

b)O nome, o endereço e a qualificação do autuado;

c)A descrição do fato ou do ato constitutivo de infração

d)O dispositivo legal infringido;

e)A determinação da exigência e intimação para cumpri-la, bem como o prazo de 10 (dez) dias para impugná-lo, contados a partir da data de sua lavratura;

f)A identificação do agente autuante, a sua assinatura, a indicação do cargo ou função e o número de sua matrícula;

g)A designação do órgão julgador e seu respectivo endereço

h)A assinatura do autuado, assim entendido, o representante legal da empresa autuada que tiver presente no ato da lavratura seja: o proprietário, o gerente, o sócio, o administrador.

II – do Auto de Apreensão e Termo de Depósito:

a)O local, a data e o horário da lavratura;

b)O nome, o endereço e qualificação do autuado;

c)O nome, o endereço e a qualificação do depositário;

d)O local onde o produto ficará armazenado;

e)A descrição e quantidade de produtos apreendidos;

f)As razões e os fundamentos da apreensão;

g)A quantidade recolhida para amostra;

h)A identificação do agente autuante, a sua assinatura, a identificação de seu cargo e/ou função e o número de sua matrícula;

i)A assinatura do autuado, assim entendido, o representante legal da empresa autuada que tiver presente no ato da lavratura do auto, seja: o proprietário, o gerente, o sócio, o administrador;

j)A assinatura do depositário.

Parágrafo único. As irregularidades formais poderão ser supridas ou convalidadas a juízo de autoridade competente, desde que sem causar prejuízo à ampla defesa do infrator e da segurança do procedimento sancionatório.

Art. 46. Os Autos de Constatação, Autos de Infração, Termos de Depósitos e demais documentos serão lavrados e impresso próprio, em 3 (três) vias de igual teor, numeradas tipograficamente.

Art. 47. A assinatura lançada pelo autuado no Auto de Infração e/ou de Apreensão, como também no Termo de Depósito, quando do recebimento da cópia do respectivo documento, constitui recibo de intimação, sem implicar confissão, podendo ser impugnado no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento da intimação.

§ 1º Em caso de recusa dos autuados em assinar os Autos de Infração, de Apreensão e Termos de Depósito, o agente competente consignará nos autos;

§ 2º Havendo recusa do recebimento dos Autos de Infração, de Apreensão e Termos de Depósito, a intimação do autuado far-se-á via postal, com Aviso de Recebimento (AR) ou por edital.

§ 3º O infrator poderá impugnar o processo administrativo, no prazo de 10 (dez) dias, contados processualmente da data de sua notificação, devendo indicar:

a)A autoridade julgadora a quem é dirigida;

b)A qualificação de impugnante;

c)Os motivos de fato e de direito que fundamentam a impugnação.

§ 4º Transcorrido “in albis” o prazo para a impugnação, reputar-se-ão verdadeiros os fatos consignados nos respectivos autos.

Art. 48. Decorrido o prazo para a impugnação, o órgão julgador determinará as diligências cabíveis, podendo dispensar as meramente protelatórias ou irrelevantes, sendo-lhe facultado requisitar do infrator, de quaisquer pessoas físicas ou jurídicas, órgãos ou entidades públicas as necessárias informações, esclarecimentos ou documentos, a serem apresentados no prazo estabelecido.

SEÇÃO I DA COMPETÊNCIA

Art. 49. São competentes para lavrar o Auto de Infração, de Constatação, de Orientação, de Apreensão e Termo de Depósito, bem como para expedir notificações:

I – o Agente Fiscal, devidamente credenciado, conforme determina o artigo 10 do Decreto Federal nº 2.181 de 1.997;

II – o Coordenador do PROCON/Pato Branco;

III – o Servidor, do Município ou do Estado, no caso de convênio celebrado entre o PROCON/Pato Branco e aquelas pessoas de Direito Público, no âmbito das respectivas Jurisdições.

Parágrafo único. O Agente da Fiscalização terá livre trânsito em qualquer dependência do estabelecimento fiscalizado, podendo examinar estoques, notas fiscais, papéis e demais documentos que julgar convenientes para o desempenho de suas atribuições.

Art. 46. Os Autos de Constatação, Autos de Infração, Termos de Depósitos e demais documentos serão lavrados e impresso próprio, em 3 (três) vias de igual teor, numeradas tipograficamente.

Art. 47. A assinatura lançada pelo autuado no Auto de Infração e/ou de Apreensão, como também no Termo de Depósito, quando do recebimento da cópia do respectivo documento, constitui recibo de intimação, sem implicar confissão, podendo ser impugnado no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento da intimação.

§ 1º Em caso de recusa dos autuados em assinar os Autos de Infração, de Apreensão e Termos de Depósito, o agente competente consignará nos autos;

§ 2º Havendo recusa do recebimento dos Autos de Infração, de Apreensão e Termos de Depósito, a intimação do autuado far-se-á via postal, com Aviso de Recebimento (AR) ou por edital.

§ 3º O infrator poderá impugnar o processo administrativo, no prazo de 10 (dez) dias, contados processualmente da data de sua notificação, devendo indicar:

- a) A autoridade julgadora a quem é dirigida;
- b) A qualificação de impugnante;
- c) Os motivos de fato e de direito que fundamentam a impugnação.

§ 4º Transcorrido “in albis” o prazo para a impugnação, reputar-se-ão verdadeiros os fatos consignados nos respectivos autos.

Art. 48. Decorrido o prazo para a impugnação, o órgão julgador determinará as diligências cabíveis, podendo dispensar as meramente protelatórias ou irrelevantes, sendo-lhe facultado requisitar do infrator, de quaisquer pessoas físicas ou jurídicas, órgãos ou entidades públicas as necessárias informações, esclarecimentos ou documentos, a serem apresentados no prazo estabelecido.

SEÇÃO I DA COMPETÊNCIA

Art. 49. São competentes para lavrar o Auto de Infração, de Constatação, de Orientação, de Apreensão e Termo de Depósito, bem como para expedir notificações:

I – o Agente Fiscal, devidamente credenciado, conforme determina o artigo 10 do Decreto Federal nº 2.181 de 1.997;

II – o Coordenador do PROCON/Pato Branco;

III – o Servidor, do Município ou do Estado, no caso de convênio celebrado entre o PROCON/Pato Branco e aquelas pessoas de Direito Público, no âmbito das respectivas Jurisdições.

Parágrafo único. O Agente da Fiscalização terá livre trânsito em qualquer dependência do estabelecimento fiscalizado, podendo examinar estoques, notas fiscais, papéis e demais documentos que julgar convenientes para o desempenho de suas atribuições.

CAPÍTULO VIII DO PROCEDIMENTO RECURSAL DAS PENALIDADES ADMINISTRATIVAS

Art. 50. Decorrido o prazo para a impugnação, ou sendo realizadas as diligências determinadas, se houver determinação neste sentido, o PROCON/Pato Branco preferirá

Decisão Administrativa, o qual deverá conter o relatório dos fatos, o respectivo enquadramento legal e, se condenatória, a natureza da gradação da pena.

§ 1º A autoridade administrativa competente, antes de julgar o feito, apreciará a defesa e as provas produzidas pelas partes, não estando vinculado ao relatório de sua consultoria jurídica ou órgão simular, se houver.

Art. 51. Julgado o processo e fixada a multa será o infrator notificado para efetuar seu recolhimento no prazo de 10 (dez) dias, ou apresentar recurso.

Art. 52. Da Decisão Administrativa proferida pela autoridade competente do órgão público que aplicou a sanção, caberá Recurso Ordinário no prazo de 10 (dez) dias, contados da data do recebimento da Notificação de Recolhimento da Multa ou publicação em edital, dirigida à autoridade competente que procedeu ao julgamento, sendo esta instância administrativa recursal final, a qual proferirá Decisão Definitiva.

Art. 53. Não será conhecido o recurso interposto fora dos prazos e condições estabelecidas neste Regimento.

Art. 54. Havendo renúncia tácita ao direito de recorrer, diante da inércia da empresa reclamada/autuada que deixara transcorrer ‘in albis’ o prazo para interposição do Recurso Ordinário e não recolher a multa, a Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/Pato Branco certificará o ocorrido e, encaminhará os autos para lançamento da multa em dívida ativa.

Art. 55. A decisão é considerada definitiva quando não couber mais recurso, seja de ordem formal ou material.

Art. 56. Decorrido o prazo, sem que a empresa efetue o pagamento da multa ou do saldo exigível, o débito será encaminhado à Secretaria Municipal da Fazenda para ser inscrita na dívida ativa do município.

CAPÍTULO IX DAS NULIDADES DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 57. A inobservância de forma não acarretará a nulidade do ato, se não houver prejuízo para a defesa;

Parágrafo único. A nulidade prejudica somente os atos posteriores ao ato declarado nulo e dele diretamente dependentes ou que sejam de consequência, cabendo a autoridade que a declarar indicar tais atos e determinar o adequado procedimento saneador, se for o caso.

Art. 58. As pessoas comparecerão ao órgão pessoalmente, podendo ser acompanhadas por advogados devidamente constituídos.

Art. 59. Em caso de impedimento à aplicação do disposto neste documento, ficam os agentes competentes do PROCON/Pato Branco, autorizados a requisitar auxílio de força policial.

Art. 60. Todos os prazos citados são de caráter preclusivo.

Art. 61. As disposições constantes neste Regimento Interno não revogam as decorrentes de outros normativos compatíveis com os princípios gerais da defesa do consumidor.

Art. 62. Os casos omissos do presente Regimento Interno serão resolvidos pela Procuradoria Geral do Município.

Gabinete do Prefeito Municipal de Pato Branco, 21 de novembro de 2007.

**ROBERTO VIGANÓ
Prefeito Municipal**

DECRETO N° 8.870, de 5 de Março de 2021

Dispõe sobre a substituição do índice de correção monetária Unidade de Referência Fiscal - UFIR pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo Especial – IPCA-e, tendo em vista a extinção daquele indexador, bem como sobre a atualização dos limites mínimo e máximo das multas administrativas aplicadas pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/PR, com fundamento na Lei 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor.

O Prefeito Municipal de Pato Branco, Estado do Paraná, no uso das atribuições previstas no art. 47, XIX e XXII, na forma do art. 62, I, “a” e “o” ambos da Lei Orgânica Municipal;

Considerando que a Unidade Fiscal de Referência – UFIR foi extinta em decorrência do § 3º, do art. 29 da Medida Provisória nº 1973-67/2000, em novembro de 2000;

Considerando que desde sua extinção, em novembro de 2000, até a presente data, os limites mínimo e máximo das multas administrativas previstas no parágrafo único do art. 57 da lei 8078/90 - Código de Defesa do Consumidor, mantiveram-se entre R\$ 212,82 (duzentos e doze reais e oitenta e dois centavos) e R\$ 3.192.300,00 (três milhões, cento e noventa e dois mil e trezentos reais);

Considerando que o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC/MJ já adota a correção monetária, na forma prevista neste Decreto;

Considerando que o IPCA-e tem divulgação trimestral pelo Índice Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, o que significa que a cada 3 (três) meses poderá haver alteração para mais ou para menos, a depender da inflação ou deflação, das expressões em moeda da maior e menor multa que podem ser impostas pelo PROCON/PR;

Considerando que o princípio a seguir é o da preservação do "valor real" da multa cominada pelo PROCON/PR.

Decreta:

Art. 1º Os limites mínimo e máximo do valor das multas previstas no parágrafo único do art. 57 da Lei 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor, deverão ser atualizados com base no IPCA-e, índice de correção monetária, em substituição à UFIR, desde novembro de 2000 até a data da cominação da sanção.

Art. 2º Fica definido que as multas vencidas e não pagas há mais de 30 (trinta) dias, contados da data do seu vencimento, e cujos processos estejam aptos para inscrição em dívida ativa do município, deverão ter seu valor originalmente preservado, com atualização monetária pelo IPCA-e, acrescidos de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, nos limites e condições aqui estabelecidos.

Parágrafo Único. A atualização monetária e os juros moratórios previstos no caput do presente artigo também serão aplicados a qualquer débito vencido.

Art. 3º Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação
Gabinete do Prefeito do Município de Pato Branco, Estado do Paraná, em 5 de março de 2021.

ROBSON CANTU
Prefeito Municipal

ELAINE DIAS MENEGOLA
Diretora do PROCON Pato Branco

DECRETO N° 8.871, de 5 de Março de 2021

Dispõe sobre os processos instaurados no âmbito do PROCON/PR, bem como a classificação de infrações aos direitos do consumidor.

O Prefeito Municipal de Pato Branco, Estado do Paraná, no uso das atribuições previstas no art. 47, XXIII, na forma do art. 62, I, “a” e “o” ambos da Lei Orgânica Municipal;

Considerando a legislação em vigor, em especial as disposições da Lei Federal nº. 8.078/1990, do art. 57 do Código de Defesa do Consumidor dos arts. 24 e 28 do Decreto Federal nº. 2181/1997, bem como a necessidade de modernizar, simplificar e atualizar os critérios para aplicação da penalidade de multa.

DECRETA:

Art. 1º Os processos instaurados no âmbito do PROCON Pato Branco/PR, para apuração de infrações aos direitos do consumidor podem ser classificados como:

I – processo administrativo instaurado por ato de ofício;

II – processo administrativo individual.

Parágrafo único. As fórmulas para cálculo das multas a serem aplicadas em cada processo administrativo instaurado são aquelas definidas nos anexos deste Decreto.

Art. 2º O processo administrativo instaurado de ofício é aquele destinado a apurar infrações a direitos difusos e coletivos dos consumidores.

Art. 3º O processo administrativo individual é aquele destinado a apurar infrações a direitos individuais dos consumidores.

Parágrafo único. Processos administrativos individuais podem ser reunidos para apuração de condutas de mesma natureza contra o mesmo fornecedor, hipótese em que se tutelará direito individual homogêneo, conforme previsto no art. 81, parágrafo único, III da Lei nº 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor.

Art. 4º Para fins de aplicação da presente Portaria, os direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos são aqueles definidos como tais no art. 81, parágrafo único, da Lei nº 8.078/90- CDC.

Art. 5º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação e se aplica aos processos administrativos em curso.

Parágrafo único. Este Decreto não se aplica aos processos administrativos com decisão administrativa já transitada em julgado.

Art. 6º Os Anexo I- Fórmulas de Cálculo, Anexo II - Tabela de índice de gravidade da(s) infração(ões) – IG, Anexo III- Tabela de Classificação das Empresas pela Receita Operacional Bruta – Situação Econômica da Empresa – SE, Anexo IV - Tabela de Índice de Vantagem Auferida – VA, Anexo V - Tabela para Aplicação das Atenuantes Previstas no artigo 25 do Decreto 2.181/1997, Anexo VI - Tabela para Aplicação das Agravantes Previstas no Artigo 26, II até IX do Decreto 2.181/1997, Anexo VII - Tabela para Aplicação da Agravante de Reincidência Prevista no Artigo 26, I do Decreto 2.181/1997, Anexo VIII- Classificação das Infrações ao Código de Defesa do Consumidor, são parte integrante deste decreto

Art. 7º Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação, revogam-se as disposições em contrário.

Gabinete do Prefeito do Município de Pato Branco, Estado do Paraná, em 5 de março de 2021.

ROBSON CANTU
Prefeito Municipal

ELAINE DIAS MENEGOLA
Diretora do PROCON Pato Branco

ANEXO I

• FÓRMULAS DE CÁLCULO

Fórmula aplicável a Processo Administrativo instaurado por Ato de Ofício:

$$VM = (MM \times IG \times SE \times VA) \times (AT) \times (AG) \times (REI)$$

Fórmula aplicável a Processo Administrativo Individual

$$VM = (MM \times IG \times SE \times VA) \times (AT) \times (AG) \times (REI) \times (NP)$$

Descrição da fórmula:

Onde:

VM = Valor da Multa

MM = Valor mínimo da multa¹ = R\$ 665,43 ou seu valor atualizado, conforme Portaria PROCON/PR nº 03/2011, disponível para consulta no sítio eletrônico do Procon/PR.

IG = Índice de Gravidade da(s) Infração(ões) – Vide tabela constante no Anexo II.

SE = Situação Econômica da Empresa – Vide tabela constante no Anexo III.

VA = Vantagem Auferida – Vide tabela constante no Anexo IV.

AT = Atenuantes – Vide tabela constante no Anexo V.

AG = Agravantes – Vide tabela constante no Anexo VI.

REI = Reincidência – Vide tabela constante no Anexo VII.

NP = Número de Processos – Quantidade de Processos Individuais reunidos no mesmo procedimento

Cumpra esclarecer que o valor da multa mínima estabelecido pelo Código de Defesa do Consumidor no artigo 57 é de 200 (duzentas) vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência - UFIRs. Tendo em vista que a unidade supracitada foi extinta pelo artigo 29, § 3º da Medida Provisória nº 1973-67/2000, em novembro de 2000 e à época os 200 (duzentos) UFIRs - Unidade de Referência Fiscal equivaliam a R\$ 212,82 (duzentos e doze reais e oitenta e dois centavos), tal valor vem sendo atualizado pelo IPCA-e - Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo Especial trimestralmente por este Procon/PR, com fundamento no Decreto nº 8.870 de 5 de março de 2021, disponível para consulta no sítio eletrônico desta Prefeitura, assim como com base na determinação da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça. Sendo assim, **o valor atualizado da multa mínima nesta data é de R\$ 704,29 (setecentos e quatro reais e vinte e nove centavos).**

ANEXO II

• TABELA DE ÍNDICE DE GRAVIDADE DA(S) INFRAÇÃO(ÕES) – IG.

O índice de gravidade da(s) infração(ões) será determinado de acordo com a gravidade da infração (vide Anexo VIII) e deverá ser representado na fórmula de cálculo da multa por um dos coeficientes indicados na TABELA abaixo:

GRAVIDADE	MULTIPLICADOR - IG
GRUPO I - (vide Anexo VIII)	1
GRUPO II - (vide Anexo VIII)	2
GRUPO III - (vide Anexo VIII)	3

ANEXO III

• TABELA DE CLASSIFICAÇÃO DAS EMPRESAS PELA RECEITA OPERACIONAL BRUTA – SITUAÇÃO ECONÔMICA DA EMPRESA - SE

A fim de auferir a situação econômica do fornecedor, o PROCON/PR solicita a apresentação de relatório econômico. Caso o fornecedor deixe de apresentá-lo, a classificação da situação econômica será realizada por estimativa e poderá ser impugnada através da interposição do recurso administrativo previsto no artigo 49 do Decreto 2.181/1997. A classificação econômica da empresa é definida pela sua receita operacional bruta, conforme quadro abaixo.

TIPO DE EMPRESA	RECEITA OPERACIONAL BRUTA (EM REAIS)	
	MAIOR QUE	MENOR OU IGUAL A
Microempresa Individual		81.000,00 Fundamento: Art. 18-A, §1º da Lei Complementar 123/2006
Microempresa	81.000,01 Fundamento: Art. 18-A, §1º da Lei Complementar 123/2006	360.000,00 Fundamento: Art. 3º, I da Lei Complementar 123/2006
Empresa de Pequeno Porte	360.000,01 Fundamento: Art. 3º, II da Lei Complementar 123/2006	4.800.000,00 Fundamento: Art. 3º, II da Lei Complementar 123/2006
Média Empresa	4.800.000,01 Fonte: BNDS	300.000.000,00 Fonte: BNDS
Grande Empresa	300.000.000,01 Fundamento: Art. 3º, § parágrafo único da Lei 11.638/2007	

O multiplicador será definido conforme a natureza do dano causado e a situação econômica da empresa. A gradação dos multiplicadores leva em consideração a extensão do dano e a reprovabilidade da conduta, de modo que o multiplicador aumenta conforme o alcance e abrangência dos efeitos danosos. Tal gradação faz com que o valor da multa seja proporcional ao dano causado ao(s) consumidor(es), atendendo assim aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, além de evitar a utilização de subjetividade na aplicação da sanção de multa. Após a definição da natureza do dano e da situação econômica do Fornecedor, deverá ser aplicado um dos coeficientes abaixo:

EXTENSÃO DO DANO	MULTIPLICADOR - ED
INFRAÇÃO DE CARÁTER INDIVIDUAL OU INDIVIDUAL HOMOGÊNEO	MICROEMPRESA INDIVIDUAL = 1,5 MICROEMPRESA = 2 EMPRESA DE PEQUENO PORTE = 2,5 MÉDIA EMPRESA = 3 GRANDE EMPRESA = 3,5
INFRAÇÃO DE CARÁTER COLETIVO	MICROEMPRESA INDIVIDUAL = 20 MICROEMPRESA = 25 EMPRESA DE PEQUENO PORTE = 30 MÉDIA EMPRESA = 35 GRANDE EMPRESA = 40
INFRAÇÃO DE CARÁTER DIFUSO	MICROEMPRESA INDIVIDUAL = 30 MICROEMPRESA = 35 EMPRESA DE PEQUENO PORTE = 40 MÉDIA EMPRESA = 45 GRANDE EMPRESA = 45

ANEXO IV

• TABELA DE ÍNDICE DE VANTAGEM AUFERIDA – VA

A vantagem auferida poderá ser mensurável ou não mensurável e será definida conforme classificação abaixo:

CARÁTER DA VANTAGEM	FAIXA DO DANO	MULTIPLICADOR
Vantagem Mensurável (considerada aquela comprovadamente auferida em razão da prática da infração, ou seja, na qual é possível definir o quantum da vantagem obtida pelo Fornecedor)	R\$ 0,01 até 100,00	1,2
	R\$ 100,01 até 1.000,00	1,3
	R\$ 1.000,01 até 10.000,00	1,4
	R\$ 10.000,01 até 50.000,00	1,5
	R\$ 50.000,01 até 100.000,00	1,6
	R\$ 100.000,01 até 300.000,00	1,7
	R\$ 300.000,01 até 700.000,00	1,8
acima de R\$ 700.000,01	1,9	
Vantagem Não-Mensurável (considerada a hipótese em que não for possível auferir o quantum da vantagem obtida com a conduta infrativa do Fornecedor)	Não quantificável	1

ANEXO V

• TABELA PARA APLICAÇÃO DAS ATENUANTES PREVISTAS NO ARTIGO 25 DO DECRETO 2.181/1997

Quando o Fornecedor **NÃO** possuir nenhuma das Atenuantes previstas no artigo 25 do Decreto Federal 2.181/1997, deverá ser utilizado o multiplicador número 1 (um), quando possuir deverá ser utilizado um dos multiplicadores constantes na tabela abaixo:

NÚMERO DE ATENUANTES	COEFICIENTE MULTIPLICADOR
01	0,9
02	0,8
03	0,7

ANEXO VI

• TABELA PARA APLICAÇÃO DAS AGRAVANTES PREVISTAS NO ARTIGO 26, II ATÉ IX DO DECRETO 2.181/1997

Quando o Fornecedor **NÃO** possuir nenhuma das Agravantes previstas a partir do inciso II do artigo 26 do Decreto Federal 2.181/1997, deverá ser utilizado o multiplicador número 1 (um), quando possuir deverá ser utilizado um dos multiplicadores constantes na tabela abaixo:

NÚMERO DE AGRAVANTES (Exceto Inciso I)	COEFICIENTE MULTIPLICADOR
1 INCISO	1,1
2 INCISOS	1,2
3 INCISOS	1,3
4 INCISOS	1,4

NÚMERO DE AGRAVANTES (Exceto Inciso I)	COEFICIENTE MULTIPLICADOR
5 INCISOS	1,5
6 INCISOS	1,6
7 INCISOS	1,7
8 INCISOS	1,8

ANEXO VII

• TABELA PARA APLICAÇÃO DA AGRAVANTE DE REINCIDÊNCIA PREVISTA NO ARTIGO 26, I DO DECRETO 2.181/1997

O multiplicador referente a reincidência (REI) será definido com base no número de processos com decisão irrecorrível que o Fornecedor possuir neste Departamento Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/PR, nos moldes do artigo 27 do Decreto Federal 2.181/1997. Porém, quando o Fornecedor **for primário**, deverá ser utilizado o multiplicador número 1.

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES	COEFICIENTE MULTIPLICADOR
1 - 10	1,1
11 - 21	1,2
22 - 32	1,3
33 - 43	1,4

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES	COEFICIENTE MULTIPLICADOR
44 - 54	1,5
55 - 65	1,6
66 - 76	1,7
77 - 87	1,8
Acima de 88	1,9

ANEXO VII

• CLASSIFICAÇÃO DAS INFRAÇÕES AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

GRUPO I – INFRAÇÕES CONSIDERADAS GRAVES

01- Todas as do Artigo 6º;

02 - **Ofertar produtos ou serviços** sem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características como: **quantidade, preço, condições de pagamento, juros, encargos, garantia, entre outros dados relevantes** (art. 31);

03 – **Realizar as práticas abusivas previstas no Art. 39**, nos incisos:

II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

IX - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais;

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços.

XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério.

XIII - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido;

04 - **deixar de fornecer prévia** e adequadamente ao consumidor, nas vendas a prazo, informações obrigatórias sobre as condições do crédito ou financiamento (art.52);

05 – **omitir**, nas ofertas ou vendas eletrônicas, por telefone ou reembolso postal, o nome e endereço do fabricante ou do importador na embalagem, publicidade e em todos os impressos utilizados na transação comercial (art. 33) (rótulo);

06 – **promover** publicidade de produto ou serviço de forma que o consumidor não a identifique como tal de forma fácil e imediata (art.36);

07 – **deixar de sanar** os vícios do produto ou serviço, de qualidade ou quantidade, que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as

indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária (arts. 18, 19 e 20); (somente vício);

08 – **deixar de cumprir a oferta**, publicitária ou não, suficientemente precisa, ou obrigação estipulada em contrato (art. 30 e 48);

09 – **redigir** instrumento de contrato que regulam relações de consumo de modo a dificultar a compreensão do seu sentido e alcance (art. 46); (não entrega do comprovante da relação de consumo – contrato, orçamento, nota fiscal, etc);

10 – **impedir, dificultar ou negar a desistência** contratual e devolução dos valores recebidos, no prazo legal de arrependimento, quando a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial (art.49);

11 - **deixar de entregar**, quando concedida garantia contratual, termo de garantia ou equivalente em forma padronizada, esclarecendo, de maneira adequada, em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor (art. 50, parágrafo único);

12 – **deixar de fornecer manual de instrução**, de instalação e uso de produto em linguagem didática e com ilustrações (art. 50, parágrafo único); salvo se se tratar de produto potencialmente nocivo (que enquadrar-se-a como grave);

13 - **deixar de redigir** contrato de adesão em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, de modo a facilitar a sua compreensão pelo consumidor (art. 54,§3º);

14 – **deixar de redigir** com destaque cláusulas contratuais que impliquem na limitação de direito do consumidor, impedindo sua imediata e fácil compreensão (art. 54, §4º);

15 – **colocar no mercado** de consumo produtos ou serviços inadequados ao fim que se destinam ou lhe diminua o valor (arts. 18, § 6º, III, e 20); (vício de inadequação);

16 – **deixar de empregar** componentes de reposição originais e adequados ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo se existir autorização em contrário do consumidor (art.21);

17 - **deixar de assegurar a oferta** de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto (art.32);

18– **deixar de entregar orçamento** prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços (art.40);

19 – **deixar de restituir** quantia recebida em excesso nos casos de produtos ou serviços sujeitos a regime de controle ou tabelamento de preços (art. 40, §3º);

20 – **inserir no instrumento de contrato** cláusula abusiva (art. 51);

21 – **exigir multa de mora** superior ao limite legal (art. 52, §1º);

22 – **deixar de assegurar ao consumidor** a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros (art. 52, §2º);

23 – **prática infrativa** não enquadrada em outro grupo.

GRUPO II – INFRAÇÕES CONSIDERADAS MUITO GRAVES

01– **ofertar** produtos ou serviços sem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características **quanto à qualidade; prazo de validade; origem e sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores** (art.31);

02– **deixar de fornecer** manual de instrução, de instalação e uso de produto em linguagem didática e com ilustrações **quando se tratar de produto potencialmente nocivo** (art. 50, parágrafo único);

03– **colocar** no mercado de consumo produtos ou serviços em desacordo com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, da rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza (art. 19);

04– **deixar** as concessionárias ou permissionárias de fornecer serviços públicos adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos (art. 22);

05– **colocar no mercado de consumo** produtos ou serviços em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – CONMETRO (arts.18, § 6º, II, e 39, VIII);

06– **impedir ou dificultar** o acesso gratuito do consumidor às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes (art.43);

07– **deixar de restituir** ao consumidor quantia indevidamente cobrada pelo valor igual ao dobro do excesso (art. 42, parágrafo único);

08– **deixar** o fornecedor, na publicidade de seus produtos ou serviços **de manter** em seu poder para informação dos legítimos interessados, os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem (art. 36, parágrafo único); ou deixar de prestar essas informações ao órgão de defesa do consumidor quando notificado para tanto (art. 55, §4º);

09– **submeter**, na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente a ridículo ou qualquer tipo de constrangimento ou ameaça (art.42);

10– **deixar de prestar** informações sobre questões de interesse do consumidor descumprindo notificação do órgão de defesa do consumidor (art. 55. §4º);

11- Realizar as práticas abusivas previstas no Art. 39, Incisos:

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

VII - repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;

VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - CONMETRO;

12– **inserir no instrumento de contrato** cláusula que estabeleça a perda total das prestações pagas em benefício do credor que, em razão do inadimplemento, pleitear a resolução do contrato e a retomada do produto alienado (art.53).

GRUPO III – INFRAÇÕES CONSIDERADAS GRAVÍSSIMAS

01– ofertar produtos ou serviços sem assegurar informação correta, clara, precisa, ostensiva e em língua portuguesa sobre a **composição**, seus respectivos **prazos de validade** e sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores (art.31);

02– expor à venda produtos com validade vencida (art. 18, § 6º,I);

03– **deixar de comunicar à autoridade competente** a nocividade ou periculosidade do produto ou serviço, quando do lançamento dos mesmos no mercado de consumo, ou quando da verificação posterior da existência de risco à saúde e segurança do consumidor(art. 10, § 1º) (Artigo 64);

04– **deixar de comunicar aos consumidores**, por meio de anúncios publicitários veiculados na imprensa, rádio e televisão, a nocividade ou periculosidade do produto ou serviço, quando do lançamento dos mesmos no mercado de consumo, ou quando da verificação posterior da existência de risco à saúde e segurança do consumidor;(art. 10, § 1º e2º);

05– **deixar de reparar** os danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos ou serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos (art. 12 e14);

06– colocar no mercado de consumo produtos ou serviços inadequados ao fim que se destinam ou lhe diminuam o valor (**quando se tratar de produtos potencialmente nocivos**) (arts. 18, § 6º, III, e 20);

07– deixar as concessionárias ou permissionárias de fornecer serviços públicos adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos (art. 22); (**quando a inadequação, ineficiência, a insegurança e a descontinuidade envolver risco à saúde e segurança do consumidor**);

08– **expor à venda** produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, ou perigosos (art. 18, § 6º,II);

09– **colocar** ou ser responsável pela colocação no mercado de consumo **produto ou serviço** que sabe ou deveria saber apresentar **alto grau de nocividade ou periculosidade** à saúde ou segurança (art.10);

10– **deixar de informar**, de maneira ostensiva e adequada, a respeito da nocividade ou periculosidade de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança, ou deixar de adotar outras medidas cabíveis em cada caso concreto (art. 9º); (Artigo 63, Parágrafo1º);

11– **Fazer ou promover** publicidade que sabe ou deveria saber ser enganosa ou abusiva (art. 37); (Artigos 66 e 67);

12– Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança (Art.68);

13– **Empregar**, na reparação de produtos, **peças** ou componentes de reposição **usados**, sem autorização do consumidor; nos casos em que o produto ou serviço envolver a saúde e segurança do consumidor as peças devem ser novas (Art 70 das Infrações Penais);

14– **Deixar de retirar do mercado**, imediatamente quando determinado pela

autoridade competente, os produtos nocivos ou perigosos (Art 64, parágrafo único das Infrações Penais);

15- **manter cadastro** de consumidores sem serem objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, ou contendo **informações negativas referentes a período superior a cinco anos (art. 43, §1º);**

16- **inserir ou manter registros**, em desacordo com a legislação, nos cadastros ou banco de dados de consumidores (caput art. 39, art.43 e seguintes);

17- **inserir ou causar a inserção** de informações negativas não verdadeiras ou imprecisas em cadastro de consumidores (art. 43, §1º);

18- **deixar de comunicar** por escrito ao consumidor a abertura de cadastro, ficham registro e dados pessoais de consumo, quando não solicitada por ele (art. 43, §2º);

19- **deixar de retificar**, quando exigidos pelo consumidor, os dados e cadastros nos casos de inexatidão ou comunicar a alteração aos eventuais destinatários no prazo legal (art. 43, §3º);

20- fornecer quaisquer informações que possam **impedir ou dificultar acesso ao crédito** junto aos fornecedores após consumada a prescrição relativa à cobrança dos débitos do consumidor (art. 43, §5º);

21- prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços (art. 39, IncisoIV).

CANAIS DE ATENDIMENTO

Telefone

(46) 3902-1289

(46) 3902-1325

WhatsApp

(46)9 9107-6394

E-Mail

procon@patobranco.pr.gov.br

Endereço

Rua Araribóia, 185, Centro

Pato Branco PR 85.501-260

Horário de Atendimento

Segunda à Sexta-feira

Das 8h30 às 11h30

Das 13h30 às 17h

www.patobranco.pr.gov.br/procon



Plataforma criada para solucionar conflitos de consumo através da internet, aproximando diretamente consumidor e fornecedor na solução de conflitos.

Ela é monitorada pelos Procons de todo Brasil e pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, com o apoio da sociedade.

CARTILHA DO FORNECEDOR

PREFEITURA MUNICIPAL DE PATO BRANCO
COORDENADORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR
DE PATO BRANCO - PROCON/PATO BRANCO

ROBSON CANTU

Prefeito Municipal

ELAINE DIAS MENEGOLA

Diretora do PROCON/PATO BRANCO

Desenvolvida por: Elaine Dias Menegola

Revisão por: Adriano Giovani Pagnonceli
Milena Augusta Andrade Ribeiro

Apoio: Prefeitura Municipal de Pato Branco
Coordenadoria de Defesa do Consumidor
Procon Pato Branco

Fevereiro de 2022

