FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

Dispõe sobre o processo administrativo sancionatório no âmbito da Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon-SP, e dá outras providências.

A Diretoria Executiva da Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon-SP, resolve:

Art. 1º. A presente Portaria regula o processo administrativo sancionatório previsto na Lei Estadual nº 10.177, de 30.12.98, referente às violações às normas de proteção e defesa do consumidor estabelecidas na Lei Federal nº 8.078, de 11.09.90, bem como em outros diplomas legais e demais atos normativos, no que com ele não conflitar.

CAPÍTULO I
DOS ATOS PROCESSUAIS

Seção I
Dos autos de infração, apreensão, constatação e notificação

Art. 2º. Verificados os indícios de ocorrência de infração às normas de proteção e defesa do consumidor será lavrado auto de infração e instaurado o processo administrativo sancionatório.

§ 1º A apreensão de bens, quando necessária, terá, dentre outras, as seguintes finalidades:

I - constituir prova administrativa, que perdurará até decisão definitiva ou;

II - assegurar a aplicação do procedimento previsto no art.14 e seguintes desta Portaria, entre outras situações, quando os produtos:

a) estiverem com o prazo de validade vencido;
b) encontrarem-se deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda, em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação;
c) revelarem-se, por qualquer motivo, inadequados ao fim a que se destinam;
d) possuírem conteúdo líquido inferior às indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou de mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza;
e) não oferecerem a segurança que deles legitimamente se espera, levando-se em consideração: sua apresentação, o uso e os riscos que razoavelmente deles se espera e a época em que foram colocados em circulação.

§ 2º O processo sancionatório inicia-se somente com a lavratura do auto de infração, salvo nas hipóteses do art. 14 e seguintes desta Portaria, sendo as diligências fiscalizatórias, a exemplo de autos de constatação, apreensão e notificação, atos de mera averiguação sem constituir gravame e, por isso, prescindem de qualquer defesa.

§ 3º A instauração de processo sancionatório não implica, salvo aplicação de medida cautelar, em qualquer efeito à pessoa do autuado até a decisão final.

§ 4º Os bens resultantes da apreensão prevista no inciso I, do § 1º deste artigo ou oriundos de requisição constantes de auto de notificação serão inutilizados, nos termos dos artigos 19 e 20 da presente Portaria.

Art. 3º. Os autos de infração, apreensão, constatação e notificação deverão conter a identificação do fiscalizado, o local de sua lavratura, data e hora, a assinatura do agente, o número da cédula de identificação fiscal – CIF, e ainda:

I – no auto de infração:

a) a narração dos fatos que constituem a conduta infratora, podendo ser feita de forma sucinta quando houver remissão ao auto de constatação ou outra peça onde a conduta esteja descrita de forma detalhada;
b) a remissão às normas pertinentes, à infração e à sanção aplicável;
c) quando for aplicável a sanção de contrapropaganda, as diretrizes básicas do conteúdo da mesma, de forma a atender o comando do § 1º, do art. 60, da Lei Federal nº 8.078/90, bem como a advertência de que o autuado ficará sujeito à pena do art. 330 do Código Penal, em caso de desobediência à ordem legal, além da possibilidade de aplicação de multa cominatória;
d) quando for aplicável a sanção de suspensão temporária de atividade ou suspensão do fornecimento do produto ou serviço, de forma cautelar, obrigatoriamente deverá constar a duração da medida e da exigência a ser cumprida, se cabível, bem como a advertência de que o autuado ficará sujeito à pena do art. 330 do Código Penal, em caso de desobediência à ordem legal, além da possibilidade de aplicação de multa cominatória e;
e) o prazo e o local para apresentação da defesa.

II - no auto de apreensão:
a) a descrição e a quantidade dos bens apreendidos;
b) a indicação do depositário, quando houver necessidade.

III - no auto de constatação:

a) a narração dos fatos verificados pelo agente.

IV – no auto de notificação:

a) a requisição de informações, nos termos do § 4º, do art. 55, da Lei Federal nº 8.078/90;

Parágrafo único. Os bens apreendidos para o fim previsto no art. 2º, § 1º, II, desta Portaria, a critério da autoridade, poderão ficar sob a guarda do proprietário, responsável, preposto ou empregado que responda pelo gerenciamento do negócio, caso em que o auto de apreensão deverá conter, além dos requisitos previstos no *caput* e inciso II deste artigo, a qualificação e a assinatura do fiel depositário nomeado, bem como a advertência de que fica proibida a venda, utilização, substituição, subtração e remoção, total ou parcial, dos referidos bens.

Art. 4º. Em caso de recusa do fiscalizado em assinar os autos de infração, de apreensão, de constatação e de notificação, o agente competente neles consignará o fato, entregando-lhe 01 (uma) via do auto lavrado, o qual deverá conter a assinatura de uma testemunha, devidamente qualificada e identificada no referido documento.

Parágrafo único: Sem prejuízo de qualquer meio de prova, a Administração poderá, a fim de materializar a irregularidade, se utilizar de fotografias, filmagens ou qualquer outro meio mecânico ou eletrônico.

Art. 5º. Instaurado o processo sancionatório, os autos ficarão a cargo da Assessoria de Controle e Processos-ACP da Diretoria Executiva, a quem compete a realização dos atos de expediente para o seu devido processamento.

Seção II
Da citação e defesa do autuado

Art. 6º. As intimações das decisões serão feitas por meio de publicação no Diário Oficial do Estado.

§1º Excetuam-se para fins de publicação os despachos de mero expediente.

§2º Quando as publicações ocorrerem aos sábados ou feriados, consideram-se disponibilizadas no primeiro dia útil seguinte, iniciando-se a contagem no dia seguinte ao da disponibilização.

Art. 7º. O autuado será citado na forma prevista nos arts. 34 e 63, III, da Lei Estadual nº 10.177/98, podendo, no prazo de 15 (quinze) dias, efetivar o pagamento ou oferecer defesa e/ou impugnar o valor da receita bruta estimada.

I- A defesa deverá ser instruída com os fatos e fundamentos de direito que embasam a pretensão:

a) a prova documental deverá acompanhar a defesa e o pedido para a juntada posterior importará na apresentação dos motivos da sua indisponibilidade na época.
b) as provas adicionais pretendidas tais como: testemunhal, pericial, dentre outras, deverão ser previamente requeridas e precisamente indicadas, justificando sua pertinência.

II- Nos casos de impugnação da estimativa da receita bruta obedecer-se-á o disposto no art. 32 da presente Portaria.

Parágrafo único. Não havendo a impugnação da receita, no prazo de defesa, presumir-se-á aceita, pelo autuado, a receita mensal bruta estimada.

Art. 8º. As petições poderão ser encaminhadas por via postal, sendo consideradas, para efeito de prazo, as datas de postagem.

Parágrafo único. O autuado fica ciente que a remessa da petição via postal somente será comprovada mediante a apresentação do aviso de recebimento emitido pelos Correios, não cabendo à Administração quaisquer responsabilidades por tais trâmites.

Seção III
Da instrução

Art. 9º. A instrução será realizada na forma prevista no art. 63, IV e V, da Lei Estadual nº 10.177/98.

Art. 10. A Assessoria de Controle e Processos- ACP da Diretoria Executiva, além das atribuições a ela inerentes, proferirá despacho de mero expediente e decisões interlocutórias.

Art. 11. Compete à Diretoria Adjunta de Programas Especiais- DPE proferir decisões de mérito, em primeiro grau.

Parágrafo único: Antes de ser proferida a decisão de mérito pela Diretoria Adjunta de Programas Especiais-DPE, será ouvida a Assessoria Jurídica, após Manifestação Técnica elaborada pelos Técnicos ou Especialistas de Proteção e Defesa do Consumidor designados para desenvolver referido trabalho.

Art. 12. Compete à Diretoria Executiva-DEX homologar a quitação da pena pecuniária constante do auto de infração ou de demonstrativo de cálculo, quando o autuado efetuar o pagamento voluntariamente, podendo delegar tal atribuição.

Seção IV
Do recurso

Art. 13. Da decisão proferida pela Diretoria Adjunta de Programas Especiais-DPE caberá o pagamento da multa imposta ou recurso à Diretoria Executiva-DEX, no prazo de 15 (quinze) dias, contados da publicação da decisão, nos termos dos arts. 39, 40 e 63, VIII da Lei Estadual nº 10.177/98.

§ 1º O recurso será recebido no efeito suspensivo, exceto quando se tratar de aplicação de medidas cautelares.

§ 2º Antes de ser proferida a decisão de segundo grau pela Diretoria Executiva-DEX, será ouvida a Assessoria Jurídica, após Manifestação Técnica elaborada pelos Técnicos ou Especialistas de Proteção e Defesa do Consumidor designados para desenvolver referido trabalho.

CAPÍTULO II
DAS MEDIDAS E DOS PROCEDIMENTOS CAUTELARES

Art. 14. Nos casos de extrema urgência ou de interesse da preservação da vida, saúde, segurança, informação, do bem-estar dos consumidores e proteção de seus interesses econômicos, a Administração poderá adotar as medidas cautelares, indispensáveis à eficácia do ato.

Parágrafo único: Os processos sancionatórios em que forem aplicadas medidas cautelares terão prioridade sobre os demais.

Art. 15. Por ocasião da intimação, nas situações que se refere o artigo anterior, poderá o fiscalizado manifestar-se no prazo de 07 (sete) dias, nos termos do inciso VI, do art. 32, da Lei Estadual nº 10.177/98, excluindo-se para fins de contagem do prazo, o dia do começo e incluindo-se o dia do seu vencimento.

Art. 16. Havendo manifestação do fiscalizado e antes de ser proferida a decisão pela Diretoria Adjunta de Programas Especiais-DPE, será ouvida a Assessoria Jurídica, após Manifestação Técnica elaborada pelos Técnicos ou Especialistas de Proteção e Defesa do Consumidor designados para desenvolver referido trabalho.

Art. 17. Da decisão de que trata o artigo anterior, caberá recurso à Diretoria Executiva-DEX, a ser interposto no prazo de 15 (quinze) dias, observados os requisitos do art. 43 da Lei Estadual nº. 10.177/98, o qual será recebido apenas no efeito devolutivo.

CAPÍTULO III
DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Seção I
Da apreensão e destruição

Art. 18. Nas hipóteses previstas no § 1º, do art. 2º desta Portaria, o agente de fiscalização efetuará, quando necessário, a apreensão dos produtos, nos termos do inciso III, do art. 56, da Lei Federal n.º 8.078/90, lavrando o respectivo auto.

Art. 19. As apreensões serão destruídas após o trânsito em julgado administrativo da decisão que julgar subsistente o auto de infração.

Art. 20. Da intimação da decisão final que julgar o auto de infração, nos termos do art. 6º desta Portaria, caberá ao autuado, no prazo de 15 (quinze) dias, a retirada dos bens apreendidos.

Parágrafo único. A não retirada dos produtos, no prazo determinado, no *caput* do artigo, importará na sua destruição.

Seção II
Da contrapropaganda

Art. 21. Na hipótese do fornecedor incorrer na prática de publicidade enganosa ou abusiva ficará sujeito à imposição de contrapropaganda, que ocorrerá sempre às suas expensas.

Parágrafo único. A contrapropaganda será divulgada 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.

Art. 22. Quando constatados indícios de prática de publicidade enganosa ou abusiva, a Administração poderá expedir notificação para que o fornecedor comprove a veracidade ou correção da publicidade veiculada apresentando os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem, bem como o plano de mídia da campanha publicitária.

Art. 23. Quando aplicada cautelarmente, a contrapropaganda deverá observar o disposto no art. 14 e seguintes desta Portaria.

Seção III
Da suspensão de fornecimento de produtos ou serviço

Art. 24. Quando forem constatados vícios de quantidade ou de qualidade por inadequação ou insegurança do produto ou serviço, ficará o autuado sujeito à sanção de suspensão do fornecimento do produto ou serviço, prevista no art. 56, VI da Lei Federal nº 8.078/90.

Art. 25. Quando aplicada cautelarmente, a suspensão do fornecimento do produto ou serviço deverá observar o disposto no art. 14 e seguintes do Capítulo II.

Art. 26. A suspensão do fornecimento do produto ou serviço, quando cautelar antecedente, poderá ser aplicada pelo agente fiscal no ato da fiscalização, independente de instauração de processo administrativo.

Seção IV
Da suspensão temporária da atividade

Art. 27. Quando o fornecedor reincidir na prática de infrações de maior gravidade, previstas na legislação de consumo e no Anexo I da presente Portaria, ficará sujeito à sanção de suspensão temporária da atividade, prevista no art. 56, VII da Lei Federal nº 8.078/90.

§ 1º A suspensão temporária da atividade poderá ser de até 30 (trinta) dias.

§ 2º Findo o prazo da sanção imposta, o fornecedor fica sujeito à nova verificação, podendo ser renovada a medida, observados os limites do § 1º.

Art. 28. A suspensão temporária da atividade, quando cautelar, poderá ser aplicada pelo agente fiscal no ato da fiscalização, independente de instauração de processo administrativo.

Seção V
Das multas

Art. 29. Os limites mínimo e máximo do valor das multas aplicadas a partir da publicação da presente Portaria Procon- SP, com fulcro no parágrafo único do art. 57 da Lei Federal nº. 8.078/90, deverão ser atualizados com base no IPCA-e, índice de correção monetária, em substituição à extinta "UFIR".

Parágrafo único. A dosimetria da pena da multa considerará os critérios definidos pelo art. 57 da Lei Federal n.º 8.078/90, para fixação da pena base e, quando da prolação da decisão de 1º instância, as circunstâncias atenuantes e agravantes, previstas no art. 34, incisos I e II, desta Portaria.

Art. 30. As infrações serão classificadas de acordo com sua natureza e potencial ofensivo em quatro grupos (I, II, III e IV) pelo critério constante do Anexo I.

Parágrafo único: Consideram-se infrações de maior gravidade, para efeito do disposto no art. 59 da Lei Federal n.º 8.078/90, aquelas relacionadas nos grupos III e IV do Anexo I da presente Portaria Normativa.

Art. 31. Com relação à vantagem, serão consideradas as seguintes situações:

I - vantagem não apurada ou não auferida, assim consideradas, respectivamente, as hipóteses em que não restar comprovada a obtenção de vantagem com a conduta infracional ou a infração, pelas próprias circunstâncias, não implicar na auferição desta e;

II - vantagem apurada, assim considerada aquela comprovadamente auferida em razão da prática do ato infracional.

Art. 32. A condição econômica do autuado será aferida pela média de sua receita bruta, apurada preferencialmente com base nos 03 (três) meses anteriores à data da lavratura do auto de infração, podendo a mesma ser estimada pelo Procon-SP.

§ 1º A média da receita mensal bruta estimada pelo Procon-SP poderá ser impugnada, no processo administrativo, no prazo da defesa, a contar da citação do autuado, sob pena de preclusão, mediante a apresentação de ao menos um dos seguintes documentos, ou quaisquer outros que os substituam por força de disposição legal:

I – guia de informação e apuração de ICMS – GIA, com certificação da Receita Estadual;
II – declaração de arrecadação do ISS, desde que comprovado o recolhimento;
III - demonstrativo de resultado do exercício – DRE, publicado;
IV – declaração de Imposto de Renda, com certificação da Receita Federal;
V – sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e das Empresas de Pequeno Porte – DARF SIMPLES, com comprovante de recolhimento acompanhado do respectivo Extrato Simplificado.

§2º Na hipótese de fornecedor que desenvolva atividade de fornecimento de produto e serviço, será necessária a apresentação de documentos que comprovem a receita bruta auferida em ambas as atividades, observada a relação constante do parágrafo anterior.

§3º A receita considerada será referente a do estabelecimento onde ocorrer a infração, salvo nos casos de infrações que atinjam outros estabelecimentos do mesmo titular, caso em que suas receitas também deverão ser computadas.

Art. 33. A dosimetria da pena de multa será definida através da fórmula abaixo, a qual determinará a Pena Base:

"PE+(REC.0,01).(NAT).(VAN)=PENA BASE"

Onde:
PE - definido pelo porte econômico da empresa;
REC - é o valor da receita bruta;
NAT - representa o enquadramento do grupo da gravidade da infração (Natureza);
VAN - refere-se à vantagem.

§ 1° O porte econômico da empresa será determinado em razão de sua receita e obedecerá aos critérios de classificação para arrecadação fiscal, recebendo um fator fixo, a saber:

a) Micro Empresa = 220;
b) Pequena Empresa = 440;
c) Médio Porte = 1000;
d) Grande Porte = 5000.

§ 2º O elemento REC será a receita bruta da empresa, aplicando-se um fator de correção de curva progressivo quando superior a R$ 120.000,00 (cento e vinte mil reais), assim determinado:

REC = [(VALOR DA RECEITA – R$ 120.000,00) x 0,10] + R$ 120.000,00

§ 3° O fator Natureza será igual ao grupo do enquadramento da prática infrativa classificada no Anexo I.

§ 4º A Vantagem receberá o fator abaixo relacionado, determinado pela vantagem com a prática infrativa:

a) vantagem não apurada ou não auferida = 1
b) vantagem apurada = 2

Art. 34. A Pena Base poderá ser atenuada de 1/3 (um terço) à metade ou agravada de 1/3 (um terço) ao dobro se verificadas no processo a existência das circunstâncias abaixo relacionadas:

I – Consideram-se circunstâncias atenuantes:

a) ser o infrator primário;
b) ter o infrator, de imediato, adotado as providências pertinentes para minimizar ou reparar os efeitos do ato lesivo.

II – Consideram-se circunstâncias agravantes:

a) ser o infrator reincidente, ou seja, o fornecedor que, nos últimos 05 (cinco) anos, a contar da lavratura do auto de infração, tenha sofrido sanção por meio de decisão

administrativa irrecorrível observando o disposto no § 3º, do art. 59 da Lei Federal n.º 8.078/90;
b) trazer a prática infrativa consequências danosas à saúde ou à segurança do consumidor, ainda que potencialmente;
c) ocasionar a prática infrativa dano coletivo ou ter caráter repetitivo;
d) ter a prática infrativa ocorrido em detrimento de menor de dezoito ou maior de sessenta anos ou de pessoas com deficiência, interditadas ou não e ocorrido em detrimento da condição cultural, social e econômica do consumidor;
e) ser a conduta infrativa praticada em período de grave crise econômica ou por ocasião de calamidade;
f) ser a conduta infrativa discriminatória de qualquer natureza, referente à cor, etnia, idade, sexo, opção sexual, religião, entre outras, caracterizada por ser constrangedora, intimidatória, vexatória, de predição, restrição, distinção, exclusão ou preferência, que anule, limite ou dificulte o gozo e exercício de direitos relativos às relações de consumo.

Art. 35. O valor da multa, respeitados os limites do art. 57 da Lei Federal n.º 8.078/90, será reduzido nos seguintes casos:

a) 30% (trinta por cento) do seu valor, caso ocorra o pagamento à vista após o recebimento do auto de infração, no prazo de vencimento do boleto bancário;
b) 20% (vinte por cento) do seu valor, caso ocorra o pagamento parcelado, após o recebimento do auto de infração, no prazo de vencimento do primeiro boleto bancário.

§1º O parcelamento da multa somente poderá ser realizado na hipótese da alínea “b”.

§2º Na hipótese de mera impugnação da condição econômica, os prazos das alíneas "a" e "b" contar-se-ão a partir da decisão desta impugnação.

Art. 36. No caso de concurso de infratores, a cada um deles será aplicada pena graduada de conformidade com sua condição econômica nos termos do artigo 32 desta Portaria.

Parágrafo único: No concurso de práticas infrativas, a pena de multa será aplicada para cada uma das infrações, podendo, a critério do Procon-SP e desde que não agrave a situação do autuado, ser aplicada a multa correspondente à infração de maior gravidade, com acréscimo de 1/3 (um terço).

Seção VI
DO PAGAMENTO

Art. 37. No caso de penalidade pecuniária, o autuado será intimado a efetuar o pagamento por meio de boleto bancário, no prazo de 15 (quinze) dias, constando na intimação as instruções para defesa e/ou impugnação da receita bruta estimada ou interposição de recurso.

Art. 38. As multas impostas serão recolhidas nos termos do artigo 7º, VI, da Lei Estadual n.º 9.192, de 23.11.95, e art. 7º, VI, do Decreto Estadual nº. 41.170, de 23.09.96 e atualizadas monetariamente pelo IPCA-e.

Art. 39. Fica autorizado o parcelamento dos débitos, nos termos do art. 35 supra, decorrentes de infrações à legislação de proteção e defesa do consumidor, em até 06 (seis) parcelas iguais mensais, nos limites e condições aqui estabelecidos.

§ 1º Os valores das parcelas não poderão ser inferiores a 10 (dez) "UFESP's".

§ 2º No caso do parcelamento, os boletos subsequentes serão encaminhados mensalmente, pelo Procon-SP, por via postal, ou disponibilizados eletronicamente no site da Fundação Procon-SP.

§ 3º Em caso de cobrança judicial, não se incluem no parcelamento o valor do reembolso das custas e despesas processuais, bem como a verba honorária, que deverão ser recolhidas em separado.

Art. 40. O pagamento da penalidade pecuniária implicará no reconhecimento da consistência do auto de infração e na confissão de débito, bem como na renúncia à interposição de ação ou qualquer recurso ou outra medida judicial tendente a obstar a exigibilidade da pena pecuniária aplicada.

Art. 41. A falta de pagamento de qualquer uma das parcelas, no vencimento estipulado, acarretará o rompimento do parcelamento e o vencimento imediato do saldo devedor, hipótese em que não serão conhecidos pedidos de reparcelamento ou reemissão de boletos vencidos.

CAPÍTULO IV
DA INSCRIÇÃO NA DÍVIDA ATIVA

Art. 42. Os créditos vencidos serão inscritos na Dívida Ativa, após determinação do Procurador do Estado.

Parágrafo único. As certidões da dívida ativa – CDA´s poderão ser encaminhadas para protesto extrajudicial por falta de pagamento.

CAPÍTULO V
DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 43. Esta Portaria entra em vigor após decorridos 60 (sessenta) dias de sua publicação oficial, revogando-se as demais disposições em contrário, em especial as Portarias Normativas Procon nº 26 de 15/08/2006, nº 33 de 01/12/2009, nº 36 de 15/10/2010, nº 38 de 08/01/2011 e arts. 23 e 28 da Portaria Normativa Procon nº 31 de 05/08/2009.

Parágrafo primeiro: As disposições desta Portaria incidirão nos processos em curso, para fins de concessão dos descontos dispostos no artigo 35 supra, desde que o processo não tenha transitado em julgado.

Parágrafo segundo: O desconto será aplicado sobre o valor da pena base, caso não tenha sido prolatada decisão. Depois de prolatada decisão, o desconto incidirá sobre o valor da multa imposta, considerando-se as circunstâncias atenuantes e agravantes aplicadas.

Parágrafo terceiro: O infrator que se enquadrar nos parágrafos anteriores poderá, após entrada em vigor desta Portaria, realizar o pagamento da multa com desconto, por meio de boleto bancário que será enviado via Correio ou disponibilizado no site da Fundação Procon-SP, observando-se o vencimento nele estipulado.

Parágrafo quarto: Caso o pagamento não seja realizado, conforme disposto nos parágrafos anteriores, o processo seguirá seu regular trâmite, de acordo com o momento processual que se encontrar, incidindo esta Portaria desde que mais benéfica ao infrator, respeitados o ato jurídico perfeito, o direito adquirido, a coisa julgada, operados na vigência das normas revogadas.

Anexo I

Classificação das Infrações ao Código de Defesa do Consumidor

a)**Infrações enquadradas no grupo I:**

1. Ofertar produtos ou serviços sem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, condições de pagamento, juros, encargos, garantia e origem entre outros dados relevantes (art. 31, *caput*);

2. Deixar de fornecer prévia e adequadamente ao consumidor, nas vendas a prazo, informações obrigatórias sobre as condições do crédito ou financiamento (art. 52);

3. 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);

4. Promover a publicidade de bens ou serviços por telefone, quando a chamada for onerosa ao consumidor que a origina (art. 33, parágrafo único);

5. Promover publicidade de produto ou serviço de forma que o consumidor não a identifique como tal, de forma fácil e imediata (art. 36);

6. Prática infrativa não enquadrada em outro grupo.

7. Deixar de gravar de forma indelével, nos produtos refrigerados, as informações quanto suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, origem, entre outros dados relevantes (art. 31, parágrafo único).

b)Infrações enquadradas no grupo II:

1. 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 (art. 18).

2. Fornecer produtos com vícios de quantidade, isto é, com conteúdo líquido inferior às indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou de mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza (art. 19);

3. Fornecer serviços com 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 (art. 20);

4. Deixar de atender a escolha do consumidor prevista no §1º, do artigo 18, do Código de Defesa do Consumidor, quando o vício não for sanado no prazo de 30 (trinta) dias (art. 18, §1º)

5. Redigir instrumento de contrato que regula relações de consumo de modo a dificultar a compreensão do seu sentido e alcance (art. 46);

6. 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);

7. 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);

8. Deixar de fornecer manual de instrução, de instalação e uso de produto em linguagem didática e com ilustrações (art. 50, parágrafo único);

9. Deixar de redigir contrato de adesão em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho de fonte não será inferior ao corpo doze, de modo a facilitar a sua compreensão pelo consumidor (art. 54, § 3º);

10. Deixar de redigir com destaque cláusulas contratuais que impliquem na limitação de direito do consumidor, impedindo sua imediata e fácil compreensão (art. 54, § 4º);

11. Ofertar produtos ou serviços sem assegurar informação correta, clara, precisa, ostensiva e em língua portuguesa sobre seus respectivos prazos de validade e sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores (art. 31, *caput*).

12. Deixar de gravar de forma indelével, nos produtos refrigerados, as informações quanto ao seu prazo de validade e sobre os riscos que apresentem à saúde e segurança dos consumidores (art. 31, parágrafo único).

c)<u>Infrações enquadradas no grupo III:</u>

1. 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 prestar informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos (art. 12);

2. Deixar de reparar os danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como prestar informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos (art. 14);

3. 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 (39, VIII);

4. Colocar no mercado de consumo produtos ou serviços inadequados ao fim a que se destinam ou que lhe diminuam o valor (arts. 18, § 6º, III, e 20);

5. 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);

6. 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 (art. 21);

7. Deixar as concessionárias ou permissionárias de fornecer serviços públicos adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos (art. 22);

8. Deixar de cumprir a oferta, publicitária ou não, suficientemente precisa, ou obrigação estipulada em contrato (arts. 30 e 48);

9. Deixar de assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto (art. 32);

10. 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);

11. 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);

12. Inserir ou manter registros, em desacordo com a legislação, nos cadastros ou banco de dados de consumidores (artigos 43 e §§ e 39, *caput*);

13. Inserir ou causar a inserção de informações negativas não verdadeiras ou imprecisas em cadastro de consumidores (art. 43, § 1º);

14. Deixar de comunicar por escrito ao consumidor a abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais de consumo, quando não solicitada por ele (art. 43, § 2º);

15. 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);

16. 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);

17. Deixar o fornecedor de manter em seu poder, na publicidade de seus produtos ou serviços, 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);

18. Promover publicidade enganosa ou abusiva (art. 37 e §§ 1º, 2º e 3º);

19. Realizar prática abusiva (art. 39);

20. 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);

21. 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);

22. Desrespeitar os limites oficiais estabelecidos para o fornecimento de produtos ou serviços sujeitos ao regime de controle ou de tabelamento de preços (art. 41);

23. Submeter, na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente a ridículo ou qualquer tipo de constrangimento ou ameaça (art. 42);

24. Apresentar ao consumidor documento de cobrança de débitos sem informação sobre o nome, 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 (art. 42-A acrescido pela Lei Federal nº 12.039, de 1ª de outubro de 2009);

25. Deixar de restituir ao consumidor quantia indevidamente cobrada pelo valor igual ao dobro do excesso (art. 42, parágrafo único);

26. Inserir no instrumento de contrato cláusula abusiva (art. 51);

27. Exigir multa de mora superior ao limite legal (art. 52, § 1º);

28. Deixar de assegurar ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos (art. 52, § 2º);

29. 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);

30. Deixar de prestar informações sobre questões de interesse do consumidor descumprindo notificação do órgão de defesa do consumidor (art. 55, § 4º).

d)<u>Infrações enquadradas no grupo IV:</u>

1. Exposição à venda de produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, ou perigosos ou, ainda, que estejam em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação (art. 18, § 6º, II);

2. Colocar no mercado de consumo produtos ou serviços que acarretem riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, bem como deixar de dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito (art. 8º);

3. 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);

4. 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);

5. 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 (art. 10, § 1º);

6. 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 (art. 10, § 1º e 2º);

7. Expor à venda produtos com validade vencida (art. 18, § 6º, I).

Publicado no D.O.E. em 12 de maio de 2015.