

DECRETO Nº 11.754, DE 24 DE AGOSTO DE 2023.

Dispõe sobre as normas de processo administrativo sancionador no âmbito da Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/SCS e sobre a aplicação de penalidades administrativas às infrações ao Código de Defesa do Consumidor e ao Decreto Federal nº 2.181/97, e dá outras providências.

A PREFEITA MUNICIPAL DE SANTA CRUZ DO SUL, no uso das atribuições conferidas pelo inciso V do artigo 61 da Lei Orgânica do Município e em conformidade com o disposto no artigo 5º, inciso XIII, da Lei Municipal nº 7.637, de 05 de outubro de 2016, na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e no Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997, DECRETA:

CAPÍTULO I

DO PROCESSO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

Seção I

Das Disposições Gerais

Art. 1º Ficam estabelecidas por este Decreto normas de processo administrativo sancionador para apuração de infração às normas de proteção e defesa do consumidor, no âmbito da Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/SCS.

Art. 2º Os processos instaurados no âmbito do PROCON/SCS para apuração de infrações aos direitos do consumidor podem ser classificados como:

I – processo administrativo sancionador instaurado de ofício, pela autoridade competente;

II – processo administrativo sancionador instaurado a pedido do interessado, pela autoridade competente;

III – processo administrativo individual com base em reclamação de consumidor.

Parágrafo único. Processos administrativos de caráter individual podem ser reunidos para apuração de condutas decorrentes de um único fato gerador praticadas pelo mesmo fornecedor, que tenham atingido diversas pessoas individualmente ao mesmo tempo e da mesma forma, hipótese em que se tutelará direito individual homogêneo, conforme previsto no artigo 81, parágrafo

único, III da Lei Federal nº 8.078/90, utilizando-se a agravante disposta na alínea “f” do inciso II, parte final, do artigo 30 deste Decreto.

Seção II

Da Averiguação Preliminar

Art. 3º Antecedendo à instauração do processo administrativo sancionador, a autoridade competente poderá abrir averiguação preliminar, cabendo, para tanto, requisitar dos fornecedores informações sobre as questões investigadas, resguardado o segredo industrial, na forma do disposto no § 4º do artigo 55 da Lei Federal 8.078/1990.

§1º O PROCON/SCS poderá determinar, no curso das averiguações preliminares e dos processos administrativos sancionadores, a adoção de medidas cautelares, nos termos do disposto no artigo 18 do Decreto Federal nº2181/97, com ou sem oitiva prévia da pessoa que estará sujeita a seus efeitos.

§2º A recusa à prestação das informações ou o desrespeito às determinações e convocações do PROCON/SCS caracterizam desobediência, na forma do artigo 55, § 4º, da Lei Federal 8.078/1990 e artigo 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.

Art. 4º 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.

§1º Aberta a averiguação preliminar, o fornecedor será notificado, por meio de correspondência com aviso de recebimento ou eletronicamente, para que, no prazo de 10 (dez) dias úteis, preste as informações acerca das questões investigadas.

§2º Da averiguação preliminar poderá resultar:

I – a instauração de processo administrativo sancionador; ou

II – o arquivamento do caso.

§3º Na hipótese de a averiguação preliminar baseada em reclamação apresentada por consumidor não resultar em processo administrativo sancionador, deverá este ser informado sobre as razões do arquivamento pela autoridade competente.

Seção III

Do Termo de Ajustamento de Conduta

Art. 5º O PROCON/SCS poderá celebrar compromissos de ajustamento de conduta às exigências legais, nos termos do § 6º do artigo 5º da Lei Federal nº 7.347, de 24 de junho de 1985, na órbita de suas respectivas competências.

§1º O compromisso de ajustamento de conduta conterá, entre outras, cláusulas que estipulem condições sobre:

I – a obrigação do fornecedor de adequar sua conduta às exigências legais no prazo ajustado;

II – a 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.

§2º A qualquer tempo, o PROCON/SCS 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 imediata do ato, dando-se seguimento ao procedimento administrativo eventualmente arquivado.

§3º A celebração do compromisso de ajustamento suspenderá o curso do processo administrativo sancionador, se instaurado, que somente será arquivado após atendidas todas as condições estabelecidas no respectivo termo.

§4º 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 §1º.

§5º Os recursos provenientes de termo de ajustamento de conduta reverterão ao Fundo Municipal de Defesa do Consumidor – FMDC.

§6º O compromisso assumido terá eficácia jurídica de título executivo extrajudicial.

Seção IV

Da Instauração do Processo Administrativo Sancionador

Art. 6º O ato que instaurar o processo administrativo sancionador, ressalvada a hipótese do artigo 9º, I, deste Decreto, deverá conter:

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

V – a determinação de notificação do representado para apresentar defesa no prazo de 20 (vinte) dias úteis 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:

a) do nome;

b) da profissão;

c) do estado civil;

d) da idade;

e) do número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas;

f) do número de registro da identidade; e

g) do endereço completo da residência e do local de trabalho.

§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.

§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.

Art. 7º O Coordenador do PROCON/SCS poderá determinar, na forma de ato próprio, constatação preliminar da ocorrência de prática presumida.

Seção V

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

Art. 8º A fiscalização será efetuada por agentes fiscais, oficialmente designados, vinculados ao PROCON/SCS, devidamente credenciados mediante Cédula de Identificação Fiscal (CIF) fornecida pelo Coordenador do órgão, conforme modelo constante no Anexo II deste Decreto.

Art. 9º Os Autos de Infração, de Constatação, de Apreensão e o Termo de Depósito serão lavrados em impresso próprio, composto de 3 (três) vias, numerados em série e preenchidos de forma clara e precisa, sem entrelinhas, rasuras ou emendas, devendo conter:

I – o Auto de Infração:

- a) o local, a data e a hora de sua lavratura;
- b) o nome, endereço e 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 de 20 (vinte) dias;
- f) a identificação do agente atuante, sua assinatura, e o número da Cédula de Identificação Fiscal (CIF);
- g) a designação do órgão julgador e o respectivo endereço;
- h) a assinatura do autuado; e
- i) a cientificação do autuado para apresentar defesa no prazo de 20 (vinte) dias úteis 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:

- 1. do nome;
- 2. da profissão;
- 3. do estado civil;
- 4. da idade;
- 5. do número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas;
- 6. do número de registro da identidade; e
- 7. do endereço completo da residência e do local de trabalho.

II – o Auto de Constatação:

- a) o local, a data e a hora da lavratura;
- b) o nome, endereço e qualificação do fiscalizado;
- c) a descrição do fato ou ato constatado;
- d) a identificação do agente atuante, sua assinatura, e o número da Cédula de Identificação Fiscal (CIF); e
- e) a assinatura do fiscalizado.

III – 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 clara e precisa do produto apreendido, bem como da sua quantidade;
- 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 atuante, sua assinatura, e o número da Cédula de Identificação Fiscal (CIF);
- h) a assinatura do autuado/depositário; e
- i) a proibição de venda, utilização, substituição, subtração ou remoção, total ou parcial, dos referidos bens apreendidos se, a critério da autoridade, ficar sob a guarda do proprietário, responsável, mandatário, preposto ou empregado que responda pelo gerenciamento do negócio, que será nomeado fiel depositário.

§1º Os Autos de Infração, de Apreensão e o Termo de Depósito serão lavrados pelo agente atuante que houver verificado a prática infrativa, preferencialmente no local em que for comprovada a irregularidade.

§2º Os Autos serão acompanhados de laudo pericial, quando necessário para a comprovação da infração.

§3º 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.

§4º As diligências fiscalizatórias, a exemplo de autos de constatação e notificações, são atos de mera averiguação, sem constituir gravame ao administrado e, por isso, prescindem de qualquer defesa; apenas a lavratura do auto de infração, que dá início ao processo administrativo sancionatório, enseja manifestação do autuado.

Art. 10. 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 artigo 44 do Decreto Federal nº 2.181/97.

§1º Em caso de recusa do autuado em assinar os Autos de Infração, de Apreensão e o Termo de Depósito, o agente atuante 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.

§2º Em caso de recusa do fiscalizado em assinar o Auto de Constatação ou de Notificação, o agente fiscal procederá na forma do parágrafo anterior.

Art. 11. As irregularidades formais poderão ser supridas ou convalidadas a juízo da autoridade competente, desde que, sem prejuízo à ampla defesa do infrator nem à segurança do processo sancionatório.

Art. 12. A fiscalização deverá observar o critério da dupla visita para lavratura de autos de infração—nos casos exigidos na legislação, devendo o agente fiscal mencionar as eventuais irregularidades no auto de constatação e notificar o fornecedor para saná-las, em prazo a ser indicado no próprio auto, sob pena de autuação, caso as infrações sejam novamente verificadas numa futura fiscalização.

§1º Não serão passíveis de fiscalização orientadora as situações em que a violação das boas práticas das relações de consumo decorrer de má-fé do fornecedor, de fraude, de resistência ou embaraço à fiscalização, de reincidência, de crime doloso contra as relações de consumo ou que importe risco para a vida, a saúde ou a segurança dos consumidores.

§2º Na fixação de valores decorrentes de multas e demais sanções administrativas, o PROCON/SCS deverá observar o princípio do tratamento diferenciado, simplificado e favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

Seção VI

Das Notificações e das Intimações

Art. 13. A autoridade competente expedirá notificação ao infrator, fixando-lhe o prazo de 20 (vinte) dias úteis, para apresentação de defesa, na forma do artigo 17 deste Decreto.

§1º A notificação será acompanhada de cópia de ato de instauração do processo administrativo sancionador e será feita:

I – pessoalmente ao representado, seu mandatário ou preposto;

II – por via postal ao representado, seu mandatário ou preposto, com aviso de recebimento (AR); ou

III – por outro meio, físico ou eletrônico, que assegure a certeza da ciência do representado.

§2º Quando o infrator, seu mandatário ou preposto, não puder ser notificado, pessoalmente ou por via postal, será feita notificação por edital a ser afixado nas dependências do PROCON/SCS, em lugar público, pelo prazo de 10 (dez) dias úteis, ou divulgado, pelo menos uma vez, na imprensa oficial do Município.

§3º No processo administrativo sancionatório decorrente de Auto de Infração, o prazo de 20 (vinte) dias para defesa se inicia a partir da assinatura do respectivo Auto de Infração, ou da

assinatura constante do Aviso de Recebimento (AR) ou de procedimento equivalente no processo, nos termos do §1º do artigo 10 deste Decreto.

§4º 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.

Art. 14. A intimação dos demais atos processuais será feita:

I – pessoalmente ao representado, seu mandatário ou preposto;

II – por via postal ao representado, seu mandatário ou preposto, com aviso de recebimento (AR); ou

III – por outro meio, físico ou eletrônico, que assegure a certeza da ciência do representado.

§1º Quando o infrator, seu mandatário ou preposto, não puder ser intimado, pessoalmente ou por via postal, será feita intimação por edital a ser afixado nas dependências do PROCON/SCS, em lugar público, pelo prazo de 10 (dez) dias úteis, ou divulgado, pelo menos uma vez, na imprensa oficial do Município.

§2º 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.

Art. 15. Considera-se dia do começo do prazo:

I – a data de ocorrência da notificação ou da intimação, quando for feita pessoalmente;

II – a data de assinatura constante do Aviso de Recebimento (AR), quando a notificação ou a intimação for pelo correio;

III – o primeiro dia útil seguinte à confirmação, na forma prevista na mensagem de notificação ou intimação, quando for por outro meio, físico ou eletrônico;

IV – o primeiro dia útil após findar-se a dilação, quando a notificação ou a intimação for por edital; e

V – o primeiro dia útil após a publicação, quando a notificação ou a intimação for pela imprensa oficial do Município.

§1º Nos processos administrativos sancionatórios computar-se-ão somente os dias úteis, excluindo o dia do começo e incluindo o do vencimento.

§2º Salvo motivo de força maior, devidamente comprovado, os prazos processuais não se suspendem.

Art. 16. A defesa e as petições poderão ser encaminhadas pela via eletrônica, desde que observados os termos fixados na notificação ou intimação, ou pela via postal, sendo consideradas, neste último caso, para efeito de prazo, a data de postagem.

Parágrafo único. O autuado fica ciente que a remessa das petições ou defesa pela via postal somente será comprovada mediante a apresentação do aviso de recebimento emitido pelos Correios, não cabendo ao PROCON/SCS quaisquer responsabilidades por tais trâmites.

Seção VII

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

Art. 17. O representado poderá apresentar defesa ao ato de instauração do processo administrativo sancionador, no prazo de 20 (vinte) dias úteis, contado na forma do artigo 15 deste Decreto, de modo a indicar:

I – a autoridade decisória a quem é dirigida;

II – a qualificação do impugnante;

III – as razões de fato e de direito que fundamentam a defesa; e

IV – de maneira fundamentada, as provas que pretende produzir, de modo a declinar a qualificação completa de até três testemunhas.

Parágrafo único. A defesa será protocolizada no PROCON/SCS, observada a forma prevista no artigo 16 deste Decreto, e dirigida ao Coordenador do referido órgão.

Art. 18. Decorrido o prazo da defesa, o Coordenador do PROCON/SCS 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.

Art. 19. Ultimada a fase de instrução do processo, o Coordenador do PROCON/SCS proferirá sua decisão, que conterà:

I – a identificação do representado e, quando for o caso, do representante;

II – o resumo dos fatos imputados ao representado, com a indicação dos dispositivos legais infringidos;

III – o sumário das razões de defesa;

IV – o registro das principais ocorrências no andamento do processo;

V – a apreciação das provas; e

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.

§1º Na hipótese de caracterização de infração contra as normas de proteção e defesa do consumidor, a decisão também deverá conter:

I – a indicação das providências a serem tomadas pelos responsáveis para fazê-la cessar, quando for o caso;

II – o prazo no qual deverão ser iniciadas e concluídas as providências referidas no inciso I;

III – a multa estipulada, sua individualização e sua dosimetria;

IV – a multa diária, em caso de continuidade da infração;

V – as demais sanções descritas na Lei nº 8.078, de 1990, se for o caso;

VI – a multa em caso de descumprimento das providências estipuladas, se for o caso; e

VII – o prazo para pagamento da multa e para cumprimento das demais obrigações determinadas.

§2º A decisão condenatória poderá consistir em declaração de concordância com pareceres, notas técnicas ou decisões, hipótese em que integrarão o ato decisório.

Art. 20. Julgado o processo, caso a penalidade aplicada seja a de multa, será o infrator intimado para, no prazo de 10 (dez) dias úteis:

I – efetuar o recolhimento do valor ao Fundo Municipal de Defesa do Consumidor – FMDC; ou

II – apresentar recurso.

Seção VIII

Das Nulidades

Art. 21. 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 IX

Do Recurso Administrativo

Art. 22. Da decisão do Coordenador do PROCON/SCS caberá recurso, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado na forma do artigo 15 deste Decreto, ao Procurador-Geral do Município, que o decidirá em segunda e última instância.

§1º O recurso será protocolizado no PROCON/SCS, observada a forma prevista no artigo 16 deste Decreto, e dirigido ao Procurador-Geral do Município.

§2º Não será conhecido o recurso interposto fora dos prazos e condições estabelecidos neste Decreto.

§3º O recurso interposto tempestivamente será recebido com efeito suspensivo nos casos de aplicação de multa, nos termos do artigo 49, §1º, do Decreto Federal n. 2.181/97, e devolutivo nas demais sanções.

§4º Não havendo a interposição de recurso no prazo legal, o Coordenador do PROCON/SCS fará constar nos autos a ocorrência de trânsito em julgado.

CAPÍTULO II

DAS PENALIDADES ADMINISTRATIVAS

Seção I

Das Disposições Gerais

Art. 23. A inobservância das normas contidas na Lei nº 8.078, de 1990, regulamentada pelo Decreto Federal nº 2.181/97, e das demais normas de defesa do consumidor, constituirá prática infrativa e sujeitará o infrator 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 PROCON/SCS, sem prejuízo das atribuições do órgão normativo ou regulador da atividade, na forma da legislação vigente.

Art. 24. 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 5 (cinco) anos.

Seção II

Da Pena de Multa

Art. 25. A pena de multa será aplicada após procedimento administrativo sancionador e obedecerá os limites mínimo e máximo previstos no parágrafo único do artigo 57 da Lei Federal n. 8.078, de 11 de setembro de 1990, os quais serão atualizados pelo índice IPCA-e, em substituição à extinta UFIR, desde novembro de 2000 até a data da cominação da sanção, e seu cálculo deverá levar em conta os seguintes aspectos:

I – a gravidade da prática infrativa;

II – a extensão do dano causado aos consumidores;

III – a vantagem auferida com o ato infrativo;

IV – a condição econômica do infrator; e

V – a proporcionalidade entre a gravidade da falta e a intensidade da sanção.

Parágrafo único. A dosimetria da pena de multa será aferida em duas etapas:

I – na primeira, proceder-se-á à fixação da pena base que será calculada em função dos critérios definidos no *caput* deste artigo; e

II – na segunda, serão verificadas as circunstâncias atenuantes e agravantes previstas nos incisos I e II do artigo 30 deste Decreto.

Art. 26. A dosimetria da pena de multa será definida através da seguinte fórmula:

$$\underline{\text{“VM} = (\text{PB} = \text{MM} \times \text{GI} \times \text{CE/ED} \times \text{VA}) - \text{ATENUANTES} + \text{AGRAVANTES} \text{”}}$$

Onde:

VM = Valor da Multa

PB = Pena Base

MM = Valor mínimo da multa: R\$849,61, valor este que será atualizado por meio de Resolução nos termos do artigo 25 deste Decreto.

GI = Gravidade da prática infrativa

CE/ED = Condição econômica do infrator e extensão do dano

VA = Vantagem auferida

AT = Atenuantes

AG = Agravantes”

Art. 27. O índice de gravidade da infração será definido considerando-se a gravidade da infração, a proporcionalidade entre a gravidade da falta e a intensidade da sanção. Tal gradação faz o valor da multa ser proporcional à intensidade do dano causado ao consumidor, atendendo assim aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, além de evitar a utilização de subjetividade na aplicação da sanção de multa. Identificada a gravidade da infração com base nos critérios de enquadramento constantes do Anexo I deste Decreto, deverá ser aplicado um dos multiplicadores indicados na tabela abaixo, de acordo com sua natureza:

GRAVIDADE DA INFRAÇÃO – GI	MULTIPLICADOR
GRUPO I	3
GRUPO II	4
GRUPO III	5
GRUPO IV	7
GRUPO V	10
GRUPO VI	15

Parágrafo único. Quando a conduta infrativa que limitar ou dificultar o exercício de direitos relativos às relações de consumo for praticada em razão de discriminação de qualquer natureza, ofendendo Direitos Humanos e Direitos Fundamentais da Pessoa Humana, a prática infrativa será enquadrada no Grupo VI.

Art. 28. A condição econômica do fornecedor será aferida de acordo com o relatório econômico da empresa apresentado ao PROCON/SCS. 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 22 deste Decreto. A classificação econômica da empresa é definida pela sua receita operacional bruta anual, conforme quadro abaixo:

TIPO DE EMPRESA	RECEITA OPERACIONAL BRUTA ANUAL (EM REAIS)	
	MAIOR QUE	MENOR OU IGUAL A
MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL-MEI		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, I da Lei Complementar 123/2006	4.800.000,00 Fundamento: Art.3º, II da Lei Complementar 123/2006
MÉDIA EMPRESA	4.800.000,01 Fundamento: Banco Nacional do Desenvolvimento -BNDS	300.000.000,00 Fundamento: Banco Nacional do Desenvolvimento -BNDS
GRANDE EMPRESA	300.000.000,01 Fundamento: Art. 3º, parágrafo Único da Lei 11.638/2007	

§1º Após a definição da natureza do dano causado aos consumidores e da situação econômica do fornecedor, deverá ser aplicado um dos coeficientes abaixo:

EXTENSÃO DO DANO - CE/ED	MULTIPLICADOR
INFRAÇÃO DE CARÁTER INDIVIDUAL ou INFRAÇÃO DE CARÁTER INDIVIDUAL HOMOGÊNEO	MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL-MEI = 1 MICROEMPRESA = 2 EMPRESA DE PEQUENO PORTE = 3 MÉDIA EMPRESA = 6 GRANDE EMPRESA = 8
INFRAÇÃO DE CARÁTER COLETIVO ou CARÁTER DIFUSO	MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL-MEI = 1,5 a 3 MICROEMPRESA = 2 a 5 EMPRESA DE PEQUENO PORTE = 4 a 15 MÉDIA EMPRESA = 15 a 100 GRANDE EMPRESA = 30 a 150

§2º A pessoa física, empresária ou profissional liberal, integrante da cadeia de consumo nos termos do Código de Defesa do Consumidor – CDC, considerar-se-á como Microempendedor Individual – MEI, para efeitos deste Decreto.

§3º Para fins de aplicação do presente Decreto, os direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos são aqueles definidos como tais no artigo 81, parágrafo único, da Lei Federal nº8.078/90.

Art. 29. A vantagem auferida poderá ser mensurável ou não mensurável e será definida conforme classificação abaixo:

CARÁTER DA VANTAGEM - VA	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	1,5
	R\$1.000,01 até 10.000,00	1,7
	R\$10.000,01 até 50.000,00	1,8
	R\$50.000,01 até 100.000,00	1,9

	R\$100.000,01 até 300.000,00	2
	R\$300.000,01 até 700.000,00	2,5
	Acima de R\$700.000,01	3
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

Art. 30. A pena-base será atenuada ou agravada se verificadas no decorrer do processo a existência das circunstâncias abaixo relacionadas:

I – São circunstâncias atenuantes:

- a) a ação do infrator não ter sido fundamental para a consecução do fato;
- b) ser o infrator primário;
- c) ter o infrator adotado as providências pertinentes para minimizar ou de imediato reparar os efeitos do ato lesivo;
- d) a confissão do infrator;
- e) a participação regular do infrator em projetos e ações de capacitação e treinamento oferecidos pelos órgãos integrantes do SNDC; e
- f) ter o fornecedor aderido à plataforma Consumidor.gov.br, de que trata o Decreto Federal nº8.573, de 19 de novembro de 2015.

II – São circunstâncias agravantes:

- a) ser o infrator reincidente, observando-se o disposto no artigo 24 deste Decreto;
- b) ter o infrator, comprovadamente, cometido a prática infrativa para obter vantagens indevidas;
- c) trazer a prática infrativa consequências danosas à saúde ou à segurança do consumidor;
- d) deixar o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências;
- e) ter o infrator agido com dolo;

f) ocasionar a prática infrativa dano coletivo ou ter caráter repetitivo;

g) 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, interditadas ou não;

h) dissimular-se a natureza ilícita do ato ou atividade; e

i) 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.

§1º Havendo concurso de atenuantes, todas deverão ser subtraídas da pena-base. Quando o fornecedor não possuir nenhuma das atenuantes previstas no inciso I, deverá ser subtraído zero (0). Quando possuir circunstâncias atenuantes, a pena base deverá ser diminuída de acordo com a tabela abaixo.

ATENUANTES	PERCENTUAL A SER SUBTRAÍDO
Alínea “a”, Inciso I (a ação do infrator não ter sido fundamental para a consecução do fato)	10%
Alínea “b”, Inciso I (ser o infrator primário)	15%
Alínea “c”, Inciso I (ter o infrator adotado as providências pertinentes para minimizar ou de imediato reparar os efeitos do ato lesivo)	20%
Alínea “d”, Inciso I (a confissão do infrator)	10%
Alínea “e”, Inciso I (a participação regular do infrator em projetos e ações de capacitação e treinamento oferecidos pelos órgãos integrantes do SNDC)	10%
Alínea “f”, Inciso I (ter o fornecedor aderido à plataforma Consumidor.gov.br, de que trata o Decreto nº 8.573, de 19 de novembro de 2015)	10%

§2º Havendo concurso de agravantes, todas deverão ser acrescidas à pena-base. Quando o fornecedor não possuir nenhuma das agravantes previstas no inciso II, deverá ser somado zero (0). Quando possuir circunstâncias agravantes, a pena base deverá ser aumentada de acordo com a tabela abaixo.

AGRAVANTES	PERCENTUAL A SER ACRESCIDO
Alínea “a”, Inciso II (ser o infrator reincidente)	Utilizar tabela do §3º
Alínea “b”, Inciso II (ter o infrator, comprovadamente, cometido a prática infrativa para obter vantagens indevidas)	10%
Alínea “c”, Inciso II (trazer a prática infrativa consequências danosas à saúde ou à segurança do consumidor)	20%
Alínea “d”, Inciso II (deixar o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências)	10%
Alínea “e”, Inciso II (ter o infrator agido com dolo)	15%
Alínea “f”, Inciso II (ocasionar a prática infrativa dano coletivo ou ter caráter repetitivo)	25%
Alínea “g”, Inciso II (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, interditadas ou não)	25%
Alínea “h”, Inciso II (dissimular-se a natureza ilícita do ato ou atividade)	10%
Alínea “i”, Inciso II	30%

(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)	
--	--

§3º O valor referente a agravante de reincidência será definido conforme tabela abaixo:

NÚMERO DE PROCESSOS	PERCENTUAL A SER ACRESCIDO
1-10	5%
11-100	10%
101-500	15%
500	20%

Art. 31. Adotados os parâmetros e critérios acima para a fixação da pena de multa, na hipótese de não restar atendida a proporcionalidade entre a gravidade da falta e a intensidade da sanção, caberá ao Coordenador do PROCON/SCS, em decisão fundamentada, adequá-la a tais diretrizes legais e principiológicas.

Art. 32. No concurso material de práticas infrativas, a pena de multa será aplicada para cada uma das infrações, somando-as em concurso material.

Parágrafo único. Considera-se concurso material de infrações, para os efeitos deste Decreto, quando o infrator, mediante mais de uma ação ou omissão, pratica duas ou mais infrações, idênticas ou não.

Art. 33. No concurso formal de práticas infrativas, será aplicada a multa correspondente à infração de maior gravidade, aumentada segundo a tabela abaixo.

Parágrafo único. Considera-se concurso formal de infrações, para os efeitos deste Decreto, quando o infrator, mediante uma só ação ou omissão, pratica duas ou mais infrações, idênticas ou não.

CONCURSO FORMAL	FATOR DE AUMENTO
2 infrações	1/6
3 infrações	1/5

4 infrações	1/4
5 infrações	1/3
≥ 6 infrações	1/2

Art. 34. No caso de concurso de infratores, a cada um deles será aplicada pena individualizada, graduada em conformidade com a sua condição econômica.

Art. 35. Quando em razão da matéria, objeto da relação de consumo, houver previsão legal que impute multa ou cálculo de multa específica, não será aplicado esse Decreto.

Art. 36. O fornecedor que, no prazo recursal, renunciar expressamente ao direito de recorrer administrativamente e judicialmente da decisão de que trata o artigo 19 deste Decreto, fará jus a uma redução de 25% (vinte cinco por cento) no valor da multa aplicada.

§1º Na hipótese do *caput*, o recolhimento dos valores deverá ser feito no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data de apresentação nos autos da manifestação de renúncia.

§2º A aplicação do fator de redução no pagamento de multas não implicará imposição de pena de multa abaixo do mínimo legal.

Seção III

Da Cobrança e Parcelamento

Art. 37. No caso de aplicação de penalidade pecuniária por decisão administrativa definitiva, o autuado será intimado para recolher, no prazo de 10 (dez) dias úteis, ao Fundo Municipal de Defesa do Consumidor – FMDC, nos termos do artigo 53, parágrafo único, do Decreto Federal n. 2.181, de 20 de março de 1997.

Art. 38. Fica autorizado o parcelamento dos débitos decorrentes de infrações à legislação de proteção e defesa do consumidor, observadas as condições estabelecidas no artigo 187 do Código Tributário Municipal.

§1º Aos créditos não adimplidos na data de seu vencimento serão acrescidos os encargos previstos no artigo 198 do Código Tributário Municipal.

§2º Em caso de parcelamento o autuado perderá o direito ao desconto previsto no artigo 36 do presente Decreto.

Seção IV

Da Inscrição em Dívida Ativa

Art. 39. Não sendo recolhido o valor da multa em 30 (trinta) dias, o expediente será encaminhado à Secretaria Municipal de Fazenda para inscrição do débito em dívida ativa e posterior cobrança executiva através da Procuradoria-Geral do Município.

Seção V

Da Apreensão do Produto

Art. 40. A aplicação da sanção de apreensão terá lugar quando os produtos forem comercializados em desacordo com as especificações técnicas estabelecidas em legislação própria, na Lei n.º 8.078/90 e no Decreto Federal n.º 2.181/97.

§1º Os bens apreendidos, a critério da autoridade, poderão ficar sob guarda do proprietário, responsável, preposto ou empregado que responda pelo gerenciamento do negócio, nomeado fiel depositário, mediante termo próprio, observado os requisitos do inciso II do artigo 35 do Decreto Federal n.º 2181/97, 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.

§3º Na hipótese do parágrafo primeiro, a decisão homologatória determinará a destinação do produto ou sua inutilização.

Seção VI

Da Imposição de Contrapropaganda

Art. 41. A imposição da pena de contrapropaganda será comunicada sempre que o fornecedor incorrer na prática de propaganda enganosa ou abusiva, nos termos do artigo 36 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor e seus parágrafos.

§1º A contrapropaganda deverá ser divulgada da mesma forma, frequência, dimensão e preferencialmente no mesmo veículo usado para a divulgação da propaganda enganosa, observado o local, espaço e horários idênticos e sempre a expensas do infrator.

§2º A contrapropaganda poderá ser suspensa pelo PROCON/SCS, caso fique comprovada a ausência de dolo ou má-fé.

Seção VII

Das Demais Penalidades

Art. 42. As penas de inutilização de produtos, de cassação de registro do produto, de proibição de fabricação de produtos, de suspensão de fornecimento de produto ou serviço 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, ou, ainda, nos demais casos legalmente previstos.

Art. 43. 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 de infrações de maior gravidade previstas neste Decreto e na legislação de defesa do consumidor.

Art. 44. As penalidades previstas nos incisos III a XI do artigo 23 deste Decreto sujeitam-se a posterior confirmação pelo órgão normativo ou regulador da atividade, nos limites de sua competência.

Seção VIII

Das Disposições Finais

Art. 45. O Coordenador do PROCON/SCS poderá baixar, no âmbito de suas respectivas competências, resoluções complementares necessárias ao fiel cumprimento deste Decreto e normas administrativas visando o bom andamento das atividades do órgão.

Art. 46. Nos casos omissos, o Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997, será a fonte subsidiária do processo administrativo sancionador.

Art. 47. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Santa Cruz do Sul, 24 de agosto de 2023.

HELENA HERMANY
Prefeita Municipal

Registre-se, publique-se e cumpra-se.

EDEMILSON CUNHA SEVERO
Secretário Municipal de Administração

Anexo I

Classificação das Infrações às Normas de Defesa do Consumidor

GRUPO I	INFRAÇÕES CONSIDERADAS LEVES	
1	Ofertar produtos ou serviços sem as informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidade, quantidade, preço, condições de pagamento, juros, encargos, garantia, entre outros dados relevantes. Ressalva-se o item 3.10 e 5.1.	art. 31, 1ª parte, Lei nº 8.078, de 1990 e art. 13, I, Decreto Federal nº 2.181, de 1997
1.1	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.	art. 33, Lei nº 8.078, de 1990 e art. 13, VII, Decreto Federal nº 2.181, de 1997, VII
1.2	Promover publicidade de produto ou serviço de forma que o consumidor não a identifique como tal de forma fácil e imediata.	art. 36, Lei nº 8.078, de 1990
1.3	Deixar de entregar ao consumidor comprovante da relação de consumo (contrato, nota fiscal, etc.)	art. 46, Lei nº 8.078, de 1990
1.4	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, Lei nº 8.078, de 1990
1.5	Deixar de fornecer manual de instruções, de instalação e uso do produto, em linguagem didática e com ilustrações. Ressalva-se que quando se tratar de produto potencialmente nocivo, a infração enquadrar-se-á como muito grave.	art. 50, § único, Lei nº 8.078, de 1990

GRUPO II	INFRAÇÕES CONSIDERADAS MÉDIAS	
2	Recusar atendimento às demandas dos consumidores na exata medida de sua disponibilidade de estoque e, ainda, de conformidade com os usos e costumes.	art. 39, II, Lei nº 8.078, de 1990 e 12, II, Decreto Federal nº 2.181, de 1997

2.1	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.	art. 39, IX, Lei nº 8.078, de 1990 e art. 13, XXIII, Decreto Federal nº 2.181, de 1997
2.2	Deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério.	art. 39, XII; 40, in fine, Lei nº 8.078, de 1990 e art. 12, XI, Decreto Federal nº 2.181, de 1997
2.3	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 diminuem o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária (somente vício);	Art. 18, 19 e 20, Lei nº 8.078, de 1990
2.4	Deixar de cumprir a oferta, publicitária ou não, suficientemente precisa, ou a obrigação estipulada em contrato.	art. 30, 35, I, II, III, Lei nº 8.078, de 1990 e art. 13, VI, Decreto Federal nº 2.181, de 1997
2.5	Impedir, dificultar ou negar, sem justa causa, o cumprimento das declarações constantes de escritos particulares, recibos e pré-contratos concernentes às relações de consumo.	art. 48, Lei nº 8.078, de 1990 e art. 13, XVI, Decreto Federal nº 2.181, de 1997
2.6	Omitir em impressos, catálogos ou comunicações; 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, especialmente por telefone ou a domicílio.	art. 49, caput, Lei nº 8.078, de 1990 e art. 13, XVII, Decreto Federal nº 2.181, de 1997
2.7	Deixar de entregar, quando concedida garantia contratual, o termo de garantia ou equivalente, devidamente preenchido pelo fornecedor, no ato do fornecimento, em forma padronizada, esclarecendo de maneira adequada em que consiste a mesma	art. 50, § único e art. 13, XIX, Decreto Federal nº 2.181, de 1997

	garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitado e o ônus a cargo do consumidor.	
2.8	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, Lei nº 8.078, de 1990
2.9	Deixar de redigir com destaque cláusulas contratuais que impliquem na limitação de direito do consumidor, impedindo sua imediata e fácil compreensão.	art. 54, § 4º, Lei nº 8.078, de 1990 e art. 22, XXII do Decreto Federal nº 2.181, de 1997
2.10	Colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço, impróprios ou inadequados ao fim que se destinam ou que lhe diminuam o valor.	art. 18, § 6º, III, e Art. 20, § 2º da Lei nº 8.078, de 1990 e art. 12, IX, "d", Decreto Federal nº 2.181, de 1997
2.11	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, Lei nº 8.078, de 1990 e art. 13, V, Decreto Federal nº 2.181, de 1997
2.12	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.	Artigo 54-G, inciso II, da Lei nº 8.078, de 1990
2.13	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, Lei nº 8.078, de 1990
2.14	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 oferta de componentes e peças de reposição por período razoável de tempo, nunca inferior à vida útil do produto.	art. 32, Lei nº 8.078, de 1990 e art. 13, XXI, Decreto Federal nº 2.181, de 1997
2.15	Deixar de prestar informações sobre questões de interesse do	Art. 55, §4º, da

	consumidor descumprindo notificação do órgão de defesa do consumidor ou desrespeitar às determinações e convocações do Procon Santa Cruz do Sul.	Lei nº8.078, de 1990 Art. 33, § 1º e 2º, do Decreto nº 2.181/1997
2.16	Não manter serviço adequado e eficaz de atendimento em meio eletrônico, que possibilite ao consumidor a resolução de demandas referentes a informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento do contrato.	art. 4º, inciso V, do Decreto n. 7.962/2013
2.17	Não disponibilizar no sítio eletrônico ou nos demais meios eletrônicos utilizados para oferta ou conclusão de contrato de consumo, em local de destaque e fácil visualização, o nome empresarial e número de inscrição do fornecedor, quando houver, no Cadastro Nacional de Pessoas Físicas ou no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda.	art. 2º, inciso I, do Decreto Federal n. 7.962/2013 e art. 6º, inciso III, da Lei n. 8.078/1990
2.18	Não disponibilizar no sítio eletrônico ou nos demais meios eletrônicos utilizados para oferta ou conclusão de contrato de consumo, em local de destaque e fácil visualização, o endereço físico e eletrônico, e demais informações necessárias para sua localização e contato.	art. 2º, inciso II, do Decreto Federal n. 7.962/2013 e art. 6º, inciso III, da Lei n. 8.078/1990
2.19	Não disponibilizar no sítio eletrônico ou nos demais meios eletrônicos utilizados para oferta ou conclusão de contrato de consumo, em local de destaque e fácil visualização, a discriminação, no preço, de quaisquer despesas adicionais ou acessórias, tais como as de entrega ou seguros.	art. 2º, inciso IV, do Decreto Federal n. 7.962/2013 e art. 6º, inciso III, e 31 da Lei n. 8.078/1990

GRUPO III	INFRAÇÕES CONSIDERADAS GRAVES	
3	Redigir instrumento de contrato de modo a dificultar a compreensão do seu sentido e alcance.	art. 46, Lei nº 8.078, de 1990
3.1	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	art. 52, I a V, Lei nº 8.078, de 1990 e art. 13, XX, Decreto

	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.	Federal nº 2.181, de 1997
3.2	Colocar no mercado de consumo produtos ou serviços em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação ou, se as 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.	Art. 18, § 6º, II e 39, VIII da Lei nº 8.078, de 1990 e art. 12. IX, "a", Decreto Federal nº 2.181, de 1997
3.3	Condicionar o fornecimento de produto ou serviço ao fornecedor de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos.	art. 39, I, Lei nº 8.078, de 1990 e 12, I, Decreto Federal nº 2.181, de 1997
3.4	Enviar ou entregar ao consumidor qualquer produto ou fornecer qualquer serviço, sem solicitação prévia.	art. 39, III, Lei nº 8.078, de 1990 e 12, IV, Decreto Federal nº 2.181, de 1997
3.5	Exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva.	art. 39, V, Lei nº 8.078, de 1990 e 12, VI, Decreto Federal nº 2.181, de 1997
3.6	Executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes.	art. 39, VI, Lei nº 8.078, de 1990 e art. 12, VII, Decreto Federal nº 2.181, de 1997
3.7	Repassar informação depreciativa referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos.	art. 39, VII, Lei nº 8.078, de 1990 e 12, VIII, Decreto Federal nº 2.181, de 1997

3.8	Elevar, sem justa causa, o preço de produtos ou serviços.	art. 39, X, Lei nº 8.078, de 1990
3.9	Propor ou aplicar índices ou formas de reajuste alternativas, bem como fazê-lo em desacordo com aquele que seja legal ou contratualmente permitido.	art. 39, XI, Lei nº 8.078, de 1990 e art. 13, XXII, Decreto Federal nº 2.181, de 1997
3.10	Ofertar produtos ou serviços sem assegurar informações corretas, claras, precisas e ostensivas em língua portuguesa sobre composição, prazo de validade e origem. Ressalva-se o item 5.1.	art. 31, 1ª parte, Lei nº 8.078, de 1990 e art. 13, I, Decreto Federal nº 2.181, de 1997
3.11	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, Lei nº 8.078, de 1990
3.12	Deixar de cumprir os limites oficiais no caso de fornecimento de produtos ou de serviços sujeitos ao regime de controle ou de tabelamento de preços.	art. 41, Lei nº 8.078, de 1990 e art. 13, VIII, Decreto Federal nº 2.181, de 1997
3.13	Deixar de restituir a quantia recebida em excesso, monetariamente atualizada, ou desfazer o negócio conforme escolha do consumidor, em caso de descumprimento dos limites oficiais no fornecimento de produtos ou serviços sujeitos ao regime de controle ou de tabelamento de preços.	art. 41, parte final, Lei nº 8.078, de 1990
3.14	Inserir no instrumento de contrato cláusula abusiva.	art. 51, Lei nº 8.078, de 1990 e art. 22, do Decreto Federal nº 2.181, de 1997
3.15	Deixar de restituir ao consumidor quantia indevidamente cobrada, pelo valor igual ao dobro do excesso.	art. 42, § único, Lei nº 8.078, de 1990
3.16	Exigir multa de mora superior ao limite legal.	art. 52, § 1º, Lei nº 8.078, de 1990 e 22 inciso XIX do Decreto Federal

		nº 2.181, de 1997
3.17	Deixar de assegurar ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros.	art. 52, § 2º, Lei nº 8.078, de 1990 e art. 22, XX do Decreto Federal nº 2.181, de 1997
3.18	Não disponibilizar no sítio eletrônico ou nos demais meios eletrônicos utilizados para oferta ou conclusão de contrato de consumo, em local de destaque e fácil visualização, as condições integrais da oferta, incluídas modalidades de pagamento, disponibilidade, forma e prazo da execução do serviço ou da entrega ou disponibilização do produto.	art. 2º, inciso V, do Decreto Federal n. 7.962/2013 e art. 6º, inciso III, 31, 39, incisos II e XII, e 52, todos da Lei n. 8.078/1990
3.19	Não disponibilizar no sítio eletrônico ou nos demais meios eletrônicos utilizados para oferta ou conclusão de contrato de consumo, em local de destaque e fácil visualização, as informações claras e ostensivas a respeito de quaisquer restrições à fruição da oferta.	art. 2º, inciso VI, do Decreto Federal n. 7.962/2013 e 6º, inciso III, 30, 31 e 37, § 1º, todos da Lei n. 8.078/1990
3.20	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.	Artigo 54-G, inciso I, da Lei nº 8.078, de 1990

GRUPO IV	INFRAÇÕES MUITO GRAVES	
4	Desrespeitar o direito básico do consumidor, relativo a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos	Art. 6º, I, Lei nº 8.078, de 1990

	provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos.	
4.1	Deixar de fornecer manual de instruções, de instalação e uso do produto, em linguagem didática e com ilustrações quando se tratar de produto potencialmente nocivo.	art. 50, § único e art. 13, XIX, Decreto Federal nº 2.181, de 1997
4.2	Deixar as concessionárias ou permissionárias de fornecer serviços públicos adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.	art. 22, Lei nº 8.078, de 1990 e art. 20 do Decreto Federal nº 2.181, de 1997
4.3	Submeter o consumidor inadimplente, na cobrança de débitos, a ridículo ou qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.	art. 42, Lei nº 8.078, de 1990 e art. 13, IX, Decreto Federal nº 2.181, de 1997
4.4	Inserir no instrumento de contrato cláusula que estabeleça 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, Lei nº 8.078, de 1990 e art. 22 XVII do Decreto Federal nº 2.181, de 1997
4.5	Deixar, no fornecimento de crédito e na venda a prazo, além das informações obrigatórias previstas no art. 52 do CDC e na legislação aplicável à matéria, o fornecedor ou o intermediário deixar de informar ao consumidor, prévia e adequadamente, no momento da oferta, sobre o custo efetivo total e a descrição dos elementos que o compõem.	Artigo 54-B, I, da Lei 8.078, de 1990
4.6	No fornecimento de crédito e na venda a prazo, além das informações obrigatórias previstas no art. 52 do CDC e na legislação aplicável à matéria, o fornecedor ou o intermediário deixar de informar ao consumidor, prévia e adequadamente, no momento da oferta, sobre 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.	Artigo 54-B, II, da Lei 8.078, de 1990
4.7	No fornecimento de crédito e na venda a prazo, além das informações obrigatórias previstas no art. 52 do CDC e na legislação aplicável à matéria, o fornecedor ou o intermediário deixar de informar ao consumidor, prévia e adequadamente, no momento da oferta, sobre o montante	Artigo 54-B, III, da Lei 8.078, de 1990

	das prestações e o prazo de validade da oferta, que deve ser, no mínimo, de 2 (dois) dias.	
4.8	No fornecimento de crédito e na venda a prazo, além das informações obrigatórias previstas no art. 52 do CDC e na legislação aplicável à matéria, o fornecedor ou o intermediário deixar de informar ao consumidor, prévia e adequadamente, no momento da oferta, sobre o nome e o endereço, inclusive o eletrônico, do fornecedor.	Artigo 54-B, IV, da Lei nº 8.078, de 1990
4.9	No fornecimento de crédito e na venda a prazo, além das informações obrigatórias previstas no art. 52 do CDC e na legislação aplicável à matéria, o fornecedor ou o intermediário deixar de informar ao consumidor, prévia e adequadamente, no momento da oferta, sobre o direito do consumidor à liquidação antecipada e não onerosa do débito, nos termos do § 2º do art. 52 do CDC e da regulamentação em vigor.	Artigo 54-B, V, da Lei nº 8.078, de 1990
4.10	Na oferta de crédito ao consumidor, publicitária ou não, expressa ou implicitamente, deixar de 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.	Artigo 54-C, inciso II, da Lei nº 8.078, de 1990
4.11	Na oferta de crédito ao consumidor, publicitária ou não, expressa ou implicitamente, ocultar ou dificultar a compreensão sobre os ônus e os riscos da contratação do crédito ou da venda a prazo.	Artigo 54-C, inciso III, da Lei nº 8.078, de 1990
4.12	Na oferta de crédito ao consumidor, publicitária ou não, expressa ou implicitamente, 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.	Artigo 54-C, inciso IV, da Lei nº 8.078, de 1990
4.13	Na oferta de crédito ao consumidor, publicitária ou não, expressa ou implicitamente, 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	Artigo 54-C, inciso V, da Lei nº 8.078, de 1990

	judiciais.	
4.14	Deixar o fornecedor ou o intermediário de, na oferta de crédito, previamente à contratação, 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 do CDC, e sobre as consequências genéricas e específicas do inadimplemento.	Artigo 54-D, inciso I, da Lei nº 8.078, de 1990
4.15	Deixar o fornecedor ou o intermediário de, na oferta de crédito, previamente à contratação, 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 no CDC e na legislação sobre proteção de dados.	Artigo 54-D, inciso II, da Lei nº 8.078, de 1990
4.16	Deixar o fornecedor ou o intermediário de, na oferta, previamente à contratação, informar a identidade do agente financiador e entregar ao consumidor, ao garante e a outros coobrigados cópia do contrato de crédito.	Artigo 54-D, inciso III, da Lei nº 8.078, de 1990
4.17	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.	Artigo 54-G, inciso III, da Lei nº 8.078, de 1990
4.18	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, Lei nº 8.078, de 1990 e art. 13, IV, Decreto Federal nº 2.181, de 1997
4.19	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, Lei nº 8.078, de 1990 e art. 13, X, Decreto Federal nº 2.181, de 1997
4.20	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, Lei nº 8.078, de 1990 e art. 13, XI e XII, Decreto Federal nº 2.181,

		de1997
4.21	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, Lei nº 8.078, de 1990 e art. 13, XIII, Decreto Federal nº 2.181, de 1997
4.22	Deixar de corrigir, imediata e gratuitamente, a inexatidão de dados e cadastros, quando solicitado pelo consumidor.	art. 43, § 3º, Lei nº 8.078, de 1990 e art. 13, XIV, Decreto Federal nº 2.181, de 1997
4.23	Deixar de comunicar ao consumidor, no prazo de 5 dias úteis, as correções cadastrais por ele solicitadas.	art. 43, § 3º, Lei nº 8.078, de 1990 e 13, XV, Decreto Federal nº 2.181, de 1997
4.24	Expor à venda produtos com validade vencida, ressalvado o item 5.2.	art. 18, § 6º, I, Lei nº 8.078, de 1990
4.25	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 artigo 104-A, §2º, da Lei 8.078/1990.	Art. 104-A, §2º, da Lei Lei nº 8.078, de 1990
4.26	Deixar de providenciar a exclusão do consumidor de bancos de dados e de cadastros de inadimplentes, conforme acordo firmado em audiência de conciliação de que trata o artigo 104-A, §4º, III, da Lei 8.078/1990.	Art. 104-A, §4º, inciso III, e 104-C, §2º, da Lei nº 8.078, de 1990

GRUPO V	INFRAÇÕES GRAVÍSSIMAS	
5	Recusar, em se tratando de plano de saúde ou equivalente, o cumprimento de obrigação contratualmente estipulada.	Art. 6º, I e 35, I, da Lei nº 8.078, de 1990
5.1	Ofertar produtos ou serviços sem assegurar informações corretas, claras, precisas e ostensivas em língua portuguesa sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.	art. 31, parte final, Lei nº 8.078, de 1990
5.2	Comercializar ou expor à venda produtos alimentícios, ou ainda medicamentos vencidos ou em desacordo com as	art. 8º c/c art. 18, § 6º, I e III c/ art. 76, V;

	normas regulamentares.	Decreto: art. 12, IX, Alíneas "b" e "d" c/c art. 26, III.
5.3	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, Lei nº 8.078, de 1990 e art. 13, II, Decreto Federal nº 2.181, de 1997
5.4	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 à segurança.	art. 10, Lei nº 8.078, de 1990 e art. 12, IX, "b", Decreto Federal nº 2.181, de 1997
5.5	Vender, ter em depósito para vender ou expor à venda ou, de qualquer forma, entregar matéria-prima ou mercadoria, em condições impróprias ao consumo.	art. 18, § 6º, III, Lei nº 8.078, de 1990 e art. 7º, inc. IX da Lei nº 8137, de 1990.
5.6	Deixar de informar de maneira ostensiva e adequada a respeito da nocividade ou periculosidade de produtos ou serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou à segurança, ou deixar de adotar outras medidas cabíveis em cada caso concreto.	art. 9º, Lei nº 8.078, de 1990
5.7	Exposição à venda de produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos e fraudados, nocivos à vida ou à saúde, ou perigosos.	art. 18, § 6º, II, Lei nº 8.078, de 1990 e art. 12, IX, "b", Decreto Federal nº 2.181, de 1997
5.8	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, § 2º, Lei nº 8.078, de 1990 e art. 13, III, Decreto Federal nº 2.181, de 1997
5.9	Prevaler-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, IV, Lei nº 8.078, de 1990 e 13, V, Decreto Federal nº 2.181, de 1997

5.10	Promover a publicidade enganosa ou abusiva.	art. 37, Lei nº 8.078, de 1990 e art. 14 do Decreto Federal nº 2.181, de 1997
5.11	Deixar de reexecutar o serviço, sem custo adicional e quando cabível, de restituir imediatamente a quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos, ou de abater proporcionalmente o preço, tendo em vista a prestação de 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, a critério do consumidor.	art. 20, I, II e III, Lei nº 8.078, de 1990
5.12	Deixar de efetuar a troca de produto essencial 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.	art. 18 § 3º da Lei nº 8.078, de 1990
5.13	Não disponibilizar no sítio eletrônico ou nos demais meios eletrônicos utilizados para oferta ou conclusão de contrato de consumo, em local de destaque e fácil visualização, as características essenciais do produto ou do serviço, incluídos os riscos à saúde e à segurança dos consumidores.	art. 2º, inciso III, do Decreto Federal n. 7.962/2013 e art. 6º, inciso III, 9º e 39, inciso VIII, todos da Lei n. 8.078/1990

GRUPO VI	INFRAÇÕES EXTREMAMENTE GRAVES	
6	Fazer ou promover publicidade abusiva com conteúdo discriminatório de qualquer natureza, que incite a violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeite valores ambientais, ou que induza o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.	Art. 37, §2º, Lei nº 8.078, de 1990
6.1	Deixar de assegurar a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações por desrespeito à dignidade do consumidor	art. art. 6, II c/c art. 4, <i>caput</i> , Lei nº 8.078, de 1990

Anexo II
Cédula de Identificação Fiscal



FOTO

FISCAL

NOME:

Validade do Documento:
XX/XX/XXXX

