

DECRETO N. 19.119, DE 15 DE JULHO DE 2022.

Dispõe sobre a dosimetria das penas pecuniárias aplicadas pelo Procon de São José dos Campos, estabelecendo a forma de cálculo da multa para os processos administrativos individuais e coletivos; disciplina o previsto no §3º do art. 55 da Lei Complementar Federal n. 123, de 14 de dezembro de 2006; e dá outras providências.

**O PREFEITO DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS**, no uso das atribuições legais que lhe são conferidas pelo inciso IX do artigo 93 da Lei Orgânica do Município, de 5 de abril de 1990;

Considerando o disposto no §1º do art. 55 da Lei Federal n. 8.078, de 11 de setembro de 1990, que estabelece que a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios fiscalizarão e controlarão a produção, industrialização, distribuição, a publicidade de produtos e serviços e o mercado de consumo, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem-estar do consumidor, baixando as normas que se fizerem necessárias;

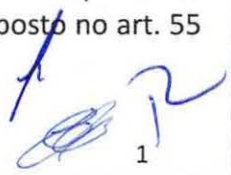
Considerando o disposto no inciso I do “caput” e parágrafo único do art. 56 da Lei Federal n. 8.078, de 11 de setembro de 1990, que estabelece que as infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, a sanções administrativas, dentre as quais a penalidade de multa, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas; e, ainda, que as sanções previstas serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente;

Considerando o disposto nos incisos V e VII do art. 3º da Lei n. 9.562, de 13 de julho de 2017, que atribui ao Procon de São José dos Campos mediar conflitos de consumo, instaurando processos administrativos para apurar as infrações aos direitos do consumidor; bem como fiscalizar as relações de consumo de que tratam as normas de defesa do consumidor, aplicando as sanções administrativas previstas em Lei;

Considerando o disposto no art. 55 da Lei Complementar Federal n. 123, de 14 de dezembro de 2006, com suas alterações, que modificou as formas de fiscalização das micro e pequenas empresas;

Considerando a necessidade de adequação dos procedimentos fiscalizatórios em decorrência de seu caráter orientador e da dupla visita estabelecida no §1º do art. 55 da Lei Complementar n. 123, de 14 de dezembro de 2006;

Considerando a atribuição aos órgãos e entidades competentes para disciplinar as atividades e situações cujo grau de risco seja considerado alto, não se sujeitando ao disposto no art. 55



da Lei Complementar n. 123, de 14 de dezembro de 2006;

Considerando o que consta no Processo Administrativo n. 76.603/22;

**DECRETA:**

**CAPÍTULO I**

**PENALIDADE DE MULTA**

Art. 1º O presente Decreto dispõe sobre a dosimetria das penas pecuniárias aplicadas pelo Procon de São José dos Campos em razão de violação às normas de proteção e defesa do consumidor e estabelece a forma de cálculo da multa em processos administrativos individuais e coletivos.

Art. 2º A penalidade de multa será aplicada sempre que, em decorrência de decisão administrativa de primeira instância, for confirmada a aplicação de pena pecuniária em razão de condutas infrativas praticadas no mercado de consumo e fixada a sua dosimetria nos termos deste Decreto e demais legislação aplicável, seja em procedimentos administrativos individuais, seja em procedimentos administrativos coletivos.

§ 1º As multas, salvo exceções previstas em legislação específica, serão aplicadas nos termos deste Decreto, respeitados os limites estabelecidos pelo parágrafo único do art. 57 da Lei Federal n. 8.078, de 11 de setembro de 1990, os quais serão atualizados com base na variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor - INPC, apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, nos termos da Lei n. 5.784, de 19 de dezembro de 2000, com suas alterações ou outro que venha a substituí-lo.

§ 2º As multas serão destinadas, na forma da Lei, ao Fundo Municipal de Proteção ao Consumidor- FMPC.

**CAPÍTULO II**

**DOSIMETRIA DA PENA**

Art. 3º A dosimetria da pena será calculada em 2 (duas) etapas, sendo a primeira a fixação da pena base, e a segunda, a aplicação das circunstâncias atenuantes e agravantes, respeitando-se os limites mínimo e máximo previstos no parágrafo único do art. 57 da Lei Federal n. 8.078, de 1990, e o disposto no §1º do art. 2º deste Decreto, resultando a pena final.

Art. 4º As infrações serão classificadas de acordo com sua natureza e potencial ofensivo em 4 (quatro) Grupos (I, II, III, IV), conforme previsto no Anexo Único deste Decreto.





Parágrafo único. Consideram-se infrações de maior gravidade, para efeito do disposto na Lei Federal n. 8.078, de 1990, aquelas relacionadas no Grupo IV do Anexo Único deste Decreto.

Art. 5º A condição econômica do infrator, nos processos coletivos, será aferida pela média aritmética simples de sua receita bruta e pelo porte econômico da empresa segundo critérios de classificação estabelecidos pelo Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES - em combinação com a legislação vigente aplicável à espécie – Lei Complementar Federal n. 123, de 14 de dezembro de 2006.

§ 1º A condição econômica do infrator, nos processos individuais, será apurada com base no porte econômico da empresa, segundo critérios de classificação estabelecidos pelo Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES – em combinação com a legislação vigente aplicável à espécie - Lei Complementar Federal n. 123, de 14 de dezembro de 2006.

§ 2º A média aritmética simples da receita mensal bruta será apurada com base nos 3 (três) últimos meses anteriores à data da lavratura do auto de infração, sendo ela estimada pelo PROCON de São de São José dos Campos nos processos coletivos.

§ 3º A média da receita brutal mensal, estimada nos processos coletivos pelo Procon de São José dos Campos, poderá ser impugnada, no prazo para interposição de defesa administrativa, mediante a apresentação de, ao menos, um dos documentos a seguir relacionados ou qualquer outro que os substituam por força de disposição legal:

I – Guia de Informação e Apuração do Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços ICMS-GIA, com certificação da Fazenda Estadual;

II – Declaração de arrecadação do Imposto Sobre Serviços – 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 – SIMPLES, com o comprovante de recolhimento acompanhado do respectivo extrato simplificado.

§ 4º A receita considerada será aquela do estabelecimento onde ocorrer a infração, salvo nos casos de conduta infrativa que, ainda que em potencial, atinja outro estabelecimento de titularidade do mesmo fornecedor, caso em que suas receitas também deverão ser computadas para o cálculo da dosimetria da pena nos processos coletivos.

§ 5º Em se tratando de infração praticada por empresa franqueada, o franqueador será

autuado ou previamente notificado e, uma vez apurado que a prática ilícita é decorrente do sistema de franquia, será considerado o valor de sua receita bruta mensal para o cálculo da dosimetria da pena nos processos administrativos coletivos.

§ 6º Impugnada a média aritmética da receita mensal bruta com documentos que não se enquadrem nos incisos do §3º deste artigo, o autuado será intimado para regularizar ou complementar a documentação, no prazo improrrogável de 10 (dez) dias, sob pena de preclusão.

§ 7º A ausência de impugnação ou a falta de regularização ou complementação da documentação apresentada pelo autuado conforme previsto no § 6º deste artigo implicará na aceitação, pelo autuado, da estimativa realizada pelo Procon de São José dos Campos.

Art. 6º A penalidade pecuniária prevista neste Decreto será aplicada pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo sancionador, podendo ser cumulativa, sem prejuízo das demais penalidades previstas pela Lei Federal n. 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 7º A recusa à prestação de informações sobre questões de interesse do consumidor caracterizam desobediência nos termos da Lei Federal n. 8.078, de 1990, podendo acarretar a incidência de multa, nos termos da legislação municipal e do art. 33 do Decreto Federal n. 2.181, de 1997, e demais legislação consumerista, a ser aplicada conforme cálculo da dosimetria prevista neste Decreto, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei, inclusive, cumulativamente.

### Seção I

#### Dosimetria da Pena nos Processos Administrativos Individuais

Art. 8º A dosimetria da pena de multa nos processos administrativos individuais do Procon de São José dos Campos será definida através da seguinte fórmula, que determinará a pena base:

$$I - \text{PENA BASE} = (\text{PE}/10) + [(\text{PE}/100) + D] \cdot (\text{NAT}) \cdot (\text{VANT})$$

Sendo:

PE- definido pelo Porte Econômico da empresa;

D – representa o valor do dano, efetivo ou em potencial, ao qual foi exposto o consumidor, em razão da conduta infrativa;

NAT – representa o enquadramento do grupo da gravidade da infração (natureza);

VANT - refere-se à vantagem mensurável ou não mensurável, aplicando-se o fator multiplicador conforme tabela constante no § 3º deste artigo.



§ 1º O porte econômico (PE) da empresa, nos processos individuais, será determinado de acordo com o enquadramento segundo a classificação estabelecida pelo Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES em combinação com a legislação vigente aplicável à espécie – Lei Complementar Federal n. 123, de 2006, a saber:

I - Microempresário Individual = 110;

II - Microempresa = 220;

III - Pequena Empresa = 440;

IV - Médio Porte = 1000;

V - Grande Porte = 5000.

§ 2º O valor do Dano (D) será determinado pelo valor do prejuízo monetário efetivamente sofrido ou experimentado em potencial pelo consumidor, a partir da conduta infrativa do fornecedor, quando aplicável.

§ 3º O Fator Natureza (NAT) será igual ao grupo do enquadramento da prática infrativa classificada no Anexo Único deste Decreto.

§ 4º A Vantagem Auferida (VANT) poderá ser mensurável ou não mensurável e receberá os fatores multiplicadores conforme classificação abaixo, de acordo com o Dano:

Faixa do dano	Multiplicador (VANT)
Dano não quantificável ou vantagem não apurada	1
R\$0,01 a R\$1.000,00	1,1
R\$1.000,01 a R\$5.000,00	1,2
R\$5.000,01 a R\$10.000,00	1,3
R\$10.000,01 a R\$50.000,00	1,4
R\$50.000,01 a R\$100.000,00	1,5
R\$100.000,01 a R\$300.000,00	1,6
R\$300.000,01 a R\$700.000,00	1,7
Acima de R\$700.000,01	2

## Seção II

### Dosimetria da Pena nos Processos Administrativos Coletivos

Art. 9º A dosimetria da pena de multa nos procedimentos coletivos do Procon de São José dos Campos será definida através da seguinte fórmula, que determinará a pena base:

$$I - \text{PENA BASE} = \text{PE} + [(\text{REC}.0,01).(\text{NAT}).(\text{VAN})]$$

Sendo:

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 auferida;

§ 1º O porte econômico (PE) da empresa, nos processos administrativos coletivos, será determinado de acordo com o enquadramento segundo a classificação estabelecida pelo Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES – em combinação com a legislação vigente aplicável à espécie – Lei Complementar Federal n. 123, de 2006, a saber:

I - Micro Empresário Individual = 110;

II - Micro Empresa = 220;

III - Pequena Empresa = 440;

IV - Médio Porte = 1000;

V - 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:

$$I - \text{REC} = [(\text{VALOR DA RECEITA} - \text{R\$ } 120.000,00) \times 0,10] + \text{R\$ } 120.000,00$$

§ 3º O fator Natureza (NAT) será igual ao grupo do enquadramento da prática infrativa classificada no Anexo Único deste Decreto.

§ 4º A Vantagem receberá os fatores abaixo relacionados, determinado pela vantagem econômica auferida com a prática infrativa:

I - Vantagem não apurada ou não auferida = 1;

II - Vantagem apurada = 2.

Art. 10. O valor da multa, respeitados os limites do art. 57 da Lei Federal n. 8.078, de 1990, será reduzido nos seguintes casos:

I - 20% (vinte por cento) do seu valor, caso ocorra o pedido de expedição de boleto para o pagamento à vista após o recebimento do auto de infração, dentro do prazo para interposição da defesa administrativa;

II - 15% (quinze por cento) do seu valor, caso ocorra o pedido de parcelamento após o recebimento do auto de infração, dentro do prazo para interposição da defesa administrativa.

§ 1º Na hipótese de mera impugnação da condição econômica, os prazos das alíneas "a" e "b" contar-se-ão com a ciência da decisão da impugnação, fluindo a partir da juntada do comprovante de recebimento acerca da decisão por parte do fornecedor (mensagem eletrônica, aviso de recebimento e outros meios disponíveis), nos autos do processo administrativo.

§ 2º Na hipótese de pagamento à vista, o não pagamento do boleto no prazo de vencimento implicará o cancelamento do desconto concedido e a impossibilidade de solicitação de novo desconto para pagamento à vista.

§ 3º Na hipótese de pagamento parcelado, o não pagamento de quaisquer das parcelas implicará o cancelamento do parcelamento, o cancelamento do desconto concedido e o vencimento imediato das parcelas restantes, ficando o interessado impedido de solicitar novamente os benefícios previstos neste artigo, descontados do valor original da multa as parcelas eventualmente pagas.

§ 4º Ocorrendo o inadimplemento previsto nos §§ 2º e 3º deste artigo, o interessado poderá solicitar o boleto para quitação do débito à vista, devidamente corrigido, até a correspondente inscrição em dívida ativa.

§ 5º Após a inscrição em dívida ativa, observar-se-ão as regras para o pagamento dos débitos inscritos na dívida ativa municipal.

§ 6º As regras específicas para parcelamento e concessão do desconto previsto neste artigo serão regidas pela Portaria n. 13/SAJ/DFAT/17 ou outra que venha substituí-la.

### Seção III

#### Agravantes e Atenuantes

Art. 11. A pena base poderá ser atenuada ou agravada considerando-se as circunstâncias



e os percentuais seguintes:

I - consideram-se circunstâncias atenuantes:

a) ser o infrator primário – 1/3 (um terço);

b) ter o infrator, de imediato e comprovadamente, adotado as providências pertinentes para minimizar ou reparar os efeitos do ato lesivo – 1/5 (um quinto);

II - consideram-se circunstâncias agravantes:

a) ser o infrator reincidente – 1/3 (um terço);

b) trazer a prática infrativa consequências danosas à saúde ou à segurança do consumidor, ainda que potencialmente – 1/5 (um quinto);

c) ter o infrator agido com dolo – 1/5 (um quinto);

d) ter caráter repetitivo – 1/5 (um quinto);

e) ter a prática infrativa ocorrido em detrimento de menor de 18 (dezoito) ou maior de 60 (sessenta) anos ou de pessoas portadoras de deficiência física, mental ou sensorial, interditadas ou não – 1/5 (um quinto);

f) ser a conduta infrativa praticada em período de grave crise econômica; por ocasião de calamidade ou aproveitando-se o infrator da condição cultural, social e econômica do consumidor – 1/3 (um terço);

g) 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 – 1/3 (um terço);

h) ter a demanda caráter difuso ou ter sido o ato infrativo praticado por empresa que atue no âmbito do território nacional - 1/3 (um terço);

§ 1º Havendo mais de uma agravante ou atenuante, as frações serão somadas e aplicadas à pena base para cálculo da multa.

§ 2º Considera-se reincidência a repetição de prática infrativa, de qualquer natureza, às normas de defesa do consumidor, punida por decisão administrativa irrecorrível no período de tempo inferior ou igual a 5 (cinco) anos.

§ 3º Considera-se infrator primário aquele que não tiver sido punido por infrações aos



ditames da legislação consumerista, nos últimos 5 (cinco) anos, por meio de processo administrativo com decisão final irrecurável.

§ 4º A pena base, em havendo concurso de práticas infrativas, corresponderá à soma dos valores referentes a cada uma das condutas infrativas apontadas pela Fiscalização.

§ 5º No caso de concurso de infratores, a cada um deles será aplicada pena graduada de conformidade com sua condição econômica e de acordo com as circunstâncias atenuantes e agravantes aplicáveis a cada um deles nos termos deste Decreto.

§ 6º A infração terá caráter repetitivo quando, da análise das reclamações de consumidores que instruíram o auto de infração ou das infrações anteriores com decisão administrativa irrecurável, restar caracterizada uma conduta infrativa uniforme do fornecedor.

### CAPÍTULO III

#### PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO COLETIVO

Art. 12. Observado o disposto no Decreto Municipal que regulamenta os procedimentos administrativos do Procon de São José dos Campos, e sem prejuízo das demais sanções previstas na legislação, será aplicada a penalidade de multa no âmbito dos processos administrativos coletivos, respeitados os limites mínimo e máximo estabelecidos no Código de Defesa do Consumidor.

### CAPÍTULO IV

#### PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO INDIVIDUAL

Art. 13. Observado o disposto no Decreto Municipal que regulamenta os procedimentos administrativos do Procon de São José dos Campos e sem prejuízo das demais sanções previstas na legislação, o valor da penalidade de multa em processos administrativos individuais não será inferior ao dano efetivo ou em potencial, experimentado pelo consumidor, na conformidade da legislação consumerista, respeitados os limites mínimo e máximo estabelecidos no Código de Defesa do Consumidor.

### CAPÍTULO V

#### DUPLA VISITA

Art. 14. A dupla visita consiste na diligência fiscalizatória de caráter orientativo para efeito de adequação de práticas irregulares constatadas em face da legislação consumerista e que enseja autuação, caso a infração permaneça.

Art. 15. No que pertine às relações de consumo, não será observada a dupla visita na fiscalização de atividades e situações cujo grau de risco seja considerado alto, ou seja, aquelas que, por

sua natureza, comportam grau de risco incompatível com o procedimento disposto no “caput” do art. 55, da Lei Complementar Federal n. 123, de 2006, com as modificações incluídas pela Lei Complementar Federal n. 155, de 27 de outubro de 2016.

Art. 16. Constituem atividades e situações cujo grau de risco é considerado alto e, portanto, por sua natureza, comportam grau de risco incompatível com o procedimento de fiscalização orientadora e dupla visita:

I - as condutas infrativas dos Grupos II, III e IV, do Anexo Único deste Decreto;

II – as hipóteses envolvendo reincidência, fraude, resistência ou embaraço à fiscalização.

§ 1º Considera-se reincidência a repetição de prática infrativa, de qualquer natureza, às normas de defesa do consumidor, punida por decisão administrativa irrecorrível no período de tempo inferior ou igual a 5 (cinco) anos.

§ 2º Considera-se embaraço ou resistência à fiscalização o ato praticado pela empresa ou quem a representar no momento da autuação, com a finalidade de impedir, atrapalhar, dificultar, retardar ou criar qualquer tipo de complicação ou empecilho à realização da diligência fiscalizatória, ou ainda pela negativa não justificada de exibição de documentos ou fornecimento de informações.

§ 3º Considera-se fraude a adulteração ou desconformidade de produto e/ou rotulagem ou, ainda, da data de validade ou de informação que implique riscos à saúde e segurança do consumidor.

Art. 17. Aos procedimentos administrativos disciplinados por este Decreto aplicam-se, subsidiariamente, o Decreto Federal n. 2.181, de 1997.

Parágrafo único. Excetuam-se da aplicação deste Decreto as infrações consumeristas cujas penalidades e procedimentos se encontrem expressamente previstos em lei própria.

Art. 18. Todos os autos de infração lavrados pelo Procon de São José dos Campos em data anterior à vigência deste Decreto permanecem regidos pela legislação em vigor à época de sua lavratura, em especial pelo Decreto n. 18.485, de 27 de março de 2020, Decreto n. 18.486, de 27 de março de 2020, pela Portaria n. 13/SAJ/DFAT/17 e demais legislação aplicável.

Art. 19. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação e se aplica aos processos administrativos individuais em curso.

Parágrafo único. Este Decreto não se aplica aos processos administrativos individuais e coletivos com decisão administrativa sancionatória da qual não caiba mais recurso por parte do autuado.

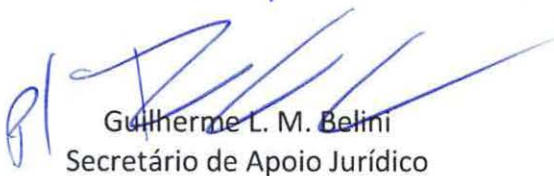


Prefeitura de São José dos Campos  
- Estado de São Paulo -

São José dos Campos, 15 de julho de 2022.




Anderson Farias Ferreira  
Prefeito



Guilherme L. M. Belini  
Secretário de Apoio Jurídico

Registrado no Departamento de Apoio Legislativo da Secretaria de Apoio Jurídico, aos quinze dias do mês de julho do ano de dois mil e vinte e dois.



Everton Almeida Figueira  
Departamento de Apoio Legislativo

## ANEXO ÚNICO

(Decreto n. 19.119/2022)

### NATUREZA DAS INFRAÇÕES

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) Infrações enquadradas no grupo III:

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 n. 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).

31. Deixar de fornecer prévia e adequadamente ao consumidor, no fornecimento de crédito e na venda a prazo, informações sobre o custo efetivo total e a descrição dos elementos que o compõem; a taxa efetiva mensal de juros, bem como a taxa dos juros de mora e o total dos encargos, de qualquer natureza, previstos para o atraso no pagamento; o montante das prestações e o prazo de validade da oferta, que deve ser, no mínimo, de 2 (dois) dias; o nome e o endereço, inclusive o eletrônico, do fornecedor; o direito do consumidor à liquidação antecipada e não onerosa do débito, nos termos do art. 52 do Código de Defesa do Consumidor e da regulamentação em vigor; além de outras informações porventura determinadas na legislação (art. 54-B, incisos I, II, III, IV e V; e art. 54-G, § 2º, incluídos pela Lei Federal n. 14.181, de 1º de julho de 2021);

32. Deixar de constar, no contrato de fornecimento de crédito ou de venda a prazo, de forma clara e resumida do próprio contrato, da fatura ou de instrumento apartado, de fácil acesso ao consumidor, as informações referidas no art. 52 e 54-B, caput, do Código de Defesa do Consumidor (art. 54-B, §1º, incluído pela Lei Federal n. 14.181, de 2021);

33. Deixar de informar, na oferta de crédito ou de venda a prazo ao consumidor, ou na fatura mensal, conforme o caso, no mínimo, o custo efetivo total, o agente financiador e a soma total a pagar, com e sem financiamento (art. 54-B, §3º, incluído pela Lei Federal n. 14.181, de 2021);

d) Infrações enquadradas no grupo IV:

1. Expor 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);

8. Indicar, na oferta de crédito ao consumidor, publicitária ou não, que a operação de crédito poderá ser concluída sem consulta a serviços de proteção ao crédito ou sem avaliação da situação financeira do consumidor (art. 54-C, II, incluído pela Lei Federal n. 14.181, de 2021);

9. Ocultar ou dificultar, na oferta de crédito ao consumidor, a compreensão sobre os ônus e os riscos da contratação do crédito ou da venda a prazo (art. 54-C, III, incluído pela Lei Federal n. 14.181, de 2021);



10. Assediar ou pressionar o consumidor, na oferta de crédito, para que este contrate o fornecimento de produto, serviço ou crédito (art. 54-C, IV, incluído pela Lei Federal n. 14.181, de 2021);

11. Condicionar, na oferta de crédito ao consumidor, o atendimento de pretensões do consumidor ou o início de tratativas, à renúncia ou à desistência de demandas judiciais, ao pagamento de honorários advocatícios ou a depósitos judiciais (art. 54-C, V, incluído pela Lei Federal n. 14.181, de 2021);

12. Deixar o fornecedor ou o intermediário, na oferta de crédito, previamente à contratação, de 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 Código de Defesa do Consumidor, e sobre as consequências genéricas e específicas do inadimplemento; deixar de 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 Código de Defesa do Consumidor e na legislação sobre proteção de dados; deixar de informar a identidade do agente financiador e entregar ao consumidor, ao garante e a outros coobrigados cópia do contrato de crédito (art. 54-D, incluído pela Lei Federal n. 14.181, de 2021);

13. Realizar ou proceder, o fornecedor de produto ou serviço que envolva crédito, 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 (art. 54-G, inciso I, incluído pela Lei n. 14.181, de 2021);

14. Recusar, o fornecedor de produto ou serviço que envolva crédito, 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 (art. 54-G, inciso II, incluído pela Lei n. 14.181, de 2021);

15. Impedir ou dificultar, o fornecedor de produto ou serviço que envolva crédito, 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 (art. 54-G, inciso III, incluído pela Lei n. 14.181, de 2021);

16. formalizar contrato de empréstimo, cuja liquidação seja feita mediante consignação em folha de pagamento, antes de o fornecedor do crédito obter da fonte pagadora a indicação sobre a existência de margem consignável (art. 54-G, § 1º, incluído pela Lei Federal n. 14.181. de 2021).