

MATRÍCULA	BOLSISTA	DATA DO DESLIGAMENTO
413020854	ESTEVAM RIVELLO ALVES	31/01/2019
413020758	JÚLIO JOSÉ GIANCURSI	
413023512	VIVIANE SILVA DIAS BRITO	

Palmas, 13 de fevereiro de 2019.

Jaciela Margarida Leopoldino
Presidente
Fundação Escola de Saúde Pública de Palmas

TERMO DE DESLIGAMENTO DE SERVIDOR BOLSISTA

Formalizamos o encerramento do vínculo da servidora bolsista abaixo, do Núcleo de Estudos Jurídicos, na modalidade Desenvolvimento Científico Aplicado à Saúde (Lei nº 2.240, de 23 de março de 2016 e Portaria Conjunta INST Nº 17/SEMUS/FESP).

MATRÍCULA	BOLSISTA	DATA DO DESLIGAMENTO
305081	JACQUELINE CRISTINA BRAGA	30/09/2018
413018312	TALES CRISTIAN RESENDE MOTA	31/10/2018
323511	VIDAL GONZALES MATEOS JUNIOR	30/09/2018
306171	ALLINE ABREU LOPES	31/08/2018
258621	ANTONIONE MENDES DA FONSECA	30/09/2018
413018706	NAYARA LOPES GONÇALVES	30/09/2018
300471	INGRIDY DIAQUELEM RAMOS SOUSA	31/01/2019

Palmas, 13 de fevereiro de 2019.

Jaciela Margarida Leopoldino
Presidente
Fundação Escola de Saúde Pública de Palmas

AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

RESOLUÇÃO ARP nº 09, de 12 de fevereiro de 2019.

Regulamenta os procedimentos administrativos e os critérios de fixação das sanções administrativas no âmbito da Superintendência de Defesa do Consumidor-PROCON PALMAS.

A AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE PALMAS, por meio da SUPERINTENDÊNCIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR, no uso de suas atribuições e considerando parâmetros estabelecidos pelo Código de Defesa do Consumidor, expede a seguinte norma, que estabelece a fixação do quantum das penas pecuniárias e obrigações arbitradas aos infratores de regras consumeristas, de modo a melhor operacionalizar os serviços do Procon Municipal de Palmas, garantir a transparência na aplicação das sanções impostas, evitar desproporcionalidades e legitimar a atuação justa do órgão fiscalizador municipal.

Considerando os princípios constitucionais da legalidade impessoalidade, moralidade, publicidade, razoabilidade, finalidade, interesse público, motivação e eficiência a que estão adstritos todos os atos administrativos, assim como as circunstâncias da gravidade da infração, vantagem auferida, condição econômica do fornecedor, a interação desses elementos no estabelecimento dos valores mínimos para a pena, estabelecimento da pena base e as agravantes e atenuantes na fixação da pena em concreto;

RESOLVE:

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º O procedimento administrativo do Procon Palmas que verifica a ocorrência de práticas infrativas a legislação do consumidor atenderá ao disposto no Código de Defesa do Consumidor e no Decreto Federal nº 2181/97.

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

- I – processo administrativo instaurado por ato de ofício;
- II – processo administrativo individual.

Parágrafo único. As fórmulas para cálculo das multas a serem aplicadas em cada processo administrativo instaurado são aquelas definidas nesta resolução e Anexo.

Art. 3º.- O processo administrativo instaurado de ofício é aquele destinado a apurar infrações a direitos difusos e coletivos dos consumidores.

Art. 4º.O processo administrativo individual é aquele destinado a apurar infrações a direitos individuais dos consumidores.

Parágrafo único. Processos administrativos individuais podem ser reunidos para apuração de condutas de mesma natureza contra o mesmo fornecedor, hipótese em que se tutelará direito individual homogêneo, conforme previsto no artigo 81, parágrafo único, III da Lei nº 8.078/90-CDC.

Art. 5º A aplicação de sanções administrativas por infrações à Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, e demais normas aplicáveis, por parte do Procon Palmas, seguirá os parâmetros e critérios fixados nesta Resolução.

Art. 6º Sem prejuízo das medidas previstas na legislação civil e penal, bem como

daquelas previstas em normas regulatórias, quando aplicáveis, os infratores estão sujeitos à aplicação das sanções previstas.

Parágrafo único: As sanções administrativas previstas no art. 56 do CDC serão aplicadas na fase de julgamento da reclamação individual, investigação preliminar e julgamento do auto de infração, de competência exclusiva da Superintendência de Defesa do Consumidor em processo administrativo instaurado, instruído e julgado em conformidade com o Decreto-Federal n. 2.181/97, que regulamenta a Lei Federal n. 8.078/90.

Art. 7º Os comandos aqui estabelecidos adotam as seguintes definições:

I - pena base: valor inicial a que se chega no cálculo da pena de multa, a partir dos parâmetros e critérios definidos nesta Resolução, e ao qual serão aplicados os índices de majoração e de redução também aqui estabelecidos, em decorrência da caracterização, ou não, de circunstâncias agravantes e/ou atenuantes.

II - trânsito em julgado administrativo: é o atributo de definitividade da decisão proferida em processo administrativo sancionador, que se verifica a partir do momento em que não couber mais recurso ou pelo termo de seu prazo, sem a interposição da peça recursal ou com a sua interposição intempestiva;

III - sanção de obrigação de fazer: sanção mandamental que resulta de ordem emanada pela autoridade administrativa pela qual o infrator é compelido a praticar uma conduta lícita, diversa das obrigações já previstas em lei e regulamento, em benefício do consumidor, suficiente para desestimular o cometimento de nova infração; e

IV - sanção de obrigação de não fazer: sanção mandamental que resulta de ordem emanada pela autoridade administrativa pela qual o infrator é compelido a deixar de praticar uma conduta, em benefício do consumidor, a qual poderia praticar sem embargo não fosse a sanção imposta pela Administração, suficiente para desestimular o cometimento de nova infração.

Art. 8º As sanções poderão ser aplicadas de forma isolada ou cumulativamente, mediante decisão fundamentada da Superintendência de Defesa do Consumidor, assegurando o direito à ampla defesa, ao contraditório e ao devido processo legal, nos termos da Constituição Federal de 1988.

Art. 9º O Procon Palmas poderá, a seu critério e no limite de sua atribuição legal, com vistas ao melhor atendimento do interesse público, celebrar, com os infratores, compromisso de ajustamento de conduta às exigências legais.

Art. 10 No curso do procedimento ou, em caso de risco iminente, antes dele, a Superintendência de Defesa do Consumidor poderá, motivadamente, adotar medidas cautelares, sem a prévia manifestação do interessado.

§ 1º As medidas cautelares adotadas no curso do procedimento não obstam o seu prosseguimento, devendo todos os atos a ela relativos ser apensados em autos apartados.

§ 2º Caso haja recurso contra a decisão que adotar medidas cautelares, os autos apartados devem ser desapensados do procedimento principal, se houver, para análise e julgamento pela autoridade competente.

CAPÍTULO II - DOS CRITÉRIOS PARA FIXAÇÃO DA MULTA

Art. 11 As infrações serão classificadas, segundo sua natureza e gravidade, em 3 (três) grupos, segundo os critérios constante do Anexo I desta Resolução.

Art.12 Na definição da sanção a ser aplicada a cada caso concreto, devem ser considerados os seguintes parâmetros e critérios:

I - a natureza e a gravidade da infração, observada a classificação definida no Anexo I desta Resolução;

II - a extensão dos danos e a abrangência dos interesses lesados em decorrência da prática infrativa, para os consumidores efetivos ou potenciais;

III - a condição econômica do fornecedor;

IV - a proporcionalidade entre a infração praticada e a intensidade da sanção a ela aplicada, observados os itens anteriores.

Parágrafo único. No caso de concurso de infratores, a cada um deles será aplicada pena individualizada, graduada em conformidade com os parâmetros e critérios aqui definidos.

Art. 13 As sanções de obrigação de fazer e de não fazer poderão ser aplicadas de forma autônoma ou cumulativamente com a sanção de multa, quando a autoridade competente, valendo-se da oportunidade e conveniência, verificar que a imposição de prática ou abstenção de conduta à sancionada será mais razoável e adequada para o atingimento do interesse público, devendo a escolha ser devidamente motivada, observados os princípios da legalidade, razoabilidade, proporcionalidade e economicidade.

Art. 14 As sanções de obrigação de fazer e de não fazer devem observar os seguintes parâmetros:

I - não podem se restringir ao mero cumprimento das obrigações já impostas ao infrator pelo arcabouço legal e regulamentar a ele aplicável;

II - devem estar estritamente relacionadas com a infração cometida, sendo vedada a determinação da prática ou abstenção de ato que não tenha qualquer relação com a conduta irregular apenada;

III - devem buscar, preferivelmente, melhorias para o produto ou serviço envolvido na conduta irregular apenada, de modo a beneficiar seus consumidores de forma mais direta possível.

§ 1º Cabe à sancionada o ônus de comprovar o efetivo cumprimento da ordem mandamental imposta pela autoridade competente, dentro do prazo fixado na decisão que lhe impuser a obrigação.

§ 2º O não atendimento da ordem imposta pela autoridade administrativa, independentemente de responsabilização civil ou criminal cabíveis, poderá implicar a conversão da sanção de obrigação de fazer ou de não fazer em multa, que levará em consideração o grau de cumprimento da obrigação imposta e as características da infração originalmente cometida, segundo os parâmetros e critérios desta Resolução.

§ 3º As sanções de obrigação de fazer e não fazer não se confundem com as medidas cautelares.

Art. 15 A pena de multa obedecerá aos limites do parágrafo único do art. 57, da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, adotando-se, como fator de correção monetária dos seus valores, em função da extinção da UFIR, o IPCA-e, e seu cálculo deverá levar em conta os seguintes aspectos:

I - os parâmetros e critérios fixados no art. 12o desta Resolução;

II - sempre que possível:

- a) a quantidade de consumidores afetados;
- b) o período de duração da infração;

§ 1º Para apuração da condição econômica do fornecedor será tomada em consideração a média de sua receita bruta, apurada, preferencialmente, com base nos 03 (três) meses anteriores à data da lavratura do auto de infração, podendo a mesma ser estimada pelo Procon Palmas.

§ 2º A média da receita mensal bruta estimada pelo Procon Palmas poderá ser impugnada, no processo administrativo, no prazo da defesa, a contar da notificação do autuado, sob pena de preclusão, mediante a apresentação de ao menos um dos seguintes documentos, ou quaisquer outros que os substituam por força de disposição legal:

I - demonstrativo de resultado do exercício - DRE, publicado;
 II - declaração de Imposto de Renda, com certificação da Receita Federal;
 III - comprovante de recolhimento do Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e das Empresas de Pequeno Porte - DARF SIMPLES, acompanhado do respectivo Extrato Simplificado.

§ 3º Na hipótese de fornecedor que desenvolva atividade de fornecimento de produtos e serviços, será necessária a apresentação de documentos que comprovem a receita bruta auferida em ambas as atividades, observada a relação constante do parágrafo anterior.

§ 4º A receita considerada será referente a do estabelecimento onde ocorrer a infração, salvo nos casos de infrações que atinjam outros estabelecimentos do mesmo titular, caso em que suas receitas também deverão ser computadas.

§ 5º O fornecedor/infrator deverá apresentar a documentação comprobatória da receita bruta no prazo de 10 dias, contados processualmente da notificação do auto de infração, caso contrário a empresa será classificada com base nos dados cadastrais da Sefaz (Secretaria da Fazenda Pública Estadual), e terá seu faturamento presumido.

§ 6º Nos processos originados de reclamação individual o fornecedor/infrator deverá apresentar a documentação que comprove a receita bruta auferida, os atos constitutivos/poderes de representação juntamente com a defesa na audiência conciliatória, caso contrário, a empresa será classificada com base nos dados cadastrais da Sefaz (Secretaria da Fazenda Pública Estadual), e terá seu faturamento presumido.

Art. 16 A dosimetria da pena de multa obedecerá à fórmula de cálculo abaixo explicitada, a partir da qual se chegará à pena base a ser aplicada a cada infração.

$PB = (NAT \times ED \times CEPE \times CERBM)$

Onde:

PB = Pena Base

NAT = Enquadramento da infração no grupo equivalente à sua natureza e gravidade; ED = Extensão do Dano (individual, coletivo ou difuso);

CEPE = Condição Econômica - Porte Econômico da Empresa;

CERBM = Condição Econômica - Renda Mensal Bruta.

§ 1º A natureza e gravidade (NAT) obedecerão às classificações definidas no Anexo I desta Resolução, segundo os critérios abaixo:

- Grupo I: fator de multiplicação 1;
- Grupo II: fator de multiplicação 2;
- Grupo III: fator de multiplicação 3.

§ 2º A extensão do dano (ED) será considerada a partir do universo de consumidores efetiva ou potencialmente prejudicados pela infração, da seguinte forma:

- Individual: fator de multiplicação 5;
- Coletivo: fator de multiplicação 6;
- Difuso: fator de multiplicação 7,5.

§ 3º A condição econômica¹ do fornecedor observará dois aspectos:

I - Seu porte econômico, segundo os critérios abaixo:

- MEI (Microempreendedor individual): faturamento anual de até R\$ 81 mil: fator de multiplicação 1;
- ME (Microempresa): faturamento entre R\$81.000,01 e R\$360.000,00: fator de multiplicação 6;
- EPP (Empresa de pequeno porte): faturamento entre R\$360.000,01 e R\$4.800.000,00: fator de multiplicação 30;
- EMP (Empresa de médio porte): faturamento entre R\$4.800.000,01 e R\$90.000.000,00: fator de multiplicação 60;
- EM-GP (Empresa de médio-grande porte): faturamento anual entre R\$90.000.000,01 e R\$300.000.000,00: fator de multiplicação 80;
- EGP (Empresa de grande porte): faturamento anual acima de R\$300.000.000,00: fator de multiplicação 100.

II - Sua receita mensal bruta, segundo os critérios abaixo:

- MEI: 5% da receita mensal bruta;
- ME: 0,5% da receita mensal bruta;
- EPP: 0,1% da receita mensal bruta;
- EMP: 0,025% da receita mensal bruta;
- EM-GP: 0,008% da receita mensal bruta;
- EGP: 0,004% da receita mensal bruta.

¹ Art. 3º da Lei Complementar 123/2006, alterado pela Lei 155/2016

Art. 17. Fixada a pena base, a ela serão aplicados os acréscimos ou deduções decorrentes da verificação da presença, ou não, das circunstâncias atenuantes e agravantes previstas no art. 18, desta Resolução.

§ 1º No concurso de práticas infrativas, será aplicada a multa correspondente à infração de maior gravidade, com acréscimo de 1/3 (um terço).

§ 2º Adotados os parâmetros e critérios acima para a fixação da pena de multa, uma vez verificada eventual extrapolação dos limites fixados pelo parágrafo único, do art. 57, da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, ou, ainda, o não atendimento aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, caberá ao PROCON, em decisão fundamentada, adequá-la a tais diretrizes legais e principiológicas.

§ 3º Para atendimento ao disposto no parágrafo anterior, poderá o Procon Palmas, a fim de adequar o valor da multa ao seu intervalo legal, utilizar-se, dentre outros, dos seguintes critérios:

- a quantidade de reclamações contra o infrator registradas no SINDEC - Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor e no Portal consumidor.gov.br, ao longo dos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração em exame;
- os índices de resolatividade de reclamações apresentados pelo infrator no SINDEC - Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor e no Portal consumidor.gov.br, ao longo dos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração em exame;
- os antecedentes do infrator, para tanto considerada a existência, ou não, contra ele, de processo(s) sancionatório(s) com trânsito em julgado administrativo, junto ao Procon, nos 5 (cinco) anos que antecedem a infração em exame;
- a vantagem auferida pelo infrator, em sendo ela apurável, no caso concreto.
 - Com referência a vantagem auferida, serão consideradas quatro situações:
 - vantagem não apurada ou não auferida;
 - Vantagem de caráter difuso;
 - Vantagem de caráter individual ou coletivo;
 - Vantagem de caráter individual ou coletivo de valor significativo ao consumidor.

Parágrafo único: para as situações cuja vantagem auferida pelo fornecedor apresentar valor significativo seja em caráter individual ou coletivo será somado à pena-base 10% (dez por cento) do valor que foi apurado/identificado a título de vantagem apurada.

Art. 18 A pena base poderá ser atenuada de 1/3 (um terço) à metade ou agravada de 1/3 (um terço) ao dobro se verificadas no processo a existência das circunstâncias abaixo relacionadas:

- Consideram-se circunstâncias atenuantes:
 - a ação do infrator não ter sido fundamental para a consecução do fato;
 - ser o infrator primário;
 - ter o infrator, tempestivamente, adotado as providências pertinentes para minimizar ou reparar os efeitos do ato lesivo;
 - em atenção ao comando do art. 4º, V, da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, a manutenção em operação regular, pelo infrator, de um programa formal de prevenção de conflitos de consumo, que envolva, oriente e discipline a atuação efetiva de uma estrutura organizacional especificamente dedicada à recepção, registro, tratamento e solução de conflitos de consumo.

- Consideram-se circunstâncias agravantes:
 - ser o infrator reincidente;
 - ter o infrator, comprovadamente, cometido a prática infrativa para obter vantagens indevidas;
 - trazer a prática infrativa consequências danosas à saúde ou à segurança do consumidor, ainda que potencialmente;
 - deixar o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências;
 - ter o infrator agido com dolo;
 - ocasionar a prática infrativa dano coletivo ou ter caráter repetitivo;
 - ter a prática infrativa ocorrido em detrimento de menor de dezoito ou maior de sessenta anos ou de pessoas com deficiência, interdadas ou não;
 - ser a conduta infrativa praticada em período de grave crise econômica ou aproveitando-se da condição cultural, social ou econômica da vítima, ou, ainda, por ocasião de calamidade;
 - ser a conduta infrativa discriminatória de qualquer natureza, referente à cor, etnia, idade, sexo, opção sexual, religião, entre outras, caracterizada por ser constringedora, 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.

Parágrafo único. Para fins de caracterização de circunstância atenuante, na forma da alínea 'd', do inciso I, deste artigo, a atuação efetiva da estrutura organizacional ali referida:

- não pode se limitar à simples operação de canal regular de serviços de atendimento ao consumidor;
- não pode se limitar ao simples e estrito cumprimento de dever de conduta já imposto ao infrator, por comando legal ou regulamentar de qualquer natureza.

Art. 19 No caso de aplicação de penalidade pecuniária, o autuado será intimado a efetuar o pagamento por meio de DUAM, no prazo de 10 (dez) dias, consoante na intimação de ação ou qualquer recurso ou outra medida judicial tendente a obstar a exigibilidade da pena pecuniária aplicada.

Parágrafo único. O pagamento da penalidade pecuniária implicará o reconhecimento da consistência do auto de infração e a confissão de débito, bem como a renúncia à interposição de ação ou qualquer recurso ou outra medida judicial tendente a obstar a exigibilidade da pena pecuniária aplicada.

Art. 20 As decisões dos processos administrativos sancionatórios, no âmbito do da Superintendência de Defesa do Consumidor, serão publicadas no Diário Oficial do Município.

Art. 21 Os prazos começam a correr a partir da data da cientificação oficial, excluindo-se da contagem o dia do começo e incluindo-se o do vencimento.

§ 1º Os prazos são contados em dias úteis.

§ 2º Os prazos fixados em meses ou anos contam-se de data a data de forma contínua. Se no mês do vencimento não houver o dia equivalente àquele do início do prazo, tem-se como termo o último dia do mês.

§ 3º Salvo motivo de força maior devidamente comprovado, os prazos processuais não se suspendem.

Art. 22 As multas impostas serão recolhidas ao FUMDECON, em obediência ao disposto no art. 29 do Decreto 2.181/97 e nos termos do art. 4º da Lei n. 2176/15.

Art. 23 Esgotado o prazo fixado para pagamento, os créditos vencidos serão inscritos na Dívida Ativa da Prefeitura Municipal, pela Superintendência de Defesa do Consumidor.

Art. 24 Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

JULIANA NONAKA ARAVECHIA COSTA
 Presidente da Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Palmas
 ANEXO I

Classificação das Infrações ao Código de Defesa do Consumidor, segundo sua natureza e gravidade, nos termos do art. 12, desta Resolução.

a) Infrações enquadradas no Grupo I:				
Grupo I	Conduta	CDC	Dec. Federal	Tipo Penal
1	Ofertar produtos ou serviços sem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre preço.	Art. 31	Art. 13, I	
2	Deixar de fornecer, prévia e adequadamente, ao consumidor, nas vendas a prazo, informações obrigatórias sobre as condições de crédito ou financiamento.	Art. 52	Art. 13, XX	
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	art. 13, VII	
4	Promover a publicidade de bens ou serviços por telefone, quando a chamada for onerosa ao consumidor que a origina	Art. 33 Par. 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	Art. 19, § único, b	
6	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, Par. único		
8	Deixar de sanar os vícios do produto ou serviço, de qualidade e quantidade, que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhe diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes do recipiente, embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária.	Art. 18 Art. 19 Art. 20	Art. 12, IX, c	
9	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		

10	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			
11	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			
12	Deixar de cumprir oferta, publicitária ou não, suficientemente precisa, ou obrigação estipulada em contrato.	Art. 30 Art. 48	Art. 13, VI		
13	Redigir instrumento de contrato que regulam relações de consumo de modo a dificultar sua compreensão do seu sentido e alcance.	Art. 46	Art. 22		
14	Impedir, dificultar ou negar a desistência contratual e devolução de valores recebidos no prazo legal de arrendimento, quando a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial.	Art. 49	Art. 13, XVIII		
15	Impedir, dificultar ou negar a desistência contratual e devolução dos valores recebidos, no prazo legal de arrendimento, quando a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial	Art. 49			
16	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, Par. único			
17	Deixar de fornecer manual de instrução, de instalação, de uso de produto, em linguagem didática e com ilustrações.	Art. 50, Par. único	Art. 22, XXII		
18	Deixar de redigir contrato de adesão com caracteres ostensivos e legíveis, de modo a facilitar a compreensão pelo consumidor.	Art. 54, § 3º			
19	Deixar de redigir com destaque cláusulas contratuais que impliquem na limitação de direito do consumidor, impedindo sua imediata e fácil compreensão.	Art. 54, § 4º			
20	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			
21	Deixar de gravar de forma indelével, nos produtos refrigerados, as informações quanto ao seu prazo de validade e sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores	Art. 31, Par. único			
b) Infrações enquadradas no Grupo II:					
	Conduta	CDC	Dec. Federal		
1	Deixar de reparar os danos causados ao consumidor por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmula, manipulação, apresentação ou acondicionamento de produto ou serviço, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.	Art. 12	Art. 13, IV		
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 não existirem normas específicas, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – CONMETRO.	Art. 18, § 6º, II Art. 39, VIII	Art. 12, IX, a		
4	Colocar no mercado de consumo produtos ou serviços inadequados ao fim a que se destinam ou que lhes diminuam o valor.	Art. 18, § 6º, III Art. 20	Art. 12 IX, d		
5	Colocar no mercado de consumo produtos ou serviços em desacordo com as indicações constantes do recipiente, da rotulagem, da embalagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza.	Art. 19	Art. 12, IX, c		
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);	Art. 21			
7	Deixar as concessionárias ou permissionárias de fornecer serviços adequados, seguros, eficientes e, se essenciais, contínuos.	Art. 22	Art. 20		
8	Deixar de cumprir a oferta, publicitária ou não, suficientemente precisa, ou obrigação estipulada em contrato (arts. 30 e 48);	Art. 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	Art. 13, XXI		
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 cadastros 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	Art. 13, XI		
12	Inserir ou manter registro em desacordo com a legislação, nos cadastros ou bancos de dados dos consumidores.	Art. 39, caput Art. 43 e §§	Art. 13, XII		
13	Inserir ou causar inserção de informações negativas ou imprecisas a respeito do consumidor em cadastros 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	Art. 13, XIII		
15	Deixar de retificar, quando exigido pelo consumidor, os dados e cadastros nos casos de inexistência ou deixar de comunicar a alteração aos eventuais destinatários, no devido prazo legal.	Art. 43, § 3º	Art. 13, XIV e XV		
16	Fornecer quaisquer informações que possam impedir ou dificultar a concessão de crédito junto aos fornecedores, após de consumada a prescrição relativa à cobrança de débitos do consumidor.	Art. 43, § 5º	Art. 13		
17	Deixar de comunicar ao consumidor, por meio de anúncios publicitários veiculados na imprensa, rádio e televisão, a nocividade ou periculosidade do produto ou serviço, quando do lançamento do mesmo no mercado de consumo, ou quando da verificação posterior da existência do risco.	Art. 10, § 1º e 2º	Art. 13, III		
18	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 (ou deixar de prestar essas informações ao órgão de defesa do consumidor quando notificado para tanto	Art. 36, Par. único; Art. 55, § 4º;			
19	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	Art. 13, I		
20	Promover publicidade enganosa ou abusiva	Art. 37 e §§ 1º, 2º e 3º;			
21	Realizar prática abusiva	Art. 39			
22	Deixar de entregar orçamento prévio, discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais, dos equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços.	Art. 40	Art. 12, VII		
23	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	Art. 13, VIII		
24	Desrespeitar os limites oficiais estabelecidos para o fornecimento de produtos ou serviços sujeitos ao regime de controle ou de tabelamento de preços (Art. 41			
25	Submeter na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente a ridículo ou a qualquer constrangimento ou ameaça.	Art. 42	Art. 13, XI		
26	Apresentar ao consumidor documento de cobrança de débitos sem informação sobre o nome, endereço e o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF ou no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ do fornecedor do produto ou serviço correspondente	Art. 42-A acrescido pela Lei Federal nº 12.039, de 1/10/2009			
27	Deixar de restituir ao consumidor quantia indevidamente cobrada pelo produto, em valor igual ao dobro do excesso.	Art. 42, § único			
28	Inserir no instrumento de contrato cláusula abusiva.	Art. 51	Art. 22		
29	Exigir multa de mora superior ao limite legal.	Art. 52, § 1º.	Art. 22, XIX		
30	Deixar de assegurar ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros.	Art. 52, § 2º	Art. 22, XX		
31	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	Art. 22, XVII		
32	Deixar de prestar informações sobre questões de interesse do consumidor descumprindo notificação do órgão de defesa do consumidor	Art. 55 § 4º			
c) Infrações enquadradas no Grupo III:					
Grupo III	Conduta	CDC	Dec. Federal		
1)	Ofertar produtos ou serviços sem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, condição de pagamentos, encargos, juros, garantia e origem, entre outros dados relevantes.	Art. 31	Art. 13, I	Art. 66	
2)	Deixar de entregar, quando concedida garantia contratual, termo de garantia ou equivalente em forma padronizada, esclarecendo, de maneira adequada, em que consiste a garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor.	Art. 50, § único	Art. 13, XIX	74	
3)	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 em cada caso concreto.	Art. 9º			
4)	Deixar de comunicar à autoridade competente a nocividade ou periculosidade de produto ou serviço, quando do lançamento dos mesmos no mercado de consumo ou quando da verificação posterior da existência de risco.	Art. 10, § 1º	Art. 13, II	63	
5)	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; ou deixar de prestar essas informações ao órgão de defesa do consumidor quando notificado para tanto.	Art. 36 Art. 55 § 4º	Art. 19, § único, alínea a, Art. 33, § 2º	69	
6	Exposição à venda de produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, ou perigosos ou, ainda, que estejam em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação	Art. 18, § 6º, II			

7	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			
8	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			
9	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 e § 2º			
10	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			
11)	Deixar de prestar informações sobre questões de interesse do consumidor, descumprindo notificação do órgão de defesa do consumidor.	Art. 55, § 4º	Art. 33, § 2º	50, § único	



PROCURE A UNIDADE DE SAÚDE MAIS PRÓXIMA

