

REGIMENTO INTERNO PROCON/LAGES Nº01, DE 16/04/2018

Dispõe sobre atos processuais destinados a apuração de infrações às normas de proteção e defesa do consumidor no âmbito do Programa de Defesa do Consumidor do município de Lages – PROCON/LAGES, e dá outras providências.

A Coordenação Executiva do Programa de Defesa do Consumidor do município de Lages – PROCON/LAGES, resolve:

CAPÍTULO I

DOS ATOS PROCESSUAIS

SEÇÃO I

DOS PROCEDIMENTOS PRELIMINARES

Art. 1º. Os atos processuais destinados à apuração das infrações às normas de proteção e defesa do consumidor, poderão se iniciar com o recebimento das declarações do consumidor, cabendo ao setor de triagem que compõe o Serviço de atendimento ao Consumidor do PROCON/Lages-SC, gerar Ficha de Atendimento (FA) no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC), selecionando o tipo de atendimento realizado, classificando-o como Extra-PROCON, Simples Consulta, Atendimento Preliminar, Carta de Informações Preliminares (CIP), Cálculo, Encaminhamento à Fiscalização ou Abertura Direta da Reclamação, e ainda, poderá ser iniciado nos casos previstos no Art.13 deste regimento.

§ 1º A classificação como Extra-PROCON será quando os fatos relatados pelo consumidor relativos à demanda e documentos apresentados não configuram relação de consumo.

§ 2º A classificação como Simples Consulta será realizado em situações em que o consumidor não requer atuação do PROCON para solução da demanda, apenas

informações, ou quando não há um fornecedor específico, ou quando a demanda relatada pelo consumidor já esta sendo tratada por outros órgãos (poder judiciário, agências de regulação e de fiscalização, etc).

§ 3º A classificação como Atendimento Preliminar será quando o consumidor, pessoa física ou jurídica desde que exista relação de consumo, conforme parágrafo único deste artigo, ou seu procurador munidos dos documentos descritos no Art.2º deste regimento, requer solução a demanda. Sendo então analisada os fatos narrados e documentação fornecida pelo consumidor, e registrada sua reclamação no SINDEC.

Será encaminhado aos atendentes que compõe o setor de atendimento, para tentativa de conciliação entre as partes, podendo a critério do atendente, desde que não prejudique o funcionamento do setor, proceder com formas de atendimento preliminar, como telefone, e-mail, dentre outras, no intuito de buscar a solução imediata da demanda, ou conceder prazo ao fornecedor para solucionar a demanda em no máximo 5(cinco)dias, desde que não agrave a demanda.

Caso não seja solucionado, o consumidor pessoa jurídica será encaminhado para buscar solução através do judiciário e o consumidor pessoa física será encaminhado para CIP ou abertura de reclamação.

§ 4º A classificação como Cálculo, será nos casos em que o consumidor pessoa física e residente no município de Lages, discordar da taxa de juros que esta sendo aplicada pelo comercio local, quando não efetuou o pagamento até a data de vencimento, desde que não haja contrato devidamente assinado pelo consumidor estipulando outra taxa de juros aplicados em caso de inadimplemento. Será gerada FA com o cálculo pelo Tribunal de Justiça de Santa Catarina do valor a ser pago, aplicando a prestação vencida a correção monetária, juros de 1% ao mês e multa de 2% ao ano.

§ 5º A classificação como Encaminhamento à Fiscalização será quando for recebido denúncia sobre práticas ilícitas às relações de consumo no âmbito de atuação do fiscal do PROCON/Lages. Quando o consumidor não desejar abertura de reclamação ou não possuir documentação que comprove a prática ilícita do fornecedor. Será registrado a

denúncia no SINDEC e encaminhada para o setor de fiscalização, que procederá com a constatação *in loco* da denúncia. No momento o cargo de fiscal do consumidor foi extinto, portanto, enquanto não houver fiscal do consumidor, a denúncia será encaminhado ao Coordenador Executivo para as providências que julgar necessárias.

§ 6º A classificação como Carta de Informações Preliminares (CIP), iniciará quando for detectado pelos fatos narrados pelo consumidor pessoa física que se trata de relação de consumo, respeitado o parágrafo único deste artigo, ou seu procurador munidos dos documentos descritos no Art.2º deste regimento, e será registrada a reclamação do consumidor no SINDEC, cabendo ao consumidor trazer as cópias de documentos necessários para encaminhamento da CIP conforme procedimentos previstos no Art. 3º deste regimento.

§ 7º A classificação como Abertura Direta da Reclamação, poderá se iniciar por solicitação do consumidor pessoa física, respeitado o parágrafo único deste artigo, ou seu procurador munidos dos documentos descritos no Art.2º deste regimento, quando na triagem for detectado nos fatos narrados pelo consumidor e nos documentos fornecidos que há indícios de ameaça ou lesão ao direito consumerista, que gerará a reclamação no SINDEC, solicitando ao consumidor as cópias dos documentos para abertura da reclamação, e encaminhando ao Coordenador Executivo que dará os procedimentos posteriores, ou ainda, iniciar-se-á nos casos previstos no Art.13 deste regimento.

Parágrafo único - Será considerado consumidor para fins de realização dos atos processuais deste regimento, os consumidores pessoas físicas, residentes na cidade de Lages-SC, nos casos que configurem relação de consumo e forem apresentados por pessoas jurídicas (munidos de documento que comprove a representação da entidade), será feito procedimento apenas de atendimento preliminar ou simples consulta, salvo exceção aos consumidores pessoas jurídicas que representam entidades sem fins lucrativos; e quanto aos consumidores residentes em outras cidades, estes não serão atendidos pelo PROCON.

Art.2º O consumidor descrito no artigo 1º, parágrafo único, deste regimento, deverá apresentar sua reclamação pessoalmente, por e-mail ou por carta, e deverá antes do

início do atendimento, apresentar os seguintes documentos: RG e CPF, e comprovante que reside no município de Lages-SC. Podendo se fazer representar por terceiro, desde que o representante esteja munido de todos os seguintes documentos:

- I- Procuração assinada e datada pelo consumidor;
- II- Cópia do RG e CPF do consumidor;
- III- Cópia de comprovante que o consumidor reside no município de Lages-SC;
- IV- Carta do consumidor assinada e datada, que conterão identificação do consumidor, identificação do fornecedor, os fatos ocorridos que geraram a demanda;
- V- O procurador deverá apresentar documento com foto.

Art. 3º Antecedendo a instauração do processo administrativo, o Coordenador Executivo, poderá quando houver relação de consumo e respeitados o artigo 1º, parágrafo único, deste regimento, expedir com base em declaração fornecida pelo consumidor (FA), Carta de Informações Preliminares (CIP), podendo, para tanto, requisitar do fornecedor informações, esclarecimentos, ou quaisquer outros dados e/ou documentos sobre as questões de interesse do consumidor, ou que permitam esclarecimentos sobre a conduta que repercute em prejuízo aos direitos do consumidor, na forma do disposto no § 4º do art. 55 da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

I- A notificação da CIP será acompanhada da reclamação do consumidor, e seus requerimentos, registrada no SINDEC e dos documentos juntados nos autos pelo consumidor relativos à demanda. E constará a advertência que a resposta e, os documentos de interesse do consumidor se forem solicitados, deverão acompanhar a defesa por escrito, bem como as provas que dão suporte a defesa. E ainda, deverá fazer parte da defesa proposta de conciliação da demanda, implicando na apreciação da reclamação do consumidor pelo Coordenador Executivo, nos termos do art. 33, §1º e § 2º do Decreto nº 2.181/1997.

II- No caso haver acordo entre as partes, antes da instauração do processo administrativo, após o consumidor informar a solução da demanda, nos casos previstos no

Art.53, I deste regimento, poderá ser arquivado o processo sem análise do mérito pelo Coordenador Executivo.

III- Recebido a CIP com comprovação do AR juntado aos autos e, não sendo atendido pelo fornecedor a solicitação do consumidor contida na inicial do processo, no prazo de 10 (dez) dias, e/ou não apresentar resposta no mesmo prazo, serão considerados verdadeiros os fatos narrados pelo consumidor na inicial e os documentos juntados, e não contestados, e implicará na conversão em Reclamação, se verificado a verossimilhança que ocorreu ameaça ou lesão ao direito consumerista, instaurando-se processo administrativo ou proferindo decisão de encaminhamento à esfera judiciária para solução da demanda, nos termos do Art.39, parágrafo único, do Decreto 2.181/97; ou ainda poderá antecedendo ao processo administrativo, designar audiência de conciliação, para instrução do processo.

IV- O fornecedor apresentando defesa nos termos do parágrafo I deste artigo, poderá o setor de Apoio Administrativo notificar o consumidor para tomar ciência dos fatos alegados pelo fornecedor e dos documentos juntados, quando o setor de Apoio Administrativo através de Termo de Atendimento, transcreverá as considerações do consumidor, ou a seu critério, encaminhar a reclamatória ao Coordenador Executivo para as providências que este julgar cabíveis.

Parágrafo Único. A assessoria Jurídica poderá emitir parecer nos autos através de Certidão de Análise, em qualquer fase do processo, desde que antecedendo a decisão do Coordenador Executivo.

Art.4º. Na hipótese do Coordenador Executivo julgar necessidade de designar audiência para instrução do processo, essas serão realizadas nas dependências do PROCON, salvo necessidade e critério da Administração Pública.

§ 1º O agendamento das audiências obedecerá à ordem de abertura da reclamação constante no SINDEC, salvo os casos previstos no Art.61 deste regimento.

§ 2º O fornecedor será notificado, conforme o Art.5º deste regimento, para comparecer a audiência com antecedência mínima de 10 (dez) dias, em dia, horário e local determinados pelo setor de Apoio Administrativo que constarão na notificação.

a) Constará na notificação advertência ao fornecedor, se não apresentar defesa escrita e provas que dão suporte, bem como documentos requeridos pelo consumidor, até ou na audiência, reputar-se-ão verdadeiros os fatos narrados pelo consumidor e os documentos juntados aos autos, independente do comparecimento ou não do consumidor a audiência.

b) Constará na notificação ao fornecedor a advertência que o seu não comparecimento caracteriza crime de desobediência, na forma do Art.330, do Código Penal c/c Art.33, § 2º, do Decreto 2.181 de 20 de março de 1997, sendo aplicado ao fornecedor que não comparecer as sanções previstas no art.31 deste regimento.

c) Constará a advertência que o não comparecimento implicará na apreciação da reclamação do consumidor para efeito de sua inclusão nos cadastros municipais e nacionais de reclamação fundamentada, nos termos do art. 44 da Lei nº 8.078/1990.

d) Constará na notificação de audiência para o fornecedor, FA gerada no SINDEC, e será acompanhada da Certidão de Análise e/ou Termo de atendimento do consumidor, se houver. E, somente serão reenviados os documentos referentes à inicial da reclamatória, se não houverem nos autos comprovação do recebimento da CIP pelo fornecedor.

§ 3º A audiência deve ser conduzida pelo mediador, designado pelo Coordenador Executivo, que elaborará o Termo de Audiência utilizando preferencialmente o SINDEC, observando itens essenciais, tais como: data da ocorrência da audiência, número da reclamação, identificação das partes, síntese da reclamação. Iniciará a audiência fazendo a exposição da síntese da reclamação, tendo poderes para requisitar informações do fornecedor ou do consumidor importantes para o esclarecimento da demanda, e esclarecerá as partes das vantagens da composição amigável, quando o fornecedor apresentar defesa formal, dará vistas ao consumidor. Havendo composição de acordo entre as partes, identificará claramente a forma ajustada e o prazo para o cumprimento do ajustado

esclarecerá possíveis dúvidas das partes em relação ao não cumprimento do acordo. Notificará se forem necessário consumidores e/ou fornecedores para juntar aos autos documentos ou defesa que julgue necessário para instrução do processo, e concederá prazo para as partes juntarem documentos ou defesa requisitados pelo mediador, e encerrará a audiência.

§ 4º Se, devidamente notificado, o consumidor não comparecer à audiência previamente designada, será contactado o consumidor conforme previsto no Art. 6º deste regimento, concedendo prazo de 10(dez) dias para que apresente aos autos justificativa; havendo fatos novos, documentos e/ou proposta de acordo do fornecedor na audiência, caberá ao setor de Apoio Administrativo gerar o Termo de atendimento com o consumidor, que se manifestará sobre o termo de audiência. Sendo juntada justificativa, este órgão tomará as providencias que julgar necessárias para dar solução a presente demanda, e não havendo justificativa no prazo de dez dias úteis, a reclamação será arquivada como encerrada por desistência tácita do consumidor, conforme Art.53, II, “e” deste regimento.

§ 5º O consumidor será identificado na audiência de conciliação mediante apresentação de documento de identificação oficial com foto. E poderá se fazer presente através de procuração à terceiro, devidamente assinada e datada pelo consumidor, ficando ciente que o procurador terá poderes para compor acordo, se o procurador entender ser conveniente ao consumidor, e/ou esclarecer fatos sobre a demanda, requisitados pelo mediador. Podendo a critério do mediador conceder prazo de 5(cinco) dias, ao procurador do consumidor, para ser juntado aos autos, esclarecimento de fatos sobre a demanda e/ou aceite ou não do consumidor sobre a proposta de acordo.

§ 6º O consumidor poderá apresentar em audiência de conciliação ou a qualquer tempo quando notificado pelo PROCON, documentação ou manifestação complementar visando maior elucidação dos fatos. Se apresentados em audiência, o fornecedor deverá se manifestar na mesma sobre os novos documentos juntados e/ou manifestação.

§ 7º Se, devidamente notificado, o fornecedor reclamado não comparecer à audiência previamente designada, a reclamação será remetida pelo Mediador para apreciação do Coordenador Executivo, para efeito de sua inclusão nos cadastros municipais e nacionais de reclamação fundamentada, nos termos do art. 44 da Lei nº 8.078/1990, e aplicação das sanções administrativas pelo crime de desobediência, na forma do disposto no art. 330 do Código Penal c/c Art.33, § 2º, do Decreto 2.181 de 20 de março de 1997.

§ 8º A representação do fornecedor reclamado em audiência deverá ser instruída por:

I - Cópia do ato constitutivo da empresa reclamada, se o representante for o proprietário, que poderá ser dispensada, salvo se já houver sido juntado previamente nos autos da reclamação ou se previamente firmado o Termo de Compromisso para Realização de Audiência de Conciliação com o fornecedor reclamado.

II - Carta de preposição com poderes específicos para transigir, dar quitação, firmar compromisso e receber notificações, constando os dados completos do reclamado, acompanhada de cópia do seu ato constitutivo, se o representante for preposto;

III - Instrumento de Mandato constando os dados completos do reclamado, acompanhado de cópia do seu ato constitutivo, se o representante for procurador.

IV - Caso a representação não seja regularizada em audiência, a parte reclamada deverá providenciar a juntada aos autos dos documentos no prazo máximo de 5 (cinco) dias, sob pena de nulidade da representação.

§ 9º Realizada a audiência, será emitido o termo circunstanciado, sendo uma via entregue a cada uma das partes e outra anexada aos autos, suspendendo o andamento da reclamação pelo prazo estabelecido em audiência, para verificação do cumprimento do acordo, e/ou quando houver estabelecido para apresentar documentos ou defesa, e/ou quando o consumidor não comparecer a audiência, até findar o prazo para justificar sua ausência, findo o prazo o processo será encaminhado ao Coordenador Executivo que dará as providências que julgar cabíveis, descritas no Art. 33 e 39, do Decreto 2.181/97, e no art. 13 ou 53 deste regimento.

§ 10 Em caso de audiência em que não seja firmado acordo, também o termo circunstanciado será lavrado, de acordo com este artigo, e a reclamação remetida conclusa ao Coordenador Executivo que dará as providências que julgar cabíveis, descritas no Art. 33 e 39, do Decreto 2.181/97, ou no art. 13 deste regimento.

§ 11 Constarão do Termo de Audiência as eventuais propostas de acordo formuladas pelo fornecedor, ainda que recusadas pelo consumidor, ou caso este não estiver presente no ato.

§ 12 Caso haja solicitação do consumidor previa e justificada de remarcação de audiência, sem a possibilidade de constituir procurador, caberá ao setor de apoio administrativo verificar tal solicitação se cabível, com base nos prazos e procedimentos processuais.

a) A redesignação de audiência somente ocorrerá em casos em que o setor de Apoio Administrativo ou o Mediador verificarem a necessidade, com o único fim de solucionar a demanda.

b) Ainda que ocorra a remarcação, será mantido o prazo para que o fornecedor apresente na audiência previamente designada, a defesa escrita, provas que dão suporte, bem como documentos de interesse do consumidor.

SEÇÃO II

DAS NOTIFICAÇÕES

Art. 5º As notificações ao fornecedor poderão ser realizadas:

I - Por meio de Termo de Notificação do Fornecedor (TNF) enviado conforme art. 42 do Decreto nº 2.181 de 1997, ou;

II – Pessoalmente, por termo de entrega da notificação, que deverá ter assinatura do fornecedor, ou preposto que estiver atendendo no local, com identificação do cargo ou função, e data do recebimento, ou;

III- Por edital quando não puder ser notificado pelos parágrafos I, II e IV, ou o fornecedor recusar receber a notificação, esta será suprida por edital que será fixado em

local de acesso ao público no PROCON, e no site da prefeitura de Lages no link do PROCON, por no mínimo 10(dez) dias.

IV - Por notificação eletrônica, após cadastramento apenas para notificações da CIP, nos seguintes termos:

a) O PROCON-Lages-SC poderá cadastrar fornecedores para recebimento do TNF-e (Termo de Notificação do Fornecedor pela via eletrônica) após ajustamento do Termo de Responsabilidade e Compromisso para Recebimento Eletrônico do TNF.

b) O fornecedor mediante requerimento por escrito poderá solicitar a adesão ao Termo de Responsabilidade e Compromisso para Recebimento Eletrônico do TNF, que será submetido à autoridade competente para validação. Cabendo ao fornecedor o compromisso de atualizar o endereço eletrônico para recebimento das notificações de CIP encaminhadas pelo PROCON.

c) Constará na notificação ao fornecedor advertência de que não respondida notificação nos termos requeridos e no prazo determinado, caracteriza crime de desobediência na forma do Art.330, do Código Penal c/c Art.33, § 2º, do Decreto 2.181/97.

Art.6º As notificações ao consumidor poderão ser realizadas:

I - Por meio de Termo de Notificação ao Consumidor (TNC), por carta com Aviso de Recebimento (AR), ou;

II - Por Termo de Notificação ao Consumidor (TNC) enviado por e-mail fornecido pelo reclamante com a devida confirmação de recebimento no prazo de 5 (cinco) dias corridos, a contar do envio do e-mail, ou;

III - Por meio de contato telefônico, que deverá ser certificado por certidão do setor de Apoio Administrativo, ou;

IV - Pessoalmente, por meio de Termo de Notificação ao Consumidor (TNC) assinado pelo consumidor, onde deverá constar a data de recebimento.

Art. 7º. O Coordenador Executivo poderá requisitar do reclamante, conforme Art.6º deste regimento, ou do fornecedor, conforme Art.5º deste regimento, informações ou documentos necessários para elucidar a reclamação, ou esclarecer conduta que

potencialmente repercute em prejuízo aos direitos do consumidor, para que no prazo de 10(dez) dias, este junte aos autos as informações ou documentos requisitados.

Art. 8º. Os procedimentos administrativos instaurados no âmbito do PROCON orientar-se-ão pelos princípios da moralidade, simplicidade, economia processual, celeridade e informalidade, não dependendo, portanto, de forma determinada senão quando este regimento expressamente a exigir, reputando-se válidos todos os atos e termos processuais praticados, desde que atinjam sua finalidade essencial e não resultem prejuízo à defesa, buscando, sempre que possível, a conciliação entre as partes.

Art.9º. Os procedimentos instaurados no âmbito do PROCON deverão assegurar ao fornecedor o contraditório e a ampla defesa, com os meios e recursos a eles inerentes, regendo-se os seus agentes pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência e demais previstos na Constituição Federal, respeitados os prazos determinados deste regimento.

Art.10. A inobservância de forma não acarretará a nulidade do ato, na qual se evidencie não ter acarretado lesão ao interesse público nem prejuízo a terceiros, os atos posteriores ao ato declarado nulo, caberá ao superior hierárquico, instituído pela Lei Complementar Municipal nº57/97, ou outra lei que vier a substituí-la, declarar indicar atos e determinar o adequado procedimento sanador, se for o caso.

Art.11. Os casos omissos neste regimento serão analisados pelo Coordenador Executivo, e a manifestação nos autos ocorrerá no prazo máximo de 30(trinta) dias do seu conhecimento do fato, tendo este efeito suspensivo até a manifestação que determinará as providências.

Art.12. Na hipótese de a investigação preliminar não resultar em processo administrativo com base na reclamação apresentada pelo consumidor e documentos juntados, o consumidor será informado por escrito sobre as razões do arquivamento.

SEÇÃO III

DA INSTAURAÇÃO DO PROCESSO ADMINISTRATIVO

Art. 13. Será instaurado processo administrativo mediante:

I - ato de ofício do Coordenador Executivo;

II - Auto de Infração, lavrados pelo agente competente;

III - reclamação por conversão da Carta de Informações Preliminares (CIP), não atendida no prazo de 10 (dez) dias;

IV - reclamação direta do consumidor ou de seu representante legal, nos casos em que o setor de Serviço de atendimento ao Consumidor detectar indício de lesão às normas de proteção e defesa do consumidor.

Parágrafo único. Os processos administrativos poderão se for o caso, ser instaurados em desfavor de mais de um fornecedor.

Art. 14. O Coordenador Executivo poderá instaurar, de ofício, processo administrativo sempre que chegue a seu conhecimento notícia de lesão ou de ameaça de lesão aos direitos do consumidor, nos termos do inciso I, do art.13, deste regimento.

§ 1º O ato de instauração do processo administrativo conterà obrigatoriamente:

I - a identificação do infrator;

II - a descrição do fato;

III - os dispositivos legais infringidos;

IV – a assinatura do Coordenador Executivo.

Art. 15. O Coordenador Executivo, antecedendo a instauração do Processo Administrativo, poderá determinar nos casos de fiscalizações de caráter educativo ou preventivo fixar ao autuado prazo para adequação da conduta às normas legais, podendo a seu critério firmar TAC para adequação às normas legais, conforme as condições estabelecidas no art. 19 deste regimento

Art. 16. Nos casos que órgão público ou de entidade de defesa do cidadão ou classista, efetivar reclamação neste órgão, o Coordenador Executivo recepcionará as notícias carreadas pelas respectivas entidades e instaurará de ofício e a seu critério, investigação preliminar, ou processo administrativo para apuração do fato, ou firmar TAC.

Art. 17. Instaurado o processo administrativo na forma prevista no art. 13, deste regimento, o Coordenador Executivo expedirá a notificação ao fornecedor conforme o Art.5º deste regimento para que apresente defesa ou impugne conforme determina o Art.44, do Decreto 2.181, de 20 de março de 1997, no prazo de 10(dez) dias, contados do seu recebimento até a data de postagem no correio de envio ao endereço informado na notificação, ou entregue pessoalmente neste órgão, salvo exceção do art. 13, II, deste regimento, no qual o prazo para defesa será estipulada no auto lavrado, conforme estabelecido na seção V deste regimento.

§ 1º Na notificação de instauração do processo administrativo previsto no art. 13, I, III, e IV deste regimento, será informado o(s) fornecedor (es) que juntamente com a defesa, será a última oportunidade para comprovação da solução da demanda, conforme solicitação do consumidor, para fins de graduação de pena de multa, que levará em consideração atenuantes e agravantes, conforme art.42 deste regimento.

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

Art. 18. A notificação de informação da receita bruta descrita no art.37 deste regimento, acompanhará a notificação de instauração do processo administrativo, ou nos casos de notificação através de auto de infração, será encaminhado depois de encerrado prazo de defesa do auto de infração, através de notificação nos termos do art. 5º deste regimento.

SEÇÃO IV

DO TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA

Art. 19. A qualquer tempo o Coordenador Executivo entendendo ser mais benéfico ao consumidor, poderá ser elaborado o Termo de Ajustamento de Conduta (TAC),

conforme previsão no Art.6º do Decreto 2.181/97, e conterá no mínimo cláusulas que estipulem condições sobre:

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

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

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

III- ressarcimento das despesas de investigação da infração e instrução do processo, através de doação de equipamentos ou material de informação e educação para o consumo para PROCON, que será estipulado pelo PROCON, e deverá ser entregue no prazo estipulado no TAC.

§ 1º A celebração do TAC suspenderá o curso do processo administrativo, se instaurado, que somente será arquivado depois de cumpridas todas às obrigações estabelecidas no TAC. E se forem descumpridas, o processo que gerou o TAC assim como, os processos que forem instaurados posteriores ao TAC, com o mesmo descumprimento e o mesmo fornecedor, seguirão o curso normal, mesmo tendo o fornecedor cumprido com algumas das determinações, implicará em atenuante para aplicação das sanções previstas no Capítulo II e III deste regimento, bem como, a doação prevista neste artigo, não será atenuada ou descontadas na multa aplicada ao processo.

§ 2º Fica devidamente esclarecido que a celebração do TAC não tem o condão de inibir, obstaculizar, retardar ou de qualquer forma embaraçar ações judiciais individuais propostas por consumidores que se sentirem lesados pela pratica infrativa e abusiva, em andamento ou aquelas que ainda poderão ser propostas, cuja causa de pedir tenha semelhança com os fatos tratados no TAC.

§ 3º A qualquer tempo, o PROCON poderá, diante de novas informações ou se assim as circunstâncias o exigirem, retificar ou complementar o TAC firmado,

determinando outras providências que se fizerem necessárias, sob pena de invalidade imediata do TAC, dando-se prosseguimento ao procedimento administrativo eventualmente arquivado, e conforme última parte do §1º deste artigo.

§ 4º Não será produzido TAC com o mesmo fornecedor e sobre o mesmo assunto no prazo de 5 (cinco) anos, bem como, havendo reclamações de consumidores posteriores ao TAC firmado e sobre o mesmo assunto, comprovar-se-á o descumprimento ao TAC e as novas reclamações seguirão o tramite normal.

SEÇÃO V

DA FISCALIZAÇÃO

Art. 20. A fiscalização de que trata este regimento será efetuada pelo Fiscal oficialmente designado, vinculado ao PROCON/Lages-SC, devidamente credenciados mediante Cédula de Identificação Fiscal.

Parágrafo Único Sem prejuízo de qualquer meio de prova, o Fiscal, a fim de materializar a irregularidade, se utilizar de fotografias, filmagens ou qualquer outro meio mecânico ou eletrônico.

Art. 21 As informações prestadas pelo Fiscal gozarão de fé pública, respondendo estes pelos atos que praticarem quando investidos da ação fiscalizadora.

Art. 22 A referida atividade consistirá em fiscalizar os estabelecimentos industriais, comerciais e prestadores de serviços, bem como produtos e serviços oferecidos no mercado de consumo, do Município de Lages-SC, visando ao fiel cumprimento da legislação de proteção e defesa do consumidor e normas correlatas e, poderá, quando necessário, ser realizada em ação conjunta com outros órgãos públicos interessados.

§ 1º Verificando ocorrência de infração às normas de proteção e defesa do consumidor, o Fiscal, lavrará autos de constatação, infração e/ou apreensão, e encaminhará ao Coordenador Executivo, que procederá com os demais atos administrativos.

§ 2º A apreensão de bens, quando necessária, terá, dentre outras, as seguintes finalidades:

I - constituir prova administrativa, que perdurará até decisão definitiva ou;
II - assegurar a aplicação do procedimento sancionatório, entre outras situações, quando os produtos:

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

§ 3º A instauração de processo sancionatório de autos de infração, não implica, salvo aplicação de medida cautelar, em qualquer efeito à pessoa do autuado até a decisão definitiva, e aos autos de constatação, apreensão e notificação, são atos de mera averiguação sem constituir gravame e, por isso, não prescindem de qualquer defesa.

§ 4º Os bens resultantes da apreensão prevista no inciso I e II, do § 2º deste artigo ou oriundos de requisição constantes de auto de notificação serão inutilizados, destruídos ou doados, após o trânsito em julgado administrativo da decisão que julgar subsistente o auto de infração.

SEÇÃO VI

DOS AUTOS DE CONSTATAÇÃO, DE INFRAÇÃO, DE APREENSÃO E TERMO DE DEPÓSITO

Art. 23. Os Autos de Constatação, de Infração e de Apreensão e Termo de Depósito serão numerados em série e impressos em três vias, serão preenchidos pelo Fiscal

competente, que tenha verificado a prática da infração, tudo de forma clara e precisa, sem rasuras, podendo fazer uso da folha de continuação, que conterà a modalidade, a identificação do autuado, local e data de emissão, assinatura do Fiscal e carimbo, e assinatura de recebimento do autuado, os autos devem ser assinados pelo autuado, sendo suprida esta necessidade, na hipótese deste recusar-se a receber, por informação da recusa pelo agente fiscal, conforme o Art.21 deste regimento, será encaminhada cópia através de notificação descrita no Art.5º deste regimento.

Art. 24. O Auto de Constatação e de Infração conterà:

I - qualificação do autuado;

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

III - dispositivo legal infringido;

IV - designação do órgão julgador e respectivo endereço;

V - identificação do agente autuante, sua assinatura, indicação do seu cargo ou função e número de sua matrícula;

VI - informação sobre o prazo para o autuado apresentar, querendo, sua defesa, nos termos do Art.44, do Decreto 2.181, de 20 de março de 1997, no prazo de 10(dez) dias, contados de sua autuação até a data de postagem no correio de envio ao endereço informado na autuação, ou entregue pessoalmente neste órgão.

VII - assinatura do autuado, quando possível, dispensada esta quando a notificação se der por via postal com aviso de recebimento.

VIII - local, data e hora da lavratura.

Art. 25. O Auto de Apreensão e Termo de Depósito conterà:

I - nome, endereço e qualificação do autuado e do depositário;

II - descrição e quantidade dos produtos apreendidos;

III - razões e os fundamentos da apreensão;

IV - local onde serão armazenados os produtos apreendidos;

V - quantidade de amostra colhida para análise, se for o caso;

VI- identificação do agente autuante, sua assinatura, indicação do seu cargo ou função e número de sua matrícula;

VII - assinatura do depositário;

VIII - local, data e hora da lavratura;

IX – as proibições contidas no Art.21, § 1º, do Decreto 2.181 de 20 de março de 1997.

Art. 26. A assinatura aposta nos Autos de Constatação, de Infração e de Apreensão e Termo de Depósito, por parte do autuado constitui notificação, sem implicar confissão.

§ 1º Caso o autuado se recuse a assinar os Autos de que trata o caput, o agente competente consignará a recusa nos respectivos autos, que serão remetidos ao autuado por via postal, com aviso de recebimento (AR) ou;

§ 2º Não localizado o autuado, ou se houver recusa em receber a autuação, será ele intimado da autuação mediante publicação de ato no mural do PROCON, e no site da prefeitura do Município de Lages, no link do PROCON.

SEÇÃO VII

DA DECISÃO

Art. 27. A decisão administrativa será proferida pelo Coordenador Executivo, que apreciará a defesa e as provas produzidas pelas partes, se houver, e poderá antecedendo a decisão determinar outras diligências, de quaisquer pessoas físicas ou jurídicas, órgãos ou entidades públicas as necessárias informações, esclarecimentos ou documentos, a serem apresentados no prazo estabelecido podendo dispensar as meramente protelatórias ou irrelevantes, sendo-lhe facultado, ouvir antes de sua decisão a Assessoria Jurídica do órgão, que se pronunciará mediante parecer, não estando vinculada a decisão ao parecer da assessoria jurídica.

Art.28. A decisão conterà relatório dos fatos, o respectivo enquadramento legal e, se condenatória, a natureza e graduação da pena, após:

I - Decorrido o prazo do(s) fornecedor(es) para impugnação do processo administrativo, previsto no art. 17 deste regimento; ou

II - Decorrido o prazo de impugnação do auto de infração, previsto no Art. 17 deste regimento;

III- Decorrido o prazo de dez dias da notificação de informação da receita, que poderá compor a notificação de instauração de processo administrativo, ou em termo próprio.

Art.29. Na decisão proferida pelo Coordenador Executivo, se declarada fundamentada a reclamação, ou homologado o auto de infração, será fixado para cada infração que for reconhecida, a sanção administrativa prevista e/ou multa a ele adequada, observando o Capítulo II e III, deste regimento e anexo I.

Art. 30. A decisão que declarar não fundamentada a reclamação, ou não homologado o auto de infração, poderá ocorrer o arquivamento, quando o Coordenador Executivo após analisar a reclamação e as provas documentais, verificar que não encontrou irregularidade, ou não é o órgão competente para estabelecer tal irregularidade, caso em que o reclamante será encaminhado para o órgão competente.

§ 1º Ainda que declarada a reclamação como não fundamentada, se no curso do processo o fornecedor (es) incorrerem em crime de desobediência, as notificações do PROCON, poderão sofrer sanção administrativa prevista e/ou multa a ele adequada, observando o Capítulo II e III, deste regimento e anexo I.

CAPÍTULO II

DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Art. 31. A inobservância das normas contidas na lei 8.078/90 e nas demais normas de Proteção e Defesa do Consumidor constituirá infração e sujeitará o fornecedor às seguintes penalidades, que poderão ser aplicadas isolada ou cumulativamente, inclusive na forma cautelar, antecedente ou incidente no processo administrativo, ou no auto de infração,

sem prejuízo das de natureza cível, penal e das definidas em normas ou legislações específicas:

- I - multa;
- II - apreensão do produto;
- III - inutilização do produto;
- IV - cassação do registro do produto no 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;
- XIII - imposição de obrigação de fazer e de não fazer.

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

Art. 32. As penas de apreensão, de inutilização de produtos, de proibição de fabricação de produtos, de suspensão do fornecimento de produto ou serviço, de cassação do registro do produto e revogação da concessão ou permissão de uso serão aplicadas pelo Coordenador Executivo, mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando forem constatados vícios de quantidade ou de qualidade por inadequação ou insegurança do produto ou serviço.

Art. 33. As penas de cassação de alvará de licença, de interdição e de suspensão temporária da atividade, bem como a de intervenção administrativa, serão aplicadas mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando o

fornecedor reincidir na prática das infrações de maior gravidade previstas nas normas de proteção e defesa do consumidor.

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

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

Art. 34. Na hipótese do fornecedor incorrer na prática de publicidade enganosa ou abusiva ficará sujeito à imposição de contrapropaganda, que ocorrerá sempre às suas expensas.

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

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

SECÃO I

DAS MULTAS

Art. 35. Sujeitam-se à pena de multa o fornecedor de produtos ou serviços que, direta ou indiretamente, inserir, fizer circular ou utilizar-se de cláusula abusiva, qualquer que seja a modalidade do contrato de consumo, e quando o fornecedor cometer infração descritas no anexo I, deste regimento, e demais normas que estipulem práticas infrativas ao direito consumerista.

Parágrafo único. Dependendo da gravidade da infração e da necessidade da prevenção de dano, a pena de multa poderá ser cumulada com as demais sanções previstas no Art.31 deste regimento, sem prejuízo da competência de outros órgãos administrativos.

Art. 36. A fixação dos valores das multas será em reais, dentro dos limites legais de 200 a 3.000.000 UFIR, e será de acordo com:

- I – condição econômica do infrator;
- II – vantagem auferida com o ato infrativo;
- III – gravidade da prática infrativa.

Parágrafo único - Considerando que a UFIR foi extinta pela Medida Provisória nº 1.973/00, e que a determinação da conversão dos valores da legislação tributária indexados em UFIR para o Real se deu com fundamento no Art. 30, da Lei 9.249/95 e Art. 25 da Medida Provisória 1.542/96, fixado o valor de uma UFIR em R\$ 1,0641 em outubro/2000, este valor é corrigido através da taxa SELIC, aplicando-se a correção mensalmente cumulada de outubro/2000 até a data em que for aplicada a multa administrativa ou outro índice que venha substituir a taxa SELIC.

Art. 37. A condição econômica do infrator será auferida pela média de sua receita bruta, apurada preferencialmente com base nos 3(três) meses anteriores à data da lavratura do auto de infração, ou do registro da reclamação do consumidor, neste órgão, sendo notificado o fornecedor a prestar a informação da sua receita bruta dos últimos três meses, na notificação da instauração do processo administrativo ou por termo próprio. O prazo para prestar a informação será de 10(dez) dias a contar do recebimento pelo fornecedor, até a postagem no correio, e não o fazendo, a mesma poderá ser estimada pelo PROCON. E a classificação será como microempresa, empresa de pequeno porte, médio ou grande porte.

§ 1º A média da receita mensal bruta estimada pelo PROCON/Lages-SC poderá ser impugnada no prazo da defesa da notificação de Decisão, que será de 10 (dez) dias, proferida pelo Coordenador Executivo, a contar da citação do autuado, sob pena de

preclusão, mediante a apresentação de ao menos um dos seguintes documentos, ou quaisquer outros que os substituam por força de disposição legal:

I – guia de informação e apuração de ICMS – GIA, com certificação da Receita Estadual;

II – declaração de arrecadação do ISS, desde que comprovado o recolhimento;

III - demonstrativo de resultado do exercício – DRE, publicado;

IV – declaração de Imposto de Renda, com certificação da Receita Federal;

V – sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e das Empresas de Pequeno Porte – DARF SIMPLES, com comprovante de recolhimento acompanhado do respectivo Extrato Simplificado.

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

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

Art. 38. Com relação à vantagem, serão consideradas:

I - ausência de vantagem;

II - vantagem de caráter: individual/coletivo/difuso.

§ 1º Considera-se ausência de vantagem, quando a infração às normas de proteção e defesa do consumidor não gerar proveito econômico, ou que possa ser traduzido economicamente, nem dano de ordem moral, de forma direta, indireta ou potencial.

§ 2º Considera-se vantagem individual, quando a infração às normas de proteção e defesa do consumidor gerar, de forma direta, indireta ou potencial, proveito econômico, ou que possa ser traduzido economicamente, ou dano de ordem moral, em relação à pessoa física ou jurídica individualmente considerada.

§ 3º Considera-se vantagem de caráter coletivo, quando a infração às normas de proteção e defesa do consumidor gerar, de forma direta, indireta ou potencial, proveito econômico, ou que possa ser traduzido economicamente, ou dano de ordem moral, ofendendo direitos ou interesses coletivos, assim entendidos os transindividuais, de natureza indivisível, de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com o infrator por relação jurídica.

§ 4º Considera-se vantagem de caráter difuso, quando a infração às normas de proteção e defesa do consumidor gerar, de forma direta, indireta ou potencial, proveito econômico, ou que possa ser traduzido economicamente, ou dano de ordem moral, ofendendo direitos ou interesses difusos, assim entendidos os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato.

Art. 39. As infrações serão classificadas de acordo com a natureza e potencial ofensivo em quatro grupos (I, II, III e IV) pelo critério constante no Anexo I deste regimento.

§ 1º Se a infração não estiver enquadrada em um dos grupos mencionados neste artigo, o Coordenador Executivo a classificará considerando sua gravidade, adotando sempre que possível critério de analogia e de normas correlatas.

§ 2º Consideram-se infrações de maior gravidade, para efeitos do disposto no art.59, da lei 8.078/90, aquelas relacionadas nos grupos III e IV do Anexo I, do presente regimento.

CAPÍTULO III

DA DOSIMETRIA DA PENA DE MULTA

Art. 40. A dosimetria da pena de multa será feita em duas etapas: a fixação da pena-base considerará os critérios definidos no Art.36 c/c Art.41 deste regimento e, na segunda etapa serão considerados as circunstâncias agravantes e atenuantes, previstas no Art.42 deste regimento.

Parágrafo único. A decisão de aplicação da multa será feita de maneira fundamentada pelo Coordenador Executivo, indicando seus elementos fáticos e jurídicos.

Art. 41. A dosimetria da pena de multa será definida através da fórmula abaixo, a qual determinará a Pena Base:

$$\text{“PENA BASE}=(\text{PE}).(\text{GI}).(\text{VAN})\text{”}$$

Onde:

PE - definido pelo porte econômico da empresa;

GI - representa o enquadramento do grupo da gravidade da infração;

VAN - refere-se à vantagem auferida.

§ 1º O porte econômico da empresa (PE) será determinado no Art.37 deste regimento, e obedecerá aos critérios de classificação para arrecadação fiscal, recebendo um fator fixo, a saber:

CONDIÇÃO ECONÔMICA	RECEITA BRUTA ANUAL	FATOR
Micro Empresa (Lei Complementar nº139 de 10 de novembro de 2011)	Faturamento anual igual ou inferior a R\$ 360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais)	10
Pequena Empresa (Lei Complementar nº139 de 10 de novembro de 2011)	Faturamento anual superior a R\$ 360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais) e igual ou inferior a R\$ 3.600.000,00 (três milhões e seiscentos mil reais)	20
Médio Porte (Medida Provisória nº2.190-34 de 23 de agosto de 2001)	Faturamento anual superior a R\$3.600.000,00 e inferior a R\$ 20.000.000,00 (vinte milhões de reais)	40
Grande Porte (Medida Provisória nº2.190-34 de 23 de agosto de 2001,	Faturamento anual igual ou superior a R\$ 20.000.000,00 (vinte milhões de	60

ou outra que vier a substituí-la)	reais)	
-----------------------------------	--------	--

§ 2º O fator de gravidade da infração (GI) será apurado conforme enquadramento na prática infrativa classificada no Anexo I deste regimento, e receberá o valor, conforme segue:

GRAVIDADE DA INFRAÇÃO	FATOR
Infrações enquadradas no grupo I	200
Infrações enquadradas no grupo II	400
Infrações enquadradas no grupo III	600
Infrações enquadradas no grupo IV	800

§ 3º A Vantagem (VAN) receberá o fator abaixo relacionado, determinado pela vantagem com a prática infrativa:

VANTAGEM AUFERIDA	FATOR
Vantagem não apurada ou não auferida	1
Vantagem apurada (de caráter individual/coletivo/difuso)	3

Art. 42. A Pena Base poderá ser atenuada de 1/3 (um terço) se verificado apenas um dos atenuantes à metade se verificada mais de uma atenuante ou agravada de 1/3 (um terço) se verificado até três agravantes ao dobro se verificados quatro ou mais agravantes, verificadas no processo a existência das circunstâncias abaixo relacionadas:

I – Consideram-se circunstâncias atenuantes:

- a) ser o infrator primário;
- b) ter o infrator, de imediato, adotado as providências pertinentes para minimizar ou reparar os efeitos do ato lesivo.
- c) a ação do infrator não ter sido fundamental para consecução do fato.

II – Consideram-se circunstâncias agravantes:

- a) Ser o infrator reincidente, ou seja, o fornecedor que, nos últimos 05 (cinco) anos, a contar da lavratura do auto de infração, tenha sofrido sanção por meio de decisão administrativa irrecorrível observando o disposto no § 3º, do art. 59 da Lei Federal n.º 8.078/90;
- b) Ter o infrator, comprovadamente, cometido a prática infrativa para obter vantagens indevidas;
- c) Trazer a prática infrativa conseqüências danosas à saúde ou à segurança do consumidor, ainda que potencialmente;
- d) Deixar o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou minimizar as conseqüências;
- 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 com deficiência, interditadas ou não e ocorrido em detrimento da condição cultural, social e econômica do consumidor;
- h) Dissimular-se a natureza ilícita do ato ou atividade;
- i) Ser a conduta infrativa praticada em período de grave crise econômica ou por ocasião de calamidade;
- j) 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.
- k) Ocasionar a prática infrativa grave dano individual;
- l) Serem praticados em demandas que envolvam alimentos, medicamentos ou quaisquer outros produtos ou serviços essenciais.

Art.43. No caso de concurso de agentes, a cada um deles será aplicada pena graduada, conforme disposto neste regimento.

Art.44. No concurso de práticas infrativas, a pena de multa a ser aplicada será a do fator do grupo a que pertencer à infração de maior gravidade.

CAPÍTULO IV

DO RECURSO

Art. 45. Proferida a decisão administrativa pelo Coordenador Executivo, em que forem aplicadas as sanções, conforme Capítulo II, deste regimento, o infrator será citado da decisão, conforme Art.5º, deste regimento, e se a sanção for multa, será apensado o boleto de multa para pagamento em 30(trinta) dias. Podendo o infrator ao ser citado oferecer defesa e/ou impugnar o valor da receita bruta estimada, nos termos do art. 44, do Decreto 2.181/97 c/c 37, §1º deste regimento, e o prazo será de 10(dez) dias, contados da data de recebimento da decisão e/ou do boleto, até a data de postagem no correio, ou da entrega pessoalmente neste órgão.

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

Art. 46. A defesa e/ou impugnação do valor da receita bruta estimada, deverá ser instruída ao superior hierárquico Procuradoria Geral do Município de Lages-SC (PROGEM), conforme Lei Complementar nº57/1997, ou outro que vier a substituí-lo em lei, com os fatos e fundamentos de direito que embasam a pretensão, sendo que a prova documental deverá acompanhar a defesa. Caberá ao PROCON, enviar a defesa e/ou impugnação do valor da receita bruta estimada, ao superior hierárquico.

§ 1º A decisão em segunda instancia proferida pelo PROGEM, poderá manter a decisão do Coordenador Executivo, parcialmente ou totalmente, podendo inclusive, se for

o caso, decidir pela alteração da penalidade aplicada, desde que observados o mínimo legal, e o Art.36 deste regimento.

§ 2º Da decisão que classificar a reclamação como fundamentada não caberá recurso.

§ 3º Nos casos de impugnação da estimativa da receita bruta obedecer-se-á o disposto no Art. 37, §1º e no Art.45, do presente regimento, e caberá ao PROCON, se recebido à impugnação do valor da receita bruta estimada e/ou defesa no prazo citado, será suspenso o prazo de vencimento do boleto, até decisão definitiva do superior hierárquico.

§ 4º Sendo pago o boleto da multa, se for recebido à impugnação do valor da receita bruta estimada e/ou defesa dentro do prazo do Art. 45 deste regimento, e sendo dado provimento ao recurso pelo superior hierárquico, que proferirá decisão definitiva, retificando o valor da multa administrativa aplicada, será:

a) Sendo provimento total, será restituído o valor pago pela multa, na forma estabelecida pela Prefeitura do Município de Lages-SC.

b) Sendo provimento parcial, será retificado o valor da multa, e restituído se o valor for menor, na forma estabelecida pela Prefeitura do Município Lages-SC.

Art. 47. Todos os prazos descritos neste regimento são preclusivos, e a defesa e/ou impugnação do valor da receita bruta estimada, não serão conhecidos sob nenhuma justificativa, quando conhecidos fora do prazo, notificando-se o infrator, quanto à intempestividade do recurso e do não conhecimento pelo Coordenador Executivo, não vinculando esta notificação com a obrigação de efetuar o pagamento do boleto de multa dentro do prazo de vencimento.

Art. 48. Não havendo a defesa e/ou impugnação do valor da receita bruta estimada, no prazo de defesa do caput do Art.45 deste regimento, presumir-se-á aceita, pelo atuado, a sanção administrativa imposta na decisão proferida pelo Coordenador Executivo, sendo considerada decisão definitiva, não cabendo mais recurso administrativo, devendo o boleto da multa ser pago dentro do prazo de vencimento.

Art. 49. No caso de o infrator ao ser citado da Decisão Administrativa, oferecer defesa e/ou impugnar o valor da receita bruta estimada, no prazo constante no Art.45 deste regimento, e o superior hierárquico, mantiver a decisão proferida, caberá ao infrator às medidas sancionais proferidas na decisão, no prazo de 10(dez) dias, bem como, no caso de multa, será reenviado o boleto para pagamento no prazo de 10(dez) dias.

CAPÍTULO V

DO PAGAMENTO DA MULTA

Art.50. O pagamento da multa será através de boleto bancário com prazo de vencimento para 40 dias úteis após sua emissão, e caso ocorra suspensão nas condições estipulada no Art.46, § 3º, deste regimento, após decisão definitiva do superior hierárquico será emitido novo boleto bancário com prazo de vencimento para 20 dias úteis após sua emissão.

Art.51. No caso de solicitação do fornecedor para parcelamento do boleto da multa aplicada em Decisão definitiva, ficam a cargo da Administração pública do município de Lages-SC, ou em lei que vier a substituir a atribuição.

Art. 52. No caso de o infrator não efetuar o pagamento do boleto da multa aplicada em Decisão definitiva, dentro do prazo de vencimento, será o processo remetido a Administração pública do Município de Lages-SC, para inscrição do débito em dívida ativa e conseqüente execução fiscal.

CAPÍTULO VI

DO ARQUIVAMENTO

Art.53. O arquivamento do processo ocorrerá através do setor de apoio administrativo, podendo ser por solicitação do consumidor ou por determinação do Coordenador Executivo, nas seguintes hipóteses:

I – Por solicitação do consumidor anterior a instauração do processo administrativo através de termo de arquivamento, quando:

a) O Consumidor confirmar que houve acordo de solução de sua reclamação e foi cumprida pelo fornecedor;

b) O consumidor confirmar que foi solucionada através de aceite diferente do pedido;

c) O consumidor confirmar que foi esclarecida sua consulta.

II – Por determinação do Coordenador Executivo anterior a instauração do processo administrativo através de despacho, verificando que:

a) Foi feito registro em duplicidade;

b) Não há relação de consumo;

c) O consumidor for orientado a ingressar judicialmente para solução;

d) O consumidor não for encontrado nos meios de notificação do Art.6º deste regimento para analisar resposta da CIP, para apresentar documentação essencial a continuidade da reclamação;

e) O consumidor não comparecer a audiência e não apresentar justificativa de sua ausência no prazo estabelecido na notificação posterior à audiência.

III – Por determinação do Coordenador Executivo através de decisão que declarar fundamentada a reclamação, o arquivamento será após o fornecedor cumprir integralmente com:

a) As exigências determinadas no TAC;

b) A obrigação de fazer ou não fazer determinada na decisão;

c) Em decisão que arbitrou o pagamento de multa administrativa, após pagamento do boleto.

IV – Por determinação do Coordenador Executivo através de decisão que declarar não fundamentada a reclamação:

a) Não havendo aplicação de multa, o arquivamento será após as partes receberem a notificação do arquivamento, nos termos do art.5º e 6º deste regimento;

b) Havendo arbitrado multa, após pagamento do boleto.

CAPÍTULO VII

DO CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS

Art. 54. Os cadastros de reclamações fundamentadas contra fornecedores são considerados arquivos públicos, com informações e fontes a todos acessíveis, gratuitamente, vedada a utilização abusiva ou por qualquer outro modo, estranhos à defesa e à orientação dos consumidores, ressalvada a hipótese de publicidade comparativa.

Art. 55. Os cadastros de reclamações fundamentadas contra fornecedores constituem instrumento essencial de defesa e orientação dos consumidores, ficando a cargo do PROCON assegurar sua publicidade e continuidade, nos termos do art. 44 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

Art. 56. Para fins deste regimento considera-se:

I - cadastro: o resultado dos registros feitos pela PROCON/Lages-SC de todas as reclamações fundamentadas contra fornecedores no SINDEC;

II - reclamação fundamentada: configura como fundamentada a Reclamação que demonstre a legitimidade das partes (consumidor e fornecedor), existência de relação de consumo, suporte em elementos capazes de lhe dar verossimilhança e que não tenha sido prontamente solucionada pelo fornecedor, ou não informou aos autos a solução, anterior a notificação de instauração do processo administrativo, a requerimento do consumidor ou de ofício.

Art. 57. O PROCON providenciará a divulgação do Cadastro de Reclamações Fundamentadas contra fornecedores, e será publicado, obrigatoriamente, no mural do PROCON, de acesso ao público e no site da Prefeitura de Lages-SC no link do PROCON, podendo dentro do possível, dar publicidade na imprensa, e outros órgãos de comunicação, inclusive eletrônica.

§ 1º A divulgação do cadastro será realizada anualmente, podendo o PROCON fazê-la em periodicidade mais breve, sempre que julgue necessário, com

informações objetivas, claras e verdadeiras sobre o objeto da reclamação, a identificação do fornecedor e o atendimento ou não da reclamação.

§ 2º O cadastro será atualizado anualmente, preferencialmente no mês de março, ou a critério do Coordenador, de forma permanente e não poderá conter informações negativas sobre fornecedores referentes a período superior a cinco anos, contado da data da intimação da decisão definitiva.

§ 3º Da decisão que classificar a reclamação como fundamentada não caberá recurso, devendo ser esta incluída no registro do Cadastro de Reclamações Fundamentadas.

§ 4º Para fins de cadastro das reclamações fundamentadas estas serão classificadas como atendidas ou não atendidas.

a) Sendo considerado atendida quando o fornecedor comprovar que solucionou a demanda do consumidor conforme sua solicitação no processo, até o prazo de impugnação do processo administrativo, conforme art. 17 deste regimento.

b) E considerada não atendida se não solucionar ou não comprovar que solucionou conforme a solicitação do consumidor até o prazo de impugnação do processo administrativo, conforme art. 17 deste regimento.

Art. 58. O consumidor ou fornecedor poderá requerer, em cinco dias, a contar da divulgação do cadastro e mediante petição fundamentada, a retificação de informação inexata que nele conste, bem como a inclusão de informação omitida, devendo a autoridade competente, no prazo de dez dias úteis, pronunciar-se, motivadamente, pela procedência ou improcedência do pedido.

Parágrafo único. No caso de acolhimento do pedido, a autoridade competente providenciará, no prazo deste artigo, a retificação ou inclusão de informação e a divulgação pelos mesmos meios da divulgação original.

CAPÍTULO VIII

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art.59. As sanções administrativas estipuladas neste regimento poderão ser fixadas por legislação específica, que determinará os procedimentos a serem adotados por este órgão, bem como poderá fixar o valor da multa administrativa específica a infração nela exposta.

Art. 60. Os prazos estabelecidos neste regimento serão contados em dias úteis, e os feriados serão computados pelo calendário do Município de Lages-SC.

Art.61. Nos procedimentos administrativos realizados por este órgão, poderá ser dada prioridade quando se tratar de produto ou serviço essencial ao consumidor, conforme estabelecidos por jurisprudência dos tribunais, ou em lei que vier a estabelecer quais os produtos e serviços essenciais.

Art. 62. A carga do processo ocorrerá pelo consumidor ou fornecedor, podendo fazer-se por procuração, desde que assinada, datada e com poderes para especificamente retirar o processo em carga, mediante apresentação de documento com foto, e nos seguintes termos:

I- Estando o processo em trâmite, a devolução deverá ocorrer em no máximo 5(cinco) dias, sob pena de:

a) Se for o consumidor ou seu procurador que retirou em carga, e não fez a devolução no PROCON no prazo estabelecido neste parágrafo, não poderá exceder o prazo em mais que 10(dez) dias, se ultrapassar, ocorrerá o arquivamento do processo por desinteresse, sem análise do mérito;

b) Se for o fornecedor ou seu representante que retirou em carga, e não fez a devolução no PROCON no prazo estabelecido neste parágrafo, serão tomadas por este órgão as providências cabíveis e informado o órgão competente para punir o fornecedor ou seu representante pelo crime do Art.356, do Código Penal, que diz *in verbis*: “Art. 356 - Inutilizar, total ou parcialmente, ou deixar de restituir autos, documento ou objeto de valor probatório, que recebeu na qualidade de advogado ou procurador: Pena - detenção, de seis meses a três anos, e multa.”

E a continuidade dos procedimentos administrativos se dará através do processo digitalizado no SINDEC, se houver.

II- Estando o processo arquivado, não ocorrerá carga do processo. A cópia digital estará disponível ao consumidor ou fornecedor no SINDEC, devendo ser solicitada ao PROCON com antecedência mínima de 1(um) dia útil, limitando a solicitação de cópia digital ao fornecedor de no máximo três processos por dia.

Art. 63. Aplicando-se subsidiariamente as disposições do Decreto Federal nº 2.181, de 1997.

Art. 64. O presente regimento aplica-se no que couber, aos processos administrativos para os quais não tenha havido decisão administrativa irrecorrível.

Art. 65. Este regimento entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se disposições em contrário.

ANEXO I

CLASSIFICAÇÃO DAS INFRAÇÕES AO DIREITO DO CONSUMIDOR

a) Infrações enquadradas no grupo I:

GRUPO I – 1. Ofertar produtos ou serviços sem as informações corretas, claras, precisas, ostensivas, em língua portuguesa sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, condições de pagamento, juros, encargos, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados relevantes (art. 31, 1ª parte, da Lei nº 8.078/90 e art. 13, I, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO I – 2. Deixar de gravar de forma indelével, nos produtos refrigerados, as informações quanto suas características, qualidade, composição, preço, origem, prazo de validade, entre outros dados relevantes (Art.31, parágrafo único, da Lei nº 8.078/90, acrescido pela lei federal nº11.989/2009);

GRUPO I – 3. 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, da Lei nº 8.078/90 e art. 13, VII, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO I – 4. Promover a publicidade de bens ou serviços por telefone, quando a chamada for onerosa ao consumidor que a origina (Art.33, parágrafo único, da Lei nº 8.078/90, acrescido pela Lei Federal nº11.800/2008);

GRUPO I – 5. Promover publicidade de produto ou serviço de forma que o consumidor não identifique como tal de forma fácil e imediata (art. 36, da Lei nº 8.078/90 e art. 19, parágrafo único, “b”, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO I – 6. Deixar, em contratos que envolvam vendas a prazo ou com cartão de crédito, de informar por escrito ao consumidor, prévia e adequadamente, inclusive nas comunicações publicitárias, o preço do produto ou do serviço em moeda corrente nacional, o montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros, os acréscimos legais e contratualmente previstos, o número e a periodicidade das prestações e, com igual destaque, a soma total a pagar, com ou sem financiamento (art. 52, I a V, da Lei nº 8.078/90, art. 13, XX, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO I – 7. Deixar em contratos firmados verbalmente por meio de call Center, ou outras formas de vendas a distância, de encaminhar por escrito ao consumidor, em no máximo vinte dias úteis após a efetivação verbal do contrato (art.1º caput e § 1º da Lei Estadual nº14.888/09);

GRUPO I – 8. Deixar a Assistência Técnica Autorizada do fornecedor de entregar ao consumidor, sem ônus, cópia da ordem de serviço, no ato da entrega do bem viciado (Art. 1º, primeira parte, da Lei municipal nº4.228/17);

GRUPO I – 9. Deixar a Assistência Técnica Autorizada do fornecedor de entregar ao consumidor, sem ônus, quando não reparar o vício dentro dos trinta dias, documento informando as razões pelas quais deixou de reparar o produto, e em caso de alegar a perda da garantia por mau uso do consumidor, especificar de forma clara e adequada as razões que motivaram tal perda, não sendo admitida apenas a alegação genérica de mau uso, devendo

ter as especificações técnicas que levaram a esta conclusão (Art. 1º, parágrafo único, e Art. 2º, IV, da Lei municipal nº4.228/17);

GRUPO I – 10. Deixar a Assistência Técnica Autorizada de entregar ao consumidor, sem ônus, o Laudo Técnico, no ato da devolução do produto, constando obrigatoriamente:

I - razão social e CNPJ da empresa responsável pela análise e reparo do produto;

II - histórico do atendimento, abrangendo a data da entrada do produto junto à assistência técnica autorizada; o problema reclamado; os números das ordens de serviço geradas, a data da reparação do bem e da comunicação do reparo ao cliente, ou, o motivo da impossibilidade de contato;

III - parecer técnico, com relatório pormenorizado do vício sanado, especificando eventual substituição de peças ou, as razões pelas quais não houve o reparo;

IV - se alegar que houve a perda da garantia por mau uso do consumidor, especificar de forma clara e adequada as razões que motivaram tal perda, não sendo admitida apenas a alegação genérica de mau uso, devendo ter as especificações técnicas que levaram a esta conclusão, ou, ainda, quaisquer informações relevantes;

V - local e data;

VI - assinatura e carimbo do técnico responsável pela análise e conserto do produto. (Art. 2º, Lei municipal nº4.228/17);

GRUPO I – 11. Deixar as agências bancárias e cooperativas de créditos localizadas no Município de Lages de disponibilizar, no mínimo, uma cadeira de rodas para atendimento às pessoas com deficiência, maiores de 60 (sessenta) anos, ou pessoas que apresentem alguma dificuldade de locomoção. (Art.5º, da Lei nº 4085/15);

GRUPO I – 12. Deixar as agências bancárias e cooperativas de créditos localizadas no Município de Lages de disponibilizar, um aparelho telefônico, habilitado, em lugar visível, para que os usuários que se sentirem prejudicados possam efetuar reclamação junto ao PROCON. E deixar de colocar no local onde estiver o telefone citado no caput, um aviso de forma destacável e legível, explicando que o mesmo ali está em obediência a presente Lei, com a indicação do número de telefone do PROCON. (Art.8º, da Lei nº 4085/15);

b) Infrações enquadradas no grupo II:

GRUPO II – 1. Deixar de sanar os vícios do produto, 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 caput e 19 caput, da Lei nº 8.078/90);

GRUPO II – 2. Deixar de trocar o produto impróprio, inadequado, ou de valor diminuído, por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso, ou de restituir imediatamente a quantia paga, devidamente corrigida, ou fazer abatimento proporcional do preço, a critério do consumidor (art. 18, § 1º, I, II e III e § 3º, e art. 19, I, III e IV, da Lei nº8.078/90 e art. 13, XXIV, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO II – 3. 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, da Lei nº8.078/90);

GRUPO II – 4. 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, da Lei nº 8.078/90);

GRUPO II – 5. Redigir instrumento de contrato que regulam relações de consumo de modo a dificultar a compreensão do seu sentido e alcance, ou obrigar os consumidores ao cumprimento de contratos dos quais não lhes tenha sido oportunizado tomar conhecimento prévio de seu conteúdo (art. 46, da Lei nº 8.078/90);

GRUPO II – 6. Omitir em impressos, catálogos ou comunicações, impedir, dificultar ou negar a desistência contratual, no prazo de até sete dias a contar da assinatura do contrato ou

do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio (art. 49, caput, da Lei nº 8.078/90 e art. 13, XVII, do Decreto Federal nº 2.181/97 e Art. 1º, § 2º, da Lei Estadual nº 14.888/09);

GRUPO II – 7. Impedir, dificultar ou negar a devolução dos valores pagos, monetariamente atualizados, durante o prazo de reflexão, em caso de desistência do contrato pelo consumidor (art. 49, parágrafo único, da Lei nº 8.078/90 e art. 13, XVIII, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO II – 8. 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 garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitado e o ônus a cargo do consumidor e/ou deixar de fornecer manual de instrução, de instalação e uso do produto, em linguagem didática e com ilustrações (art. 50, parágrafo único, da Lei nº 8.078 e art. 13, XIX, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO II – 9. Deixar de redigir contrato de adesão em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo 12, de modo a facilitar a sua compreensão pelo consumidor (art. 54, § 3º, da Lei nº 8.078/90);

GRUPO II – 10. Deixar de redigir com destaque cláusulas contratuais que impliquem limitação de direito do consumidor, impedindo sua imediata e fácil compreensão (art. 54, § 4º, da Lei nº 8.078/90).

c) Infrações enquadradas no grupo III:

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 por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos (art. 12, da Lei nº 8.078/90 e art. 13, IV, do Decreto Federal nº 2.181/97).

GRUPO III – 2. Deixar de reparar os danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, e/ou de prestar informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos (Art.14, da Lei nº 8.078/90 e art. 12, III, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO III – 3. Colocar no mercado de consumo produtos ou serviços inadequados ao fim a que se destinam (art. 18, § 6º, III, da Lei nº 8.078/90);

GRUPO III – 4. 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, da Lei nº 8.078/90 e art. 13, V, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO III – 5. Deixar os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, de fornecer serviços públicos adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos (art. 22, da Lei nº 8.078/90 e art. 20, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO III – 6. Deixar de cumprir a oferta, publicitária ou não, suficientemente precisa, ressalvada a incorreção retificada em tempo hábil ou exclusivamente atribuível ao veículo de comunicação, sem prejuízo, inclusive nessas duas hipóteses, do cumprimento forçado do anunciado ou do ressarcimento de perdas e danos sofridos pelo consumidor, assegurado o direito de regresso do anunciante contra seu segurador ou responsável direto (art. 30, da Lei nº 8.078/90 e art. 13, VI, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO III – 7. 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 ou serviço (art. 32, da Lei nº 8.078/90 e art. 13, XXI, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO III – 8. 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, da Lei nº 8.078/90 e art. 19, parágrafo único, “a”, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO III – 9. Fazer ou promover a publicidade enganosa ou abusiva (art. 37 e Art. 67, da Lei nº 8.078/90);

GRUPO III – 10. Realizar prática abusiva:

- a. Condicionar o fornecimento de produto ou serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos (art. 39, I, da Lei nº 8.078/90 e art. 12, I, do Decreto Federal nº 2.181/97);
- b. 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, da Lei 8.078/90 e art. 12, II, do Decreto Federal nº 2.181/97);
- c. Enviar ou entregar ao consumidor qualquer produto ou fornecer qualquer serviço, sem solicitação prévia (art. 39, III, da Lei nº 8.078/90 e art. 12, IV, do Decreto Federal nº 2.181/97);
- d. 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, da Lei nº 8.078/90 e art. 12, V, do Decreto Federal nº 2.181/97);
- e. Exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva (art. 39, V, da Lei nº 8.078/90 e art. 12, VI, do Decreto Federal nº 2.181/97);
- f. 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, da Lei nº 8.078/90 e art. 12, VII, do Decreto Federal nº 2.181/97);
- g. Repassar informação depreciativa referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos (art. 39, VII, da Lei nº 8.078/90 e art. 12, VIII, do Decreto Federal nº 2.181/97);
- h. 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 ou outra entidade credenciada

pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – CONMETRO (art. 18, § 6º, II, parte final e art. 39, VIII, da Lei nº 8.078/90 e art. 12, IX, “a”, do Decreto Federal nº 2.181/97);

i. 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, da Lei nº 8.078/90 e art. 13, XXIII, do Decreto Federal nº 2.181/97);

j. Elevar, sem justa causa, o preço de produtos ou serviços (art. 39, X, da Lei nº 8.078/90);

k. Deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação, ou variação de seu termo inicial a seu exclusivo critério (art. 39, XII e art. 40, parte final, da Lei nº 8.078/90 e art. 12, XI, do Decreto Federal nº 2.181/97);

l. Propor ou aplicar índices ou formas de reajuste alternativos, bem como fazê-lo em desacordo com aquele que seja legal ou contratualmente permitido (art. 39, XIII, da Lei nº 8.078/90 e art. 13, XXII, do Decreto Federal nº 2.181/97);

m. Permitir ingresso em estabelecimentos comerciais ou de serviços de um número maior de consumidores que o fixado pela autoridade administrativa como máximo (art. 39, XIV da Lei nº 8.078/90);

GRUPO III – 11. Deixar o fornecedor de serviço, 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, caput, da Lei nº 8.078/90);

GRUPO III – 12. Deixar o fornecedor de serviço de cumprir com o orçamento prévio entregue ao consumidor, sem alteração, na validade de dez dias. (art. 40, §1º e 2º, da Lei nº 8.078/90);

GRUPO III – 13. Responsabilizar o consumidor no fornecimento de serviço, ônus ou acréscimos decorrentes da contratação de serviços de terceiros não previstos no orçamento prévio (art. 40, §3º, da Lei nº 8.078/90);

GRUPO III – 14. Desrespeitar no caso de fornecimento de produtos e serviços sujeitos ao regime de preços tabelados, congelados, administrados, fixados ou controlados pelo Poder Público e/ou deixar de restituir a quantia recebida em excesso, monetariamente atualizada, ou a critério do consumidor efetuar o desfazimento do negócio, sem prejuízos de outras sanções (art. 41, da Lei nº 8.078/90 e art. 13, VIII, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO III – 15. Submeter o consumidor inadimplente, na cobrança de débitos, a ridículo ou qualquer tipo de constrangimento ou ameaça. E/ou utilizar, na cobrança de dívidas, de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas incorretas ou enganosas ou de qualquer outro procedimento que exponha o consumidor, injustificadamente, a ridículo ou interfira com seu trabalho, descanso ou lazer (art. 42, e Art.71, da Lei nº 8.078/90 e art. 13, IX, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO III – 16. Apresentar ao consumidor documento de cobrança de débitos sem informação sobre o nome, endereço e o número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ do fornecedor do produto ou serviço correspondente (Art. 42-A, da Lei nº 8.078/90, acrescido pela Lei Federal nº12.039/09)

GRUPO III – 17. Deixar de restituir ao consumidor quantia indevidamente cobrada, pelo valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais (art. 42, parágrafo único, Lei 8.078/90);

GRUPO III – 18. 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, da Lei 8.078/90 e art. 13, X, do Decreto Federal nº2.181/97);

GRUPO III – 19. 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, da Lei nº 8.078/90 e art. 13, XI e XII, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO III – 20. 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, § 2, da Lei nº 8.078/90 e art. 13, XIII, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO III – 21. Deixar de corrigir, imediata e gratuitamente, a inexatidão de dados e cadastros, quando solicitado pelo consumidor (art.43, § 3º, primeira parte, da Lei nº 8.078/90 e art. 13, XIV, do Decreto Federal nº2.181/97);

GRUPO III – 22. Deixar de comunicar ao consumidor, no prazo de 5 dias úteis, as correções cadastrais por ele solicitadas (art. 43, § 3º, parte final, da Lei nº 8.078/90 e art. 13, XV, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO III – 23. Fornecer quaisquer informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito junto aos fornecedores, após consumada a prescrição relativa à cobrança dos débitos do consumidor (art. 43, § 5º, da Lei nº 8.078/90);

GRUPO III – 24. 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, da Lei nº 8.078/90 e art. 13, XVI, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO III – 25. Inserir no instrumento de contrato cláusula abusiva (art. 51, da Lei nº 8.078/90 e art. 22, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO III – 26. Exigir multa de mora superior a 2% do valor da prestação (art. 52, §1º, da Lei nº 8.078/90);

GRUPO III – 27. Deixar de assegurar ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos (art. 52, § 2º, da Lei nº8.078/90);

GRUPO III – 28. Inserir no instrumento de contrato de compra e venda de móveis ou imóveis mediante pagamento em prestações, bem como nas alienações fiduciárias em garantia, 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, da Lei nº 8.078/90).

GRUPO III - 29. Recusar o fornecedor à prestar informações ou desrespeitar às notificações e convocações do órgão de defesa do consumidor (art. 55, §4º, da Lei nº 8.078/90 e Art 33, §2º, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO III – 30. Fazer afirmação falsa ou enganosa, ou omitir informação relevante sobre a natureza, característica, qualidade, quantidade, segurança, desempenho, durabilidade, preço ou garantia de produtos ou serviços (art. 66, da Lei nº 8.078/90);

GRUPO III – 31. Expor a venda produtos ou serviços em desconformidade com a Lei 10.962/04 e Decreto 5.903/06, ou outras que vierem a substituí-las;

d) Infrações enquadradas no grupo IV:

GRUPO IV – 1. Colocar produtos ou serviços no mercado de consumo 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, e em se tratando de produto industrial, deixar o fabricante de prestar as informações que o produto acarreta riscos a saúde e segurança do consumidor, através de impressos apropriados e devem acompanhar o produto (art. 8º, caput e § 1º, da Lei nº8.078/90, acrescido pela Lei nº13.486/17);

GRUPO IV – 2. Deixar de higienizar os equipamentos e utensílios utilizados no fornecimento de produtos ou serviços, ou colocados à disposição do consumidor, e/ou deixar de informar, de maneira ostensiva e adequada, quando for o caso, sobre o risco de contaminação (art. 8º, § 2º, da Lei nº8.078/90, acrescido pela Lei nº13.486/17);

GRUPO IV – 3. 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, da Lei nº 8.078/90);

GRUPO IV – 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, da Lei nº 8.078/90);

GRUPO IV – 5. Deixar de comunicar à autoridade competente a periculosidade do produto ou serviço quando do lançamento dos mesmos no mercado de consumo, ou quando da verificação posterior da existência de risco (art. 10, § 1º, primeira parte, e Art.64, da Lei nº 8.078/90 e art. 13, II, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO IV – 6. Deixar de comunicar aos consumidores por meio de anúncios publicitários veiculados na imprensa, rádio e televisão, a 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, ultima parte, e § 2º, da Lei nº 8.078/90 e art. 13, III, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO IV – 7. Expor à venda produtos com validade vencida (art. 18, § 6º, I, da Lei nº 8.078/90 e art. 12, IX, d, do Decreto Federal nº2.181/97);

GRUPO IV – 8. Exposição à venda de produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, ou perigosos (art. 18, § 6º, II, primeira parte, da Lei nº8.078/90);

GRUPO IV – 9. Omitir dizeres ou sinais ostensivos sobre nocividade ou periculosidade de produtos, nas embalagens, nos invólucros, recipiente ou publicidade (art. 63, da Lei nº8.078/90);

GRUPO IV – 10. Deixar de retirar do mercado, imediatamente quando determinado pela autoridade competente, os produtos nocivos ou perigosos (art. 64, parágrafo único, da Lei nº8.078/90);

GRUPO IV – 11. Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa a sua saúde ou segurança (art. 68, da Lei nº 8.078/90);

GRUPO IV – 12. Deixar de emitir a nota fiscal, recibo ou documento equivalente, relativo à venda de mercadorias, prestação de serviços, operações de alienação de bens móveis, locação de bens móveis e imóveis e quaisquer outras transações realizadas com bens e serviços, no momento da efetivação da operação, bem como emitir nota fiscal, recibo ou documento equivalente com valor inferior ao da operação (Art.1º, da Lei nº 8.846/94)

GRUPO IV – 13. Praticar crime contra as relações de consumo especificados no Art.7º da Lei nº 8.137/90:

1. Favorecer ou preferir, sem justa causa, comprador ou freguês, ressalvados os sistemas de entrega ao consumo por intermédio de distribuidores ou revendedores;
2. Misturar gêneros e mercadorias de espécies diferentes, para vendê-los ou expô-los à venda como puros; misturar gêneros e mercadorias de qualidades desiguais para vendê-los ou expô-los à venda por preço estabelecido para os demais mais alto custo;
3. Fraudar preços por meio de:
 - a) alteração, sem modificação essencial ou de qualidade, de elementos tais como denominação, sinal externo, marca, embalagem, especificação técnica, descrição, volume, peso, pintura ou acabamento de bem ou serviço;
 - b) divisão em partes de bem ou serviço, habitualmente oferecido à venda em conjunto;
 - c) junção de bens ou serviços, comumente oferecidos à venda em separado;
 - d) aviso de inclusão de insumo não empregado na produção do bem ou na prestação dos serviços;
4. Sonegar insumos ou bens, recusando-se a vendê-los a quem pretenda comprá-los nas condições publicamente ofertadas, ou retê-los para o fim de especulação;
5. Destruir, inutilizar ou danificar matéria-prima ou mercadoria, com o fim de provocar alta de preço, em proveito próprio ou de terceiros.