PROCON AMAZONAS

AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

Instituto de Defesa do Consumidor
Procon/AM

Código de Defesa do Consumidor
Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990

Lei nº 10.962, de 11 de outubro de 2004

Lei nº 12.291, de 20 de julho de 2010

Lei nº 13.455, de 26 de junho de 2017

Lei nº 5.099, de 14 de Janeiro de 2020

Lei nº 5.867, de 29 de abril de 2022

Decreto nº 5.903, de 20 de setembro de 2006

Decreto nº 7.962, de 15 de março de 2013

Decreto nº 7.963, de 15 de março de 2013

Decreto Estadual nº 43.614 de 24 de março de 2021

Manaus - Amazonas / 2022

SUMÁRIO

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.....7

TÍTULO I DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR.....7

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS.....7

CAPÍTULO II DA POLÍTICA NACIONAL DE RELAÇÕES DE CONSUMO.....8

CAPÍTULO III DOS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR.....10

CAPÍTULO IV DA QUALIDADE DE PRODUTOS E SERVIÇOS, DA PREVENÇÃO E DA REPARAÇÃO DOS DANOS.....13

SEÇÃO I DA PROTEÇÃO À SAÚDE E SEGURANÇA.....13

SEÇÃO II DA RESPONSABILIDADE PELO FATO DO PRODUTO E DO SERVIÇO.....14

SEÇÃO III DA RESPONSABILIDADE POR VÍCIO DO PRODUTO E DO SERVIÇO.....17

SEÇÃO IV DA DECADÊNCIA E DA PRESCRIÇÃO.....20

SEÇÃO V DA DESCONSIDERAÇÃO DA PERSONALIDADE JURÍDICA.....21

CAPÍTULO V DAS PRÁTICAS COMERCIAIS.....22

SEÇÃO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS.....22

SEÇÃO II DA OFERTA.....23

SEÇÃO III DA PUBLICIDADE.....24

SEÇÃO IV DAS PRÁTICAS ABUSIVAS.....25

SEÇÃO V DA COBRANÇA DE DÍVIDAS.....28

SEÇÃO VI DOS BANCOS DE DADOS E CADASTROS DE CONSUMIDORES.....28

CAPÍTULO VI DA PROTEÇÃO CONTRATUAL.....30

SEÇÃO I DISPOSIÇÕES GERAIS.....30

SEÇÃO II DAS CLÁUSULAS ABUSIVAS.....31

SEÇÃO III DOS CONTRATOS DE ADESÃO.....35

CAPÍTULO VI-A DA PREVENÇÃO E DO TRATAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO.....36

CAPÍTULO VII DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.....42

TÍTULO II DAS INFRAÇÕES PENAIS.....45

TÍTULO III DA DEFESA DO CONSUMIDOR EM JUÍZO.....50

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS.....50

CAPÍTULO II DAS AÇÕES COLETIVAS PARA A DEFESA DE INTERESSES INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS.....53

CAPÍTULO III DAS AÇÕES DE RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR DE PRODUTOS E SERVIÇOS.....55

CAPÍTULO IV DA COISA JULGADA.....56

CAPÍTULO V DA CONCILIAÇÃO NO SUPERENDIVIDAMENTO.....57

TÍTULO IV DO SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR.....61

TÍTULO V DA CONVENÇÃO COLETIVA DE CONSUMO.....62

TÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS.....63

LEI Nº 10.962, DE 11 DE OUTUBRO DE 2004.....66

LEI Nº 12.291, DE 20 DE JULHO DE 2010.....68

LEI Nº 13.455, DE 26 DE JUNHO DE 2017.....70

LEI Nº 5.099, DE 14 DE JANEIRO DE 2020.....71

LEI Nº 5.867, DE 29 DE ABRIL DE 2022.....74

DECRETO Nº 5.903, DE 20 DE SETEMBRO DE 2006.....79

DECRETO Nº 7.962, DE MARÇO DE 2013.....84

DECRETO Nº 7.963, DE MARÇO DE 2013.....88

DECRETO Nº 43.614, DE 24 DE MARÇO DE 2021.....95

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS.....95

CAPÍTULO II DOS ATOS PROCESSUAIS.....96

SEÇÃO I – DOS AUTOS DE INFLAÇÃO, APREENSÃO, CONSTATAÇÃO E NOTIFICAÇÃO.....96

SEÇÃO II DA NOTIFICAÇÃO E DEFESA DO AUTUADO.....100

SEÇÃO III DA INSTRUÇÃO.....101

SEÇÃO IV DO RECURSO.....102

CAPÍTULO III DAS MEDIDAS E DOS PROCEDIMENTOS CAUTELARES 103

CAPÍTULO IV DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.....104

SEÇÃO I DA APREENSÃO E DESTRUIÇÃO.....104

SEÇÃO II DA CONTRAPROPAGANDA.....105

SEÇÃO III DA SUSPENSÃO DE FORNECIMENTO DE PRODUTOS OU SERVIÇO.....106

SEÇÃO IV DA SUSPENSÃO TEMPORÁRIA DA ATIVIDADE.....106

SEÇÃO V DAS MULTAS.....107

SEÇÃO VI DO PAGAMENTO.....115

CAPÍTULO V DA INSCRIÇÃO NA DÍVIDA ATIVA.....116

CAPÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS.....117

ANEXO ÚNICO.....118

CLASSIFICAÇÃO DAS INFRAÇÕES AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.....118

A) ENQUADRADAS NO GRUPO I.....118

B) ENQUADRADAS NO GRUPO II.....119

C) ENQUADRADAS NO GRUPO III.....121

D) ENQUADRADAS NO GRUPO IV.....125

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º O presente Código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

CAPÍTULO II
DA POLÍTICA NACIONAL DE RELAÇÕES DE CONSUMO

Art. 4º A Política Nacional de Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

I -reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:

a) por iniciativa direta;

b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;

c) pela presença do Estado no mercado de consumo;

d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (**art. 170**, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

IV- educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

V- incentivo à criação, pelos fornecedores, de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

VI- coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;

VII- racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VIII- estudo constante das modificações do mercado de consumo.

IX- fomento de ações direcionadas à educação financeira e ambiental dos consumidores; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

X- prevenção e tratamento do superendividamento como forma de evitar a exclusão social do consumidor. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Art. 5º Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros:

I - manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente;

II - instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público;

III- criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo;

IV - criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo;

V - concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor.

VI - instituição de mecanismos de prevenção e tratamento extrajudicial e judicial do superendividamento e de proteção do consumidor pessoa natural; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

VII- instituição de núcleos de conciliação e mediação de conflitos oriundos de superendividamento. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 1° (Vetado)

§ 2º (Vetado)

CAPÍTULO III
DOS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; (Redação dada pela Lei nº 12.741, de 2012.)

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX - (Vetado);

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

XI - a garantia de práticas de crédito responsável, de educação financeira e de prevenção e tratamento de situações de superendividamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, por meio da revisão e da repactuação da dívida, entre outras medidas; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

XII - a preservação do mínimo existencial, nos termos da regulamentação, na repactuação de dívidas e na concessão de crédito; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

XIII - a informação acerca dos preços dos produtos por unidade de medida, tal como por quilo, por litro, por metro ou por outra unidade, conforme o caso. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Parágrafo único. A informação de que trata o inciso III do **caput** deste artigo deve ser acessível à pessoa com deficiência, observado o disposto em regulamento. (Incluído pela Lei nº 13.146, de 2015)

Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

CAPÍTULO IV
DA QUALIDADE DE PRODUTOS E SERVIÇOS, DA PREVENÇÃO E DA REPARAÇÃO DOS DANOS

SEÇÃO I
DA PROTEÇÃO À SAÚDE E SEGURANÇA

Art. 8º Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.

§ 1º Em se tratando de produto industrial, ao fabricante cabe prestar as informações a que se refere este artigo, através de impressos apropriados que devam acompanhar o produto. (Redação dada pela Lei nº 13.486, de 2017)

§ 2º O fornecedor deverá higienizar os equipamentos e utensílios utilizados no fornecimento de produtos ou serviços, ou colocados à disposição do consumidor, e informar, de maneira ostensiva e adequada, quando for o caso, sobre o risco de contaminação. (Incluído pela Lei nº 13.486, de 2017)

Art. 9º O fornecedor de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança deverá informar, de maneira ostensiva e adequada, a respeito da sua nocividade ou periculosidade, sem prejuízo da adoção de outras medidas cabíveis em cada caso concreto.

Art. 10. O fornecedor não poderá colocar no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança.

§ 1º O fornecedor de produtos e serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, tiver conhecimento da periculosidade que apresentem, deverá comunicar o fato imediatamente às autoridades competentes e aos consumidores, mediante anúncios publicitários.

§ 2º Os anúncios publicitários a que se refere o parágrafo anterior serão veiculados na imprensa, rádio e televisão, às expensas do fornecedor do produto ou serviço.

§ 3º Sempre que tiverem conhecimento de periculosidade de produtos ou serviços à saúde ou segurança dos consumidores, a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios deverão informá-los a respeito.

Art. 11. (Vetado).

SEÇÃO II
DA RESPONSABILIDADE PELO FATO DO PRODUTO E DO SERVIÇO

Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

§ 1º O produto é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - sua apresentação;

II - o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi colocado em circulação.

§ 2º O produto não é considerado defeituoso pelo fato de outro de melhor qualidade ter sido colocado no mercado.

§ 3º O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar:

I - que não colocou o produto no mercado;

II - que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste;

III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Art. 13. O comerciante é igualmente responsável, nos termos do artigo anterior, quando:

I - o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados;

II -o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador;

III - não conservar adequadamente os produtos perecíveis.

Parágrafo único. Aquele que efetivar o pagamento ao prejudicado poderá exercer o direito de regresso contra os demais responsáveis, segundo sua participação na causação do evento danoso.

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.

Art. 15. (Vetado).

Art. 16. (Vetado).

Art. 17. Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.

SEÇÃO III
DA RESPONSABILIDADE POR VÍCIO DO PRODUTO E DO SERVIÇO

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios 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, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 2º Poderão as partes convencionar a redução ou ampliação do prazo previsto no parágrafo anterior, não podendo ser inferior a sete nem superior a cento e oitenta dias. Nos contratos de adesão, a cláusula de prazo deverá ser convencionada em separado, por meio de manifestação expressa do consumidor.

§ 3º O consumidor poderá fazer uso imediato das alternativas do § 1º deste artigo sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial.

§ 4º Tendo o consumidor optado pela alternativa do inciso I do §1º deste artigo, e não sendo possível a substituição do bem, poderá haver substituição por outro de espécie, marca ou modelo diversos, mediante complementação ou restituição de eventual diferença de preço, sem prejuízo do disposto nos incisos II e III do § 1º deste artigo.

§ 5º No caso de fornecimento de produtos in natura, será responsável perante o consumidor o fornecedor imediato, exceto quando identificado claramente seu produtor.

§ 6º São impróprios ao uso e consumo:

I - os produtos cujos prazos de validade estejam vencidos;

II - os produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda, aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação;

III -os produtos que, por qualquer motivo, se revelem inadequados ao fim a que se destinam.

Art. 19. Os fornecedores respondem solidariamente pelos vícios de quantidade do produto sempre que, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, seu conteúdo líquido for inferior às indicações constantes do recipiente, da embalagem, da rotulagem ou de mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - o abatimento proporcional do preço;

II - a complementação do peso ou medida;

III - a substituição do produto por outro da mesma espécie, marca ou modelo, sem os aludidos vícios;

IV- a restituição imediata da quantia paga, monetariamente

atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

§ 1º Aplica-se a este artigo o disposto no § 4º do artigo anterior.

§ 2º O fornecedor imediato será responsável quando fizer a pesagem ou a medição e o instrumento utilizado não estiver aferido segundo os padrões oficiais.

Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos 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, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 1º A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.

§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam às normas regulamentares de prestabilidade.

Art. 21. No fornecimento de serviços que tenham por objetivo a reparação de qualquer produto considerar-se-á implícita a obrigação do fornecedor de empregar componentes de reposição originais adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo, quanto a estes últimos, autorização em contrário do consumidor.

Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto

aos essenciais, contínuos.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.

Art. 23. A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade.

Art. 24. A garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expresso, vedada a exoneração contratual do fornecedor.

Art. 25. É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenue a obrigação de indenizar prevista nesta e nas seções anteriores.

§ 1º Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores.

§ 2º Sendo o dano causado por componente ou peça incorporada ao produto ou serviço, são responsáveis solidários seu fabricante, construtor ou importador e o que realizou a incorporação.

SEÇÃO IV
DA DECADÊNCIA E DA PRESCRIÇÃO

Art. 26. O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em:

I - trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviços e de produtos não-duráveis;

II - noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviços e de produtos duráveis.

§ 1º Inicia-se a contagem do prazo decadencial a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços.

§ 2º Obstam a decadência:

I - a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca;

II - (Vetado).

III - a instauração de inquérito civil, até seu encerramento.

§ 3º Tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito.

Art. 27. Prescreve em cinco anos a pretensão à reparação pelos danos causados por fato do produto ou do serviço prevista na Seção II deste Capítulo, iniciando-se a contagem do prazo a partir do conhecimento do dano e de sua autoria.

Parágrafo único. (Vetado).

SEÇÃO V
DA DESCONSIDERAÇÃO DA PERSONALIDADE JURÍDICA

Art. 28. O juiz poderá desconsiderar a personalidade jurídica da sociedade quando, em detrimento do consumidor, houver abuso de direito, excesso de poder, infração da lei, fato ou ato ilícito ou violação dos estatutos ou contrato social. A desconsideração também será

efetivada quando houver falência, estado de insolvência, encerramento ou inatividade da pessoa jurídica provocados por má administração.

§ 1º (Vetado).

§ 2º As sociedades integrantes dos grupos societários e as sociedades controladas são subsidiariamente responsáveis pelas obrigações decorrentes deste código.

§ 3º As sociedades consorciadas são solidariamente responsáveis pelas obrigações decorrentes deste código.

§ 4º As sociedades coligadas só responderão por culpa.

§5º Também poderá ser desconsiderada a pessoa jurídica sempre que sua personalidade for, de alguma forma, obstáculo ao ressarcimento de prejuízos causados aos consumidores.

CAPÍTULO V
DAS PRÁTICAS COMERCIAIS

SEÇÃO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 29. Para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas, determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas.

SEÇÃO II
DA OFERTA

Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação, com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Parágrafo único. As informações de que trata este artigo, nos produtos refrigerados oferecidos ao consumidor, serão gravadas de forma indelével. (Incluído pela Lei nº 11.989, de 2009)

Art. 32. Os fabricantes e importadores deverão assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto.

Parágrafo único. Cessadas a produção ou importação, a oferta deverá ser mantida por período razoável de tempo, na forma da lei.

Art. 33. Em caso de oferta ou venda por telefone ou reembolso postal, deve constar o nome do fabricante e endereço na embalagem, publicidade e em todos os impressos utilizados na transação comercial.

Parágrafo único. É proibida a publicidade de bens e serviços por telefone, quando a chamada for onerosa ao consumidor que a origina. (Incluído pela Lei nº 11.800, de 2008).

Art. 34. O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.

Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

SEÇÃO III
DA PUBLICIDADE

Art. 36. A publicidade deve ser veiculada de tal forma que o consumidor, fácil e imediatamente, a identifique como tal.

Parágrafo único. O fornecedor, na publicidade de seus produtos ou serviços, manterá, em seu poder, para informação dos legítimos interessados, os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem.

Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

§ 1º É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade,

quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.

§ 2º É abusiva, dentre outras, a publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeite valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

§ 3º Para os efeitos deste código, a publicidade é enganosa por omissão quando deixar de informar sobre dado essencial do produto ou serviço.

§ 4º (Vetado).

Art. 38. O ônus da prova da veracidade e correção da informação ou comunicação publicitária cabe a quem as patrocina.

SEÇÃO IV
DAS PRÁTICAS ABUSIVAS

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços dentre outras práticas abusivas: (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

IV- prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

VII- repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;

VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro);

IX - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais; (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços; (Incluído pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994.)

XI - Dispositivo incorporado pela MPV nº 1.890-67, de 22.10.1999, transformado em inciso XIII, quando da conversão na Lei nº 9.870, de 23.11.1999;

XII-deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação

ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério; (Incluído pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995.)

XIII - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido; (Incluído pela Lei nº 9.870, de 23.11.1999.)

XIV - permitir o ingresso em estabelecimentos comerciais ou de serviços de um número maior de consumidores que o fixado pela autoridade administrativa como máximo. (Incluído pela Lei nº 13.425, de 2017)

Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

Art. 40. O fornecedor de serviço será obrigado a entregar ao consumidor 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.

§ 1º Salvo estipulação em contrário, o valor orçado terá validade pelo prazo de dez dias, contado de seu recebimento pelo consumidor.

§ 2º Uma vez aprovado pelo consumidor, o orçamento obriga os contraentes e somente pode ser alterado mediante livre negociação das partes.

§ 3º O consumidor não responde por quaisquer ônus ou acréscimos decorrentes da contratação de serviços de terceiros não previstos no orçamento prévio.

Art. 41. No caso de fornecimento de produtos ou de serviços sujeitos ao regime de controle ou de tabelamento de preços, os fornecedores deverão respeitar os limites oficiais sob pena de, não o fazendo, responderem pela restituição da quantia recebida em excesso, monetariamente atualizada, podendo o consumidor exigir, à sua escolha,

o desfazimento do negócio, sem prejuízo de outras sanções cabíveis.

SEÇÃO V
DA COBRANÇA DE DÍVIDAS

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

Art. 42-A. Em todos os documentos de cobrança de débitos apresentados ao consumidor, deverão constar o nome, o 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. (Incluído pela Lei nº 12.039, de 2009)

SEÇÃO VI
DOS BANCOS DE DADOS E CADASTROS DE CONSUMIDORES

Art. 43. O consumidor, sem prejuízo do disposto no **art. 86**, terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes.

§ 1º Os cadastros e dados de consumidores devem ser objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, não podendo conter informações negativas referentes a período superior a cinco anos.

§ 2º A abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele.

§ 3º O consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de cinco dias úteis, comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas.

§ 4º Os bancos de dados e cadastros relativos a consumidores, os serviços de proteção ao crédito e congêneres são considerados entidades de caráter público.

§ 5º Consumada a prescrição relativa à cobrança de débitos do consumidor, não serão fornecidas, pelos respectivos Sistemas de Proteção ao Crédito, quaisquer informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito junto aos fornecedores.

§ 6º Todas as informações de que trata o **caput** deste artigo devem ser disponibilizadas em formatos acessíveis, inclusive para a pessoa com deficiência, mediante solicitação do consumidor. (Incluído pela Lei nº 13.146, de 2015)

Art. 44. Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor.

§ 1º É facultado o acesso às informações lá constantes para orientação e consulta por qualquer interessado.

§ 2º Aplicam-se a este artigo, no que couber, as mesmas regras

enunciadas no artigo anterior e as do Parágrafo único. do art. 22 deste Código.

Art. 45. (Vetado).

CAPÍTULO VI
DA PROTEÇÃO CONTRATUAL

SEÇÃO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

Art. 47. As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.

Art. 48. As declarações de vontade constantes de escritos particulares, recibos e pré-contratos relativos às relações de consumo vinculam o fornecedor, ensejando inclusive execução específica, nos termos do **art. 84** e parágrafos.

Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de sete dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

Art. 50. A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito.

Parágrafo único. O termo de garantia ou equivalente deve ser padronizado e esclarecer, 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, devendo ser-lhe entregue, devidamente preenchido pelo fornecedor, no ato do fornecimento, acompanhado de manual de instrução, de instalação e uso do produto em linguagem didática, com ilustrações.

SEÇÃO II
DAS CLÁUSULAS ABUSIVAS

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

I - impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor-pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis;

II - subtraiam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste código;

III - transfiram responsabilidades a terceiros;

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que

coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

V - (Vetado);

VI - estabeleçam inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor;

VII - determinem a utilização compulsória de arbitragem;

VIII - imponham representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo consumidor;

IX - deixem ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor;

X - permitam ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral;

XI - autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor;

XII - obriguem o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor;

XIII - autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração;

XIV - infrinjam ou possibilitem a violação de normas ambientais;

XV - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor;

XVI - possibilitem a renúncia do direito de indenização por benfeitorias necessárias.

XVII - condicionem ou limitem de qualquer forma o acesso aos

órgãos do Poder Judiciário; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

XVIII - estabeleçam prazos de carência em caso de impontualidade das prestações mensais ou impeçam o restabelecimento integral dos direitos do consumidor e de seus meios de pagamento a partir da purgação da mora ou do acordo com os credores; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

XIX - (VETADO). (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:

I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual;

III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

§ 2º A nulidade de uma cláusula contratual abusiva não invalida o contrato, exceto quando de sua ausência, apesar dos esforços de integração, decorrer ônus excessivo a qualquer das partes.

§ 3º (Vetado).

§ 4º É facultado, a qualquer consumidor ou entidade que o represente, requerer ao Ministério Público que ajuíze a competente ação para ser declarada a nulidade de cláusula contratual que contrarie o disposto neste código, ou de qualquer forma não assegure o justo equilíbrio entre direitos e obrigações das partes.

Art. 52. No fornecimento de produtos ou serviços que envolva outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor,

o fornecedor deverá, entre outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre:

I - preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional;

II - montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros;

III - acréscimos legalmente previstos;

IV - número e periodicidade das prestações;

V - soma total a pagar, com e sem financiamento.

§ 1º As multas de mora decorrentes do inadimplemento de obrigações no seu termo não poderão ser superiores a dois por cento do valor da prestação. (Redação dada pela Lei nº 9.298, de 1º.8.1996)

§ 2º É assegurada ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos.

§ 3º (Vetado).

Art. 53. Nos contratos de compra e venda de móveis ou imóveis mediante pagamento em prestações, bem como nas alienações fiduciárias em garantia, consideram-se nulas de pleno direito as cláusulas que estabeleçam 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.

§ 1º (Vetado).

§ 2º Nos contratos do sistema de consórcio de produtos duráveis, a compensação ou a restituição das parcelas quitadas, na forma deste artigo, terá descontada, além da vantagem econômica auferida com a fruição, os prejuízos que o desistente ou inadimplente causar ao grupo.

§ 3º Os contratos de que trata o caput deste artigo serão expressos em moeda corrente nacional.

SEÇÃO III
DOS CONTRATOS DE ADESÃO

Art. 54. Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.

§ 1º A inserção de cláusula no formulário não desfigura a natureza de adesão do contrato.

§ 2º Nos contratos de adesão admite-se cláusula resolutória, desde que alternativa, cabendo a escolha ao consumidor, ressalvando-se o disposto no § 2º do artigo anterior.

§ 3º Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo doze, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor. (Redação dada pela nº 11.785, de 2008)

§ 4º As cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão.

§ 5º (Vetado).

CAPÍTULO VI - A

DA PREVENÇÃO E DO TRATAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO

(INCLUÍDO PELA LEI Nº 14.181, DE 2021)

Art. 54-A. Este Capítulo dispõe sobre a prevenção do superendividamento da pessoa natural, sobre o crédito responsável e sobre a educação financeira do consumidor. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 1º Entende-se por superendividamento a impossibilidade manifesta de o consumidor pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial, nos termos da regulamentação. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 2º As dívidas referidas no § 1º deste artigo englobam quaisquer compromissos financeiros assumidos decorrentes de relação de consumo, inclusive operações de crédito, compras a prazo e serviços de prestação continuada. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 3º O disposto neste Capítulo não se aplica ao consumidor cujas dívidas tenham sido contraídas mediante fraude ou má-fé, sejam oriundas de contratos celebrados dolosamente com o propósito de não realizar o pagamento ou decorram da aquisição ou contratação de produtos e serviços de luxo de alto valor. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Art. 54-B. No fornecimento de crédito e na venda a prazo, além das informações obrigatórias previstas no **art. 52** deste Código e na legislação aplicável à matéria, o fornecedor ou o intermediário deverá informar o consumidor, prévia e adequadamente, no momento da oferta, sobre: (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

I - o custo efetivo total e a descrição dos elementos que o compõem;

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

II - a taxa efetiva mensal de juros, bem como a taxa dos juros de mora e o total de encargos, de qualquer natureza, previstos para o atraso no pagamento; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

III - o montante das prestações e o prazo de validade da oferta, que deve ser, no mínimo, de 2 (dois) dias; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

IV - o nome e o endereço, inclusive o eletrônico, do fornecedor; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

V- o direito do consumidor à liquidação antecipada e não onerosa do débito, nos termos do § 2º do **art. 52** deste Código e da regulamentação em vigor. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 1º As informações referidas no art. 52 deste Código e no caput deste artigo devem constar de forma clara e resumida do próprio contrato, da fatura ou de instrumento apartado, de fácil acesso ao consumidor. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 2º Para efeitos deste Código, o custo efetivo total da operação de crédito ao consumidor consistirá em taxa percentual anual e compreenderá todos os valores cobrados do consumidor, sem prejuízo do cálculo padronizado pela autoridade reguladora do sistema financeiro. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 3º Sem prejuízo do disposto no **art. 37** deste Código, a oferta de crédito ao consumidor e a oferta de venda a prazo, ou a fatura mensal, conforme o caso, devem indicar, no mínimo, o custo efetivo total, o agente financiador e a soma total a pagar, com e sem financiamento. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Art. 54-C. É vedado, expressa ou implicitamente, na oferta de crédito ao consumidor, publicitária ou não: (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

I - (VETADO); (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

II - indicar que a operação de crédito poderá ser concluída sem consulta a serviços de proteção ao crédito ou sem avaliação da situação financeira do consumidor; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

III - ocultar ou dificultar a compreensão sobre os ônus e os riscos da contratação do crédito ou da venda a prazo; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

IV - assediar ou pressionar o consumidor para contratar o fornecimento de produto, serviço ou crédito, principalmente se se tratar de consumidor idoso, analfabeto, doente ou em estado de vulnerabilidade agravada ou se a contratação envolver prêmio; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

V - condicionar o atendimento de pretensões do consumidor ou o início de tratativas à renúncia ou à desistência de demandas judiciais, ao pagamento de honorários advocatícios ou a depósitos judiciais. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Parágrafo único. (VETADO). (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Art. 54-D. Na oferta de crédito, previamente à contratação, o fornecedor ou o intermediário deverá, entre outras condutas: (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

I informar e esclarecer adequadamente o consumidor, considerada sua idade, sobre a natureza e a modalidade do crédito oferecido, sobre todos os custos incidentes, observado o disposto nos **art. 52** e **54-B** deste Código, e sobre as consequências genéricas e específicas do inadimplemento; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

II - avaliar, de forma responsável, as condições de crédito do consumidor, mediante análise das informações disponíveis em bancos de dados de proteção ao crédito, observado o disposto neste

Código e na legislação sobre proteção de dados; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

III - informar a identidade do agente financiador e entregar ao consumidor, ao garante e a outros coobrigados cópia do contrato de crédito. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Parágrafo único. O descumprimento de qualquer dos deveres previstos no caput deste artigo e nos **arts. 52** e **54-C** deste Código poderá acarretar judicialmente a redução dos juros, dos encargos ou de qualquer acréscimo ao principal e a dilação do prazo de pagamento previsto no contrato original, conforme a gravidade da conduta do fornecedor e as possibilidades financeiras do consumidor, sem prejuízo de outras sanções e de indenização por perdas e danos, patrimoniais e morais, ao consumidor. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Art. 54-E. (VETADO). (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Art. 54-F. São conexos, coligados ou interdependentes, entre outros, o contrato principal de fornecimento de produto ou serviço e os contratos acessórios de crédito que lhe garantam o financiamento quando o fornecedor de crédito: (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

I - recorrer aos serviços do fornecedor de produto ou serviço para a preparação ou a conclusão do contrato de crédito; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

II- oferecer o crédito no local da atividade empresarial do fornecedor de produto ou serviço financiado ou onde o contrato principal for celebrado. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 1º O exercício do direito de arrependimento nas hipóteses previstas neste Código, no contrato principal ou no contrato de crédito, implica a resolução de pleno direito do contrato que lhe seja conexo. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 2º Nos casos dos incisos I e II do caput deste artigo, se houver

inexecução de qualquer das obrigações e deveres do fornecedor de produto ou serviço, o consumidor poderá requerer a rescisão do contrato não cumprido contra o fornecedor do crédito. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 3º O direito previsto no § 2º deste artigo caberá igualmente ao consumidor: (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

I - contra o portador de cheque pós-datado emitido para aquisição de produto ou serviço a prazo; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

II - contra o administrador ou o emitente de cartão de crédito ou similar quando o cartão de crédito ou similar e o produto ou serviço forem fornecidos pelo mesmo fornecedor ou por entidades pertencentes a um mesmo grupo econômico. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 4º A invalidade ou a ineficácia do contrato principal implicará, de pleno direito, a do contrato de crédito que lheseja conexo, nos termos do caput deste artigo, ressalvado ao fornecedor do crédito o direito de obter do fornecedor do produto ou serviço a devolução dos valores entregues, inclusive relativamente a tributos. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Art. 54-G. Sem prejuízo do disposto no **art. 39** deste Código e na legislação aplicável à matéria, é vedado ao fornecedor de produto ou serviço que envolva crédito, entre outras condutas: (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

I - realizar ou proceder à cobrança ou ao débito em conta de qualquer quantia que houver sido contestada pelo consumidor em compra realizada com cartão de crédito ou similar, enquanto não for adequadamente solucionada a controvérsia, desde que o consumidor haja notificado a administradora do cartão com antecedência de pelo menos 10 (dez) dias contados da data de vencimento da fatura, vedada a manutenção do valor na fatura seguinte e assegurado ao consumidor o direito de deduzir do total da fatura o valor em disputa e efetuar o pagamento da parte não

contestada, podendo o emissor lançar como crédito em confiança o valor idêntico ao da transação contestada que tenha sido cobrada, enquanto não encerrada a apuração da contestação; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

II - recusar ou não entregar ao consumidor, ao garante e aos outros coobrigados cópia da minuta do contrato principal de consumo ou do contrato de crédito, em papel ou outro suporte duradouro, disponível e acessível, e, após a conclusão, cópia do contrato; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

III - impedir ou dificultar, em caso de utilização fraudulenta do cartão de crédito ou similar, que o consumidor peça e obtenha, quando aplicável, a anulação ou o imediato bloqueio do pagamento, ou ainda a restituição dos valores indevidamente recebidos. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 1º Sem prejuízo do dever de informação e esclarecimento do consumidor e de entrega da minuta do contrato, no empréstimo cuja liquidação seja feita mediante consignação em folha de pagamento, a formalização e a entrega da cópia do contrato ou do instrumento de contratação ocorrerão após o fornecedor do crédito obter da fonte pagadora a indicação sobre a existência de margem consignável. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 2º Nos contratos de adesão, o fornecedor deve prestar ao consumidor, previamente, as informações de que tratam o **art. 52** e o caput do **art. 54-B** deste Código, além de outras porventura determinadas na legislação em vigor, e fica obrigado a entregar ao consumidor cópia do contrato, após a sua conclusão. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

CAPÍTULO VII
DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

(VIDE LEI Nº 8.656, DE 1993)

Art. 55. A União, os Estados e o Distrito Federal, em caráter concorrente e nas suas respectivas áreas de atuação administrativa, baixarão normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços.

§ 1º A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios fiscalizarão e controlarão a produção, industrialização, distribuição, a publicidade de produtos e serviços e o mercado de consumo, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem-estar do consumidor, baixando as normas que se fizerem necessárias.

§ 2º (Vetado).

§ 3º Os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais com atribuições para fiscalizar e controlar o mercado de consumo manterão comissões permanentes para elaboração, revisão e atualização das normas referidas no § 1º, sendo obrigatória a participação dos consumidores e fornecedores.

§ 4º Os órgãos oficiais poderão expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial.

Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:

I - multa;

II - apreensão do produto;

III - inutilização do produto;

IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;

V - proibição de fabricação do produto;

VI - suspensão de fornecimento de produto ou serviço;

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.

Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

Art. 57. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos. (Redação dada pela Lei nº 8.656, de 21.5.1993)

Parágrafo único. A multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (UFIR), ou índice equivalente que venha substituí-lo. (Parágrafo

acrescentado pela Lei nº 8.703, de 6.9.1993)

Art. 58. 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 pela administração, mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando forem constatados vícios de quantidade ou de qualidade por inadequação ou insegurança do produto ou serviço.

Art. 59. 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 neste código e na legislação de consumo.

§ 1º A pena de cassação da concessão será aplicada sempre 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.

§ 3º Pendendo ação judicial na qual se discuta a imposição de penalidade administrativa, não haverá reincidência até o trânsito em julgado da sentença.

Art. 60. A imposição de contrapropaganda será cominada quando o fornecedor incorrer na prática de publicidade enganosa ou abusiva, nos termos do **art. 36** e seus parágrafos, sempre às expensas do infrator.

§ 1º A contrapropaganda será divulgada pelo responsável da mesma forma, freqüência e dimensão e, preferencialmente, no mesmo veículo, local, espaço e horário, de forma capaz de desfazer o malefício da publicidade enganosa ou abusiva.

§ 2º (Vetado)

§ 3º (Vetado)

TÍTULO II
DAS INFRAÇÕES PENAIS

Art. 61. Constituem crimes contra as relações de consumo previstas neste Código, sem prejuízo do disposto no Código Penal e leis especiais, as condutas tipificadas nos artigos seguintes.

Art. 62. (Vetado).

Art. 63. Omitir dizeres ou sinais ostensivos sobre a nocividade ou periculosidade de produtos, nas embalagens, nos invólucros, recipientes ou publicidade:

Pena - Detenção de seis meses a dois anos e multa.

§ 1º Incorrerá nas mesmas penas quem deixar de alertar, mediante recomendações escritas ostensivas, sobre a periculosidade do serviço a ser prestado.

§ 2º Se o crime é culposo:

Pena - Detenção de um a seis meses ou multa.

Art. 64. Deixar de comunicar à autoridade competente e aos consumidores a nocividade ou periculosidade de produtos cujo conhecimento seja posterior à sua colocação no mercado:

Pena - Detenção de seis meses a dois anos e multa.

Parágrafo único. Incorrerá nas mesmas penas quem deixar de retirar do mercado, imediatamente quando determinado pela autoridade competente, os produtos nocivos ou perigosos, na forma deste artigo.

Art. 65. Executar serviço de alto grau de periculosidade, contrariando determinação de autoridade competente:

Pena - Detenção de seis meses a dois anos e multa.

§ 1º As penas deste artigo são aplicáveis sem prejuízo das correspondentes à lesão corporal e à morte. (Redação dada pela Lei nº 13.425, de 2017)

§ 2º A prática do disposto no inciso XIV do **art. 39** desta Lei também caracteriza o crime previsto no caput deste artigo. (Incluído pela Lei nº 13.425, de 2017)

Art. 66. 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:

Pena - Detenção de três meses a um ano e multa.

§ 1º Incorrerá nas mesmas penas quem patrocinar a oferta.

§ 2º Se o crime é culposo;

Pena - Detenção de um a seis meses ou multa.

Art. 67. Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser enganosa ou abusiva:

Pena - Detenção de três meses a um ano e multa.

Parágrafo único. (Vetado).

Art. 68. 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:

Pena - Detenção de seis meses a dois anos e multa:

Parágrafo único. (Vetado).

Art. 69. Deixar de organizar dados fáticos, técnicos e científicos que dão base à publicidade:

Pena - Detenção de um a seis meses ou multa.

Art. 70. Empregar, na reparação de produtos, peça ou componentes de reposição usados, sem autorização do consumidor:

Pena - Detenção de três meses a um ano e multa.

Art. 71. 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:

Pena - Detenção de três meses a um ano e multa.

Art. 72. Impedir ou dificultar o acesso do consumidor às informações que sobre ele constem em cadastros, banco de dados, fichas e registros:

Pena - Detenção de seis meses a um ano ou multa.

Art. 73. Deixar de corrigir imediatamente informação sobre consumidor constante de cadastro, banco de dados, fichas ou registros que sabe ou deveria saber ser inexata:

Pena - Detenção de um a seis meses ou multa

Art. 74. Deixar de entregar ao consumidor o termo de garantia adequadamente preenchido e com especificação clara de seu conteúdo;

Pena - Detenção de um a seis meses ou multa.

Art. 75. Quem, de qualquer forma, concorrer para os crimes referidos neste código, incide nas penas a esses cominadas na medida de sua culpabilidade, bem como o diretor, administrador ou gerente da pessoa jurídica que promover, permitir ou por qualquer modo aprovar o fornecimento, oferta, exposição à venda ou manutenção em depósito de produtos ou a oferta e prestação de serviços nas condições por ele proibidas.

Art. 76. São circunstâncias agravantes dos crimes tipificados neste Código:

I - serem cometidos em época de grave crise econômica ou por ocasião de calamidade;

II - ocasionarem grave dano individual ou coletivo;

III - dissimular-se a natureza ilícita do procedimento;

IV - quando cometidos:

a) por servidor público, ou por pessoa cuja condição econômico-social seja manifestamente superior à da vítima;

b) em detrimento de operário ou rurícola; de menor de dezoito ou maior de sessenta anos ou de pessoas portadoras de deficiência mental interditadas ou não;

V - serem praticados em operações que envolvam alimentos, medicamentos ou quaisquer outros produtos ou serviços essenciais.

Art. 77. A pena pecuniária prevista nesta Seção será fixada em dias, multa, correspondente ao mínimo e ao máximo de dias de duração da

pena privativa da liberdade cominada ao crime. Na individualização desta multa, o juiz observará o disposto no **art. 60**, §1º do Código Penal.

Art. 78. Além das penas privativas de liberdade e de multa, podem ser impostas, cumulativa ou alternadamente, observado o disposto nos arts. 44 a 47, do Código Penal:

I - a interdição temporária de direitos;

II - a publicação em órgãos de comunicação de grande circulação ou audiência, às expensas do condenado, de notícia sobre os fatos e a condenação;

III - a prestação de serviços à comunidade.

Art. 79. O valor da fiança, nas infrações de que trata este código, será fixado pelo juiz ou pela autoridade que presidir o inquérito, entre cem e duzentas mil vezes o valor do Bônus do Tesouro Nacional (BTN), ou índice equivalente que venha a substituí-lo.

Parágrafo único. Se assim recomendar a situação econômica do indiciado ou réu, a fiança poderá ser:

a) reduzida até a metade do seu valor mínimo;

b) aumentada pelo juiz até vinte vezes.

Art. 80. No processo penal atinente aos crimes previstos neste Código, bem como a outros crimes e contravenções que envolvam relações de consumo, poderão intervir, como assistentes do Ministério Público, os legitimados indicados no **art. 82**, inciso III e IV, aos quais também é facultado propor ação penal subsidiária, se a denúncia não for oferecida no prazo legal.

TÍTULO III
DA DEFESA DO CONSUMIDOR EM JUÍZO

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 81. A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente ou a título coletivo.

Parágrafo único. A defesa coletiva será exercida quando se tratar de:

I - interesses ou direitos difusos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato;

II - interesses ou direitos coletivos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base;

III - interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum.

Art. 82. Para os fins do **art. 81**, parágrafo único, são legitimados concorrentemente: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

I - o Ministério Público;

II - a União, os Estados, os Municípios e o Distrito Federal;

III - as entidades e órgãos da Administração Pública, direta ou indireta, ainda que sem personalidade jurídica, especificamente destinados à defesa dos interesses e direitos protegidos por este código;

IV- as associações legalmente constituídas há pelo menos um ano e que incluam entre seus fins institucionais a defesa dos interesses e direitos protegidos por este código, dispensada a autorização assemblear.

§ 1º O requisito da pré-constituição pode ser dispensado pelo juiz, nas ações previstas nos arts. 91 e seguintes, quando haja manifesto interesse social evidenciado pela dimensão ou característica do dano, ou pela relevância do bem jurídico a ser protegido.

§ 2º [Vetado}

§ 3º [Vetado}

Art. 83. Para a defesa dos direitos e interesses protegidos por este código são admissíveis todas as espécies de ações capazes de propiciar sua adequada e efetiva tutela.

Parágrafo único. (Vetado).

Art. 84. Na ação que tenha por objeto o cumprimento da obrigação de fazer ou não fazer, o juiz concederá a tutela específica da obrigação ou determinará providências que assegurem o resultado prático equivalente ao do adimplemento.

§ 1º A conversão da obrigação em perdas e danos somente será admissível se por elas optar o autor ou se impossível a tutela específica ou a obtenção do resultado prático correspondente.

§ 2º A indenização por perdas e danos se fará sem prejuízo da multa (**Art. 287** do Código de Processo Civil).

§ 3º Sendo relevante o fundamento da demanda e havendo justificado receio de ineficácia do provimento final, é lícito ao juiz conceder a tutela liminarmente ou após justificação prévia, citado o réu.

§ 4º O juiz poderá, na hipótese do § 3º ou na sentença, impor multa

diária ao réu, independentemente de pedido do autor, se for suficiente ou compatível com a obrigação, fixando prazo razoável para o cumprimento do preceito.

§ 5º Para a tutela específica ou para a obtenção do resultado prático equivalente, poderá o juiz determinar as medidas necessárias, tais como busca e apreensão, remoção de coisas e pessoas, desfazimento de obra, impedimento de atividade nociva, além de requisição de força policial.

Art. 85. (Vetado).

Art. 86. (Vetado).

Art. 87. Nas ações coletivas de que trata este código não haverá adiantamento de custas, emolumentos, honorários periciais e quaisquer outras despesas, nem condenação da associação autora, salvo comprovada má-fé, em honorários de advogados, custas e despesas processuais.

Parágrafo único. Em caso de litigância de má-fé, a associação autora e os diretores responsáveis pela propositura da ação serão solidariamente condenados em honorários advocatícios e ao décuplo das custas, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos.

Art. 88. Na hipótese do **art. 13**, parágrafo único deste código, a ação de regresso poderá ser ajuizada em processo autônomo, facultada a possibilidade de prosseguir-se nos mesmos autos, vedada a denunciação da lide.

Art. 89. (Vetado).

Art. 90. Aplicam-se às ações previstas neste título as normas do Código de Processo Civil e da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, inclusive no que respeita ao inquérito civil, naquilo que não contrariar suas disposições.

CAPÍTULO II
DAS AÇÕES COLETIVAS PARA A DEFESA DE INTERESSES INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS

Art. 91. Os legitimados de que trata o **art. 82** poderão propor, em nome próprio e no interesse das vítimas ou seus sucessores, ação civil coletiva de responsabilidade pelos danos individuamente sofridos, de acordo com o disposto nos artigos seguintes. (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

Art. 92. O Ministério Público, se não ajuizar a ação, atuará sempre como fiscal da lei.

Parágrafo único. (Vetado).

Art. 93. Ressalvada a competência da Justiça Federal, é competente para a causa a justiça local:

I - no foro do lugar onde ocorreu ou deva ocorrer o dano, quando de âmbito local;

II - no foro da Capital do Estado ou no do Distrito Federal, para os danos de âmbito nacional ou regional, aplicando-se as regras do Código de Processo Civil aos casos de competência concorrente.

Art. 94. Proposta a ação, será publicado edital no órgão oficial, a fim de que os interessados possam intervir no processo como litisconsortes, sem prejuízo de ampla divulgação pelos meios de comunicação social por parte dos órgãos de defesa do consumidor.

Art. 95. Em caso de procedência do pedido, a condenação será genérica, fixando a responsabilidade do réu pelos danos causados.

Art. 96. (Vetado).

Art. 97. A liquidação e a execução de sentença poderão ser promovidas pela vítima e seus sucessores, assim como pelos legitimados de que trata o **art. 82**.

Parágrafo único. (Vetado).

Art. 98. A execução poderá ser coletiva, sendo promovida pelos legitimados de que trata o **art. 82**, abrangendo as vítimas cujas indenizações já tiverem sido fixadas em sentença de liquidação, sem prejuízo do ajuizamento de outras execuções. (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

§ 1º A execução coletiva far-se-á com base em certidão das sentenças de liquidação, da qual deverá constar a ocorrência ou não do trânsito em julgado.

§ 2º É competente para a execução o juízo:

I - da liquidação da sentença ou da ação condenatória, no caso de execução individual;

II - da ação condenatória, quando coletiva a execução.

Art. 99. Em caso de concurso de créditos decorrentes de condenação prevista na Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, e de indenizações pelos prejuízos individuais resultantes do mesmo evento danoso, estas terão preferência no pagamento.

Parágrafo único. Para efeito do disposto neste artigo, a destinação da importância recolhida ao fundo criado pela Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, ficará sustada enquanto pendentes de decisão de segundo grau as ações de indenização pelos danos individuais, salvo na hipótese de o patrimônio do devedor ser manifestamente suficiente para responder pela integralidade das dívidas.

Art. 100. Decorrido o prazo de um ano sem habilitação de interessados em número compatível com a gravidade do dano,

poderão os legitimados do **art. 82** promover a liquidação e execução da indenização devida.

Parágrafo único. O produto da indenização devida reverterá para o fundo criado pela Lei n.º 7.347, de 24 de julho de 1985.

CAPÍTULO III
DAS AÇÕES DE RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR DE PRODUTOS E SERVIÇOS

Art. 101. Na ação de responsabilidade civil do fornecedor de produtos e serviços, sem prejuízo do disposto nos Capítulos I e II deste título, serão observadas as seguintes normas:

I - a ação pode ser proposta no domicílio do autor;

II - o réu que houver contratado seguro de responsabilidade poderá chamar ao processo o segurador, vedada a integração do contraditório pelo Instituto de Resseguros do Brasil. Nesta hipótese, a sentença que julgar procedente o pedido condenará o réu nos termos do **art. 80** do Código de Processo Civil. Se o réu houver sido declarado falido, o síndico será intimado a informar a existência de seguro de responsabilidade, facultando-se, em caso afirmativo, o ajuizamento de ação de indenização diretamente contra o segurador, vedada a denunciação da lide ao Instituto de Resseguros do Brasil e dispensado o litisconsórcio obrigatório com este.

Art. 102. Os legitimados a agir na forma deste código poderão propor ação visando compelir o Poder Público competente a proibir, em todo o território nacional, a produção, divulgação, distribuição ou venda, ou a determinar a alteração na composição, estrutura, fórmula

ou acondicionamento de produto, cujo uso ou consumo regular se revele nocivo ou perigoso à saúde pública e à incolumidade pessoal.

§ 1º (Vetado).

§ 2º (Vetado).

CAPÍTULO IV
DA COISA JULGADA

Art. 103. Nas ações coletivas de que trata este código, a sentença fará coisa julgada:

I - erga omnes, exceto se o pedido for julgado improcedente por insuficiência de provas, hipótese em que qualquer legitimado poderá intentar outra ação, com idêntico fundamento, valendo-se de nova prova, na hipótese do inciso I do parágrafo único do **art. 81**;

II - ultra partes, mas limitadamente ao grupo, categoria ou classe, salvo improcedência por insuficiência de provas, nos termos do inciso anterior, quando se tratar da hipótese prevista no inciso II do parágrafo único do **art. 81**;

III - erga omnes, apenas no caso de procedência do pedido, para beneficiar todas as vítimas e seus sucessores, na hipótese do inciso III do parágrafo único do **art. 81**.

§ 1º Os efeitos da coisa julgada previstos nos incisos I e II não prejudicarão interesses e direitos individuais dos integrantes da coletividade, do grupo, categoria ou classe.

§ 2º Na hipótese prevista no inciso III, em caso de improcedência do pedido, os interessados que não tiverem intervido no processo

como litisconsortes poderão propor ação de indenização a título individual.

§ 3º Os efeitos da coisa julgada de que cuida o **art. 16**, combinado com o **art. 13** da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, não prejudicarão as ações de indenização por danos pessoalmente sofridos, propostas individualmente ou na forma prevista neste código, mas, se procedente o pedido, beneficiarão as vítimas e seus sucessores, que poderão proceder à liquidação e à execução, nos termos dos arts. 96 a 99.

§ 4º Aplica-se o disposto no parágrafo anterior à sentença penal condenatória.

Art. 104. As ações coletivas, previstas nos incisos I e II e do parágrafo único do **art. 81**, não induzem litispendência para as ações individuais, mas os efeitos da coisa julgada erga omnes ou ultra partes a que aludem os incisos II e III do artigo anterior não beneficiarão os autores das ações individuais, se não for requerida sua suspensão no prazo de trinta dias, a contar da ciência nos autos do ajuizamento da ação coletiva.

CAPÍTULO V
DA CONCILIAÇÃO NO SUPERENDIVIDAMENTO

(INCLUÍDO PELA LEI Nº 14.181, DE 2021)

Art. 104-A. A requerimento do consumidor superendividado pessoa natural, o juiz poderá instaurar processo de repactuação de dívidas, com vistas à realização de audiência conciliatória, presidida por ele ou por conciliador credenciado no juízo, com a presença de todos os credores

de dívidas previstas no **art. 54-A** deste Código, na qual o consumidor apresentará proposta de plano de pagamento com prazo máximo de 5 (cinco) anos, preservados o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, e as garantias e as formas de pagamento originalmente pactuadas. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 1º Excluem-se do processo de repactuação as dívidas, ainda que decorrentes de relações de consumo, oriundas de contratos celebrados dolosamente sem o propósito de realizar pagamento, bem como as dívidas provenientes de contratos de crédito com garantia real, de financiamentos imobiliários e de crédito rural. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 2º O não comparecimento injustificado de qualquer credor, ou de seu procurador com poderes especiais e plenos para transigir, à audiência de conciliação de que trata o caput deste artigo acarretará a suspensão da exigibilidade do débito e a interrupção dos encargos da mora, bem como a sujeição compulsória ao plano de pagamento da dívida se o montante devido ao credor ausente for certo e conhecido pelo consumidor, devendo o pagamento a esse credor ser estipulado para ocorrer apenas após o pagamento aos credores presentes à audiência conciliatória. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 3º No caso de conciliação, com qualquer credor, a sentença judicial que homologar o acordo descreverá o plano de pagamento da dívida e terá eficácia de título executivo e força de coisa julgada. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 4º Constarão do plano de pagamento referido no § 3º deste artigo: (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021

I - medidas de dilação dos prazos de pagamento e de redução dos encargos da dívida ou da remuneração do fornecedor, entre outras destinadas a facilitar o pagamento da dívida; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

II - referência à suspensão ou à extinção das ações judiciais em

curso; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

III - data a partir da qual será providenciada a exclusão do consumidor de bancos de dados e de cadastros de inadimplentes; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

IV - condicionamento de seus efeitos à abstenção, pelo consumidor, de condutas que importem no agravamento de sua situação de superendividamento. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 5º O pedido do consumidor a que se refere o caput deste artigo não importará em declaração de insolvência civil e poderá ser repetido somente após decorrido o prazo de 2 (dois) anos, contado da liquidação das obrigações previstas no plano de pagamento homologado, sem prejuízo de eventual repactuação. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Art. 104-B. Se não houver êxito na conciliação em relação a quaisquer credores, o juiz, a pedido do consumidor, instaurará processo por superendividamento para revisão e integração dos contratos e repactuação das dívidas remanescentes mediante plano judicial compulsório e procederá à citação de todos os credores cujos créditos não tenham integrado o acordo porventura celebrado.

§ 1º Serão considerados no processo por superendividamento, se for o caso, os documentos e as informações prestadas em audiência. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 2º No prazo de 15 (quinze) dias, os credores citados juntarão documentos e as razões da negativa de aceder ao plano voluntário ou de renegociar. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 3º O juiz poderá nomear administrador, desde que isso não onere as partes, o qual, no prazo de até 30 (trinta) dias, após cumpridas as diligências eventualmente necessárias, apresentará plano de pagamento que contemple medidas de temporização ou de atenuação dos encargos.

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 4º O plano judicial compulsório assegurará aos credores, no mínimo, o valor do principal devido, corrigido monetariamente por índices oficiais de preço, e preverá a liquidação total da dívida, após a quitação do plano de pagamento consensual previsto no **art. 104-A** deste Código, em, no máximo, 5 (cinco) anos, sendo que a primeira parcela será devida no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias, contado de sua homologação judicial, e o restante do saldo será devido em parcelas mensais iguais e sucessivas. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Art. 104-C. Compete concorrente e facultativamente aos órgãos públicos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor a fase conciliatória e preventiva do processo de repactuação de dívidas, nos moldes do **art. 104-A** deste Código, no que couber, com possibilidade de o processo ser regulado por convênios específicos celebrados entre os referidos órgãos e as instituições credoras ou suas associações. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 1º Em caso de conciliação administrativa para prevenir o superendividamento do consumidor pessoa natural, os órgãos públicos poderão promover, nas reclamações individuais, audiência global de conciliação com todos os credores e, em todos os casos, facilitar a elaboração de plano de pagamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, sob a supervisão desses órgãos, sem prejuízo das demais atividades de reeducação financeira cabíveis. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 2º O acordo firmado perante os órgãos públicos de defesa do consumidor, em caso de superendividamento do consumidor pessoa natural, incluirá a data a partir da qual será providenciada a exclusão do consumidor de bancos de dados e de cadastros de inadimplentes, bem como o condicionamento de seus efeitos à abstenção, pelo consumidor, de condutas que importem no agravamento de sua situação de superendividamento, especialmente a de contrair novas dívidas. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

TÍTULO IV
Do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

Art. 105. Integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais e as entidades privadas de defesa do consumidor.

Art. 106. O Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, da Secretaria de Direito Econômico (MJ), ou órgão federal que venha substituí-lo, é organismo de coordenação da política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, cabendo-lhe:

I - planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política nacional de proteção ao consumidor;

II - receber, analisar, avaliar e encaminhar consultas, denúncias ou sugestões apresentadas por entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado;

III - prestar aos consumidores orientação permanente sobre seus direitos e garantias;

IV - informar, conscientizar e motivar o consumidor através dos diferentes meios de comunicação;

V - solicitar à polícia judiciária a instauração de inquérito policial para a apreciação de delito contra os consumidores, nos termos da legislação vigente;

VI - representar ao Ministério Público competente para fins de adoção de medidas processuais no âmbito de suas atribuições;

VII - levar ao conhecimento dos órgãos competentes as infrações de

ordem administrativa que violarem os interesses difusos, coletivos, ou individuais dos consumidores;

VIII - solicitar o concurso de órgãos e entidades da União, Estados, do Distrito Federal e Municípios, bem como auxiliar a fiscalização de preços, abastecimento, quantidade e segurança de bens e serviços;

IX - incentivar, inclusive com recursos financeiros e outros programas especiais, a formação de entidades de defesa do consumidor pela população e pelos órgãos públicos estaduais e municipais;

X - (Vetado).

XI - (Vetado).

XII - (Vetado).

XIII - desenvolver outras atividades compatíveis com suas finalidades.

Parágrafo único. Para a consecução de seus objetivos, o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor poderá solicitar o concurso de órgãos e entidades de notória especialização técnico-científica.

TÍTULO V
Da Convenção Coletiva de Consumo

Art. 107. As entidades civis de consumidores e as associações de fornecedores ou sindicatos de categoria econômica podem regular, por convenção escrita, relações de consumo que tenham por objeto

estabelecer condições relativas ao preço, à qualidade, à quantidade, à garantia e características de produtos e serviços, bem como à reclamação e composição do conflito de consumo.

§ 1º A convenção tornar-se-á obrigatória a partir do registro do instrumento no cartório de títulos e documentos.

§ 2º A convenção somente obrigará os filiados às entidades signatárias.

§ 3º Não se exime de cumprir a convenção o fornecedor que se desligar da entidade em data posterior ao registro do instrumento.

Art. 108. (Vetado).

TÍTULO VI
Disposições Finais

Art. 109. (Vetado).

Art. 110. Acrescente-se o seguinte inciso IV ao **art. 1º** da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985:

"IV - a qualquer outro interesse difuso ou coletivo."

Art. 111. O inciso II do **art. 5º** da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, passa a ter a seguinte redação:

"II - inclua, entre suas finalidades institucionais, a proteção ao meio ambiente, ao consumidor, ao patrimônio artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico, ou a qualquer outro interesse difuso ou coletivo."

Art. 112. O § 3º do **art. 5º** da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, passa a ter a seguinte redação:

"§ 3º Em caso de desistência infundada ou abandono da ação por associação legitimada, o Ministério Público ou outro legitimado assumirá a titularidade ativa."

Art. 113. Acrescente-se os seguintes §§ 4º, 5º e 6º ao **art. 5º** da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985:

"§ 4.º O requisito da pré-constituição poderá ser dispensado pelo juiz, quando haja manifesto interesse social evidenciado pela dimensão ou característica do dano, ou pela relevância do bem jurídico a ser protegido.

§ 5.º Admitir-se-á o litisconsórcio facultativo entre os Ministérios Públicos da União, do Distrito Federal e dos Estados na defesa dos interesses e direitos de que cuida esta Lei.

§ 6º Os órgãos públicos legitimados poderão tomar dos interessados compromisso de ajustamento de sua conduta às exigências legais, mediante combinações, que terá eficácia de título executivo extrajudicial."

Art. 114. O **art. 15** da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, passa a ter a seguinte redação:

"**Art. 15**. Decorridos sessenta dias do trânsito em julgado da sentença condenatória, sem que a associação autora lhe promova a execução, deverá fazê-lo o Ministério Público, facultada igual iniciativa aos demais legitimados."

Art. 115. Suprima-se o caput do **art. 17** da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, passando o parágrafo único a constituir o caput, com a seguinte redação:

"**Art. 17**. Em caso de litigância de má-fé, a associação autora e os diretores responsáveis pela propositura da ação serão solidariamente

condenados em honorários advocatícios e ao décuplo das custas, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos."

Art. 116. Dê-se a seguinte redação ao **art. 18** da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985:

"**Art. 18**. Nas ações de que trata esta lei, não haverá adiantamento de custas, emolumentos, honorários periciais e quaisquer outras despesas, nem condenação da associação autora, salvo comprovada má-fé, em honorários de advogado, custas e despesas processuais."

Art. 117. Acrescente-se à Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, o seguinte dispositivo, renumerando-se os seguintes:

"**Art. 21**. Aplicam-se à defesa dos direitos e interesses difusos, coletivos e individuais, no que for cabível, os dispositivos do Título III da Lei que instituiu o Código de Defesa do Consumidor."

Art. 118. Este código entrará em vigor dentro de cento e oitenta dias a contar de sua publicação.

Art.119. Revogam-se as disposições em contrário.

Brasília, 11 de setembro de 1990; 169º da Independência e 102º da República.

FERNANDO COLLOR
Bernardo Cabral
Zélia M. Cardoso de Mello
Ozires Silva

LEI Nº 10.962, DE 11 DE OUTUBRO DE 2004

Dispõe sobre a oferta e as formas de afixação de preços de produtos e serviços para o consumidor.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Esta Lei regula as condições de oferta e afixação de preços de bens e serviços para o consumidor.

Art. 2º São admitidas as seguintes formas de afixação de preços em vendas a varejo para o consumidor:

I - no comércio em geral, por meio de etiquetas ou similares afixados diretamente nos bens expostos à venda, e em vitrines, mediante divulgação do preço à vista em caracteres legíveis;

II - em auto-serviços, supermercados, hipermercados, mercearias ou estabelecimentos comerciais onde o consumidor tenha acesso direto ao produto, sem intervenção do comerciante, mediante a impressão ou afixação do preço do produto na embalagem, ou a afixação de código referencial, ou ainda, com a afixação de código de barras.

III-no comércio eletrônico, mediante divulgação ostensiva do preço à vista, junto à imagem do produto ou descrição do serviço, em caracteres facilmente legíveis com tamanho de fonte não inferior a doze. (Incluído pela Lei nº 13.543, de 2017)

Parágrafo único. Nos casos de utilização de código referencial ou de barras, o comerciante deverá expor, de forma clara e legível, junto aos

itens expostos, informação relativa ao preço à vista do produto, suas características e código.

Art. 2º-A Na venda a varejo de produtos fracionados em pequenas quantidades, o comerciante deverá informar, na etiqueta contendo o preço ou junto aos itens expostos, além do preço do produto à vista, o preço correspondente a uma das seguintes unidades fundamentais de medida: capacidade, massa, volume, comprimento ou área, de acordo com a forma habitual de comercialização de cada tipo de produto. (Incluído pela Lei nº 13.175, de 2015)

Parágrafo único. O disposto neste artigo não se aplica à comercialização de medicamentos. (Incluído pela Lei nº 13.175, de 2015)

Art. 3º Na impossibilidade de afixação de preços conforme disposto no **art. 2º**, é permitido o uso de relações de preços dos produtos expostos, bem como dos serviços oferecidos, de forma escrita, clara e acessível ao consumidor.

Art. 4º Nos estabelecimentos que utilizem código de barras para apreçamento, deverão ser oferecidos equipamentos de leitura ótica para consulta de preço pelo consumidor, localizados na área de vendas e em outras de fácil acesso.

§ 1º O regulamento desta Lei definirá, observados, dentre outros critérios ou fatores, o tipo e o tamanho do estabelecimento e a quantidade e a diversidade dos itens de bens e serviços, a área máxima que deverá ser atendida por cada leitora ótica.

§ 2º Para os fins desta Lei, considera-se área de vendas aquela na qual os consumidores têm acesso às mercadorias e serviços oferecidos para consumo no varejo, dentro do estabelecimento.

Art. 5º No caso de divergência de preços para o mesmo produto entre os sistemas de informação de preços utilizados pelo estabelecimento, o consumidor pagará o menor dentre eles.

Art. 5º-A O fornecedor deve informar, em local e formato visíveis ao consumidor, eventuais descontos oferecidos em função do prazo ou do instrumento de pagamento utilizado. (Incluído pela Lei nº 13.455, de 2017)

Parágrafo único. Aplicam-se às infrações a este artigo as sanções previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. (Incluído pela Lei nº 13.455, de 2017)

Art. 6º (Vetado)

Art. 7º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 11 de outubro de 2004;
183º da Independência e 116º da República.

LUIZ INÁCIO LULA DA SILVA
Márcio Thomaz Bastos

LEI Nº 12.291, DE 20 DE JULHO DE 2010

Torna obrigatória a manutenção de exemplar do Código de Defesa do Consumidor nos estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º São os estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços obrigados a manter, em local visível e de fácil acesso ao público, 1 (um) exemplar do Código de Defesa do Consumidor.

Art. 2º O não cumprimento do disposto nesta Lei implicará as seguintes penalidades, a serem aplicadas aos infratores pela autoridade administrativa no âmbito de sua atribuição:

| - multa no montante de até R$ 1.064,10 (mil e sessenta e quatro reais e dez centavos);

| - (VETADO); e

III - (VETADO).

Art. 3º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 20 de julho de 2010; 1892 da Independência e 1222 da República.

LUIZ INÁCIO LULA DA SILVA

Luiz Paulo Teles Ferreira Barreto

LEI Nº 13.455, DE 26 DE JUNHO DE 2017

Dispõe sobre a diferenciação de preços de bens e serviços oferecidos ao público em função do prazo ou do instrumento de pagamento utilizado, e altera a Lei nº 10.962, de 11 de outubro de 2004.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Fica autorizada a diferenciação de preços de bens e serviços oferecidos ao público em função do prazo ou do instrumento de pagamento utilizado.

Parágrafo único. É nula a cláusula contratual, estabelecida no âmbito de arranjos de pagamento ou de outros acordos para prestação de serviço de pagamento, que proíba ou restrinja a diferenciação de preços facultada no **caput** deste artigo.

Art. 2º A Lei nº 10.962, de 11 de outubro de 2004 , passa a vigorar acrescida do seguinte art. 5º -A:

"Art. 5º-A. O fornecedor deve informar, em local e formato visíveis ao consumidor, eventuais descontos oferecidos em função do prazo ou do instrumento de pagamento utilizado.

Parágrafo único. Aplicam-se às infrações a este artigo as sanções previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 ."

Art. 3º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 26 de junho de 2017; 196º da Independência e 129º da República.

MICHEL TEMER

Henrique Meirelles

Ian Goldfajn

LEI N. 5.099, DE 14 DE JANEIRO DE 2020

Dispõe sobre a obrigatoriedade de os estabelecimentos comerciais, situados no Estado do Amazonas, procederem à devolução integral e em espécie do troco.

Faço saber a todos os habitantes que a Assembleia Legislativa decretou e eu sanciono a presente Lei:

Art. 1.º Para efeito desta Lei, os fornecedores que exerçam suas atividades no Estado do Amazonas, que forneçam produtos ou serviços de qualquer natureza, ficam obrigados a devolver de forma integral e em espécie o troco ao consumidor.

§ 1.º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvam atividade, mesmo que de forma remota, de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 2.º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 3.º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo,

mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

§ 4.º Serviço ou fornecimento de produto de forma remota é aquele realizado através da internet, via catálogo de vendas à distância ou por telefone, quando o pagamento se der em dinheiro, no momento da entrega.

Art. 2.º Na falta de cédulas ou moedas para elaboração do troco, o fornecedor do produto ou serviço arredondará o valor sempre em benefício do consumidor.

Art. 3.º A substituição do troco em espécie por outros produtos só será possível mediante prévio e expresso consentimento por parte do consumidor.

Art. 4.º Os estabelecimentos comerciais citados nesta Lei fixarão placa informativa que reproduza o teor dos artigos 1.º a 3.º em local visível do caixa ou similar, onde ocorram os recebimentos ou pagamentos em dinheiro.

Parágrafo único. A placa informativa terá dimensão mínima de 0,20m X 0,30m.

Art. 5.º O descumprimento desta Lei acarretará a aplicação das seguintes consequências:

I – notificação de advertência;

II – multa;

III – suspensão temporária de atividade;

IV – revogação de concessão ou permissão de uso;

V – cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;

VI – interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;

VII – intervenção administrativa; e

VIII – imposição de contrapropaganda.

§ 1.º A multa do inciso I será de R$ 5.000,00 (cinco mil reais), em caso de primariedade, dobradas a cada nova autuação.

§ 2.º Os valores das multas serão anualmente corrigidos pela variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo Especial - IPCA-E, ou, em caso de sua extinção, pela variação do índice que o venha substituir.

§ 3.º Cabe ao Programa de Proteção e Orientação ao Consumidor do Estado ao Amazonas (PROCON/AM) a fiscalização, para o seu cumprimento e a aplicação da penalidade de multa prevista no parágrafo anterior.

§ 4.º Os valores das multas oriundos do descumprimento desta Lei serão revertidos ao Fundo de Defesa do Consumidor.

Art. 6.º Compete aos órgãos de defesa do consumidor, fiscalizar o cumprimento das disposições contidas nesta Lei, recebendo denúncias e aplicando as sanções cabíveis.

Art. 7.º Esta Lei entra em vigor na data da sua publicação.

GABINETE DO GOVERNADOR DO ESTADO DO AMAZONAS, em Manaus, 14 de janeiro de 2020.

CARLOS ALBERTO SOUZA DE ALMEIDA FILHO

PRISCILLA FRANÇA ATALA

CAROLINE DA SILVA BRAZ

LEI N.º 5.867, DE 29 DE ABRIL DE 2022

Reconhece o tempo do consumidor como bem de valor jurídico.

Faço saber a todos os habitantes que a ASSEMBLEIA LEGISLATIVA decretou e eu sanciono a presente LEI :

Art. 1.º É reconhecido, no Estado do Amazonas, o tempo do consumidor como bem de valor jurídico, como direito humano e direito fundamental decorrente da Constituição necessário para albergar a vida, a liberdade, a existência e outros direitos necessários à qualidade de vida digna e ao desenvolvimento sadio da personalidade.

Art. 2.º Nos termos do art. 4.º, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor, o consumidor será considerado vulnerável em relação às práticas mercadológicas que causarem desperdício temporal indevido ou desnecessário ao tempo do consumidor, reconhecidas tais condutas como práticas abusivas potencialmente lesivas ao consumidor.

Art. 3.º O tempo humano, bem integrante da personalidade humana, deve ser considerado para fins de reparação integral dos danos ao consumidor.

Art. 4.º O fornecedor de serviços e produtos envidará todos os esforços para prevenir a perda de tempo indevida do consumidor.

Parágrafo único. Órgãos e Instituições Públicas de defesa do consumidor poderão requisitar dos fornecedores informações sobre quais medidas vem sendo implementadas para prevenir e compensar a perda indevida de tempo do consumidor.

Art. 5.º Para fins de proteção do tempo do consumidor, o juízo poderá determinar a remoção de ilícito ou a medida inibitória ou coercitiva adequada, podendo invocar as medidas previstas na legislação processual e de defesa do consumidor.

Art. 6.º A compensação do dano extrapatrimonial decorrente de lesão temporal ao consumidor, seja individual ou coletiva, poderá ocorrer independentemente da ocorrência de dano patrimonial ou de dano moral com base na dor psicológica.

Art. 7.º Para fins de apuração e compensação da lesão temporal autônoma ao consumidor, o julgador poderá considerar, dentre outros suportes fáticos relevantes:

I - o descumprimento de prazos legais para resolução de problemas de consumo;

II - o descumprimento do tempo-limite em filas previstos nas legislações;

III - o menosprezo planejado ao tempo do consumidor pelo fornecedor;

IV - o desvio produtivo do consumidor;

V - o tempo de privação de uso de produtos e serviços;

VI - a imposição de perda indevida de tempo por robochamadas ou reiteradas ligações, conforme critério a ser avaliado pelo prudente arbítrio do juízo; e

VII - a violação abusiva do direito à desconexão, lazer e descanso.

Art. 8.º Quanto à quantificação do dano por lesão temporal a ser compensado, o juízo considerará, dentre outros, fatores etários, de saúde e culturais do consumidor lesionado, e ainda se houve prática abusiva de menosprezo planejado ao tempo do consumidor.

Parágrafo único. Nos casos de lesão temporal, caberá ao juiz fixar, equitativamente, o valor da indenização compensatória, em conformidade com as circunstâncias do caso e com a extensão do dano apurado.

Art. 9.º O juiz competente, constando se tratar de matéria repetitiva a lesão temporal ao consumidor, comunicará ao Ministério Público, como fiscal da lei e da ordem jurídico democrática, e à Defensoria Pública, como expressão e instrumento do regime democrático bem como guardiã dos vulneráveis e dos direitos humanos, nos termos das respectivas atribuições legais e constitucionais, e para que promovam eventual atuação coletiva ou interventiva, nos termos de suas respectivas atribuições institucionais.

Art. 10. Ficam obrigadas as concessionárias de serviços públicos de água, luz e telefone, as agências bancárias e seus correspondentes, os estabelecimentos de crédito, casas lotéricas, prestadores de serviços educacionais e de saúde privados no Estado do Amazonas, a disponibilizar funcionários suficientes no setor de atendimento ao público, para que o serviço seja feito em prazo hábil, respeitada a dignidade e o tempo do usuário, para que o atendimento seja efetivado nos seguintes prazos:

I - 15 (quinze) minutos em dias normais;

II - 20 (vinte) minutos às vésperas e após os feriados prolongados;

III - 25 (vinte e cinco) minutos nos dias de pagamento de servidores públicos municipais, estaduais e federais.

§ 1.º Nas agências bancárias e seus correspondentes, os estabelecimentos de crédito e casas lotéricas, os serviços mais complexos, que exigem análise documental, tais como abertura e fechamento de conta, atualização cadastral e de procuradores, liberação de senha, biometria, token e similares para acesso em aplicativo digital, os estabelecimentos atenderão aos seguintes prazos:

I - 30 (trinta) minutos em dias normais;

II - 40 (quarenta) minutos às vésperas e após os feriados prolongados;

III - 50 (cinquenta) minutos nos dias de pagamento de servidores públicos municipais, estaduais e federais.

§ 2.º Em ambos os casos, os estabelecimentos que estiverem utilizando todos os caixas ou quiosques disponibilizados para atendimento aos consumidores, terão os prazos acrescidos em 10 (dez) minutos.

§ 3.º Os prazos desta Lei se aplicam igualmente nas agências bancárias e seus correspondentes, para atendimento em caixa eletrônico ou autoatendimento, quando realizados dentro da agência bancária e em horário comercial.

Art. 11. Ficam os estabelecimentos dispostos no caput do art. 10 obrigados a fixar relógio em local visível e fornecer bilhetes ou senhas numéricas, onde constarão impressos o nome do estabelecimento, o horário de entrada e o horário que ocorreu o fim do atendimento do cliente com a rubrica do funcionário do estabelecimento.

Art. 12. Ficam os estabelecimentos obrigados a divulgar o tempo máximo de espera para atendimento nas hipóteses dos incisos do art. 10, em local visível e acessível ao público, em suas dependências, através de cartaz com dimensão mínima de 60 (sessenta) centímetros de altura por 50 (cinquenta) centímetros de largura.

Art. 13. Caberá ao PROCON/AM a fiscalização para o cumprimento das disposições contidas nesta Lei, cujo descumprimento acarretará ao infrator a imposição das seguintes sanções:

I - multa de R$25.000,00 (vinte e cinco mil reais);

II - multa de R$50.000,00 (cinquenta mil reais) na primeira reincidência;

III - multa de R$100.000,00 (cem mil reais) na segunda reincidência;

IV - multa de R$150.000,00 (cento e cinquenta mil reais) a partir da terceira reincidência e subsequentes.

Parágrafo único. O valor da multa previsto neste artigo será revertido ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor, criado pela Lei n. 2.228, de 29 de junho de 1994.

Art. 14. O PROCON/AM poderá instituir selo de "amigo do tempo do consumidor" aos fornecedores de produtos e serviços contra os quais não pesem reclamações relativas à violação do tempo do consumidor a cada ano.

Parágrafo único. Para fins do caput deste artigo, o PROCON/AM regulamentará as regras para concessão do selo e poderá coletar denúncias e reclamações sobre a violação temporal do tempo do consumidor, a fim de conferir selos anualmente, com validade de um ano.

Art. 15. O Poder Executivo regulamentará esta Lei no que couber.

Art. 16. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando a Lei Promulgada n. 139, de 21 de maio de 2013.

GABINETE DO GOVERNADOR DO ESTADO DO AMAZONAS, em

Manaus, 29 de abril de 2022.

WILSON MIRANDA LIMA

FLÁVIO CORDEIRO ANTONY FILHO

EMERSON JOSÉ RODRIGUES DE LIMA

DECRETO Nº 5.903, DE 20 DE SETEMBRO DE 2006

Regulamenta a Lei nº 10.962, de 11 de outubro de 2004, e a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o **art. 84**, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e na Lei nº 10.962, de 11 de outubro de 2004,

DECRETA:

Art. 1º Este Decreto regulamenta a Lei nº 10.962, de 11 de outubro de 2004, e dispõe sobre as práticas infracionais que atentam contra o direito básico do consumidor de obter informação adequada e clara sobre produtos e serviços, previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 2º Os preços de produtos e serviços deverão ser informados adequadamente, de modo a garantir ao consumidor a correção, clareza, precisão, ostensividade e legibilidade das informações prestadas.

§ 1º Para efeito do disposto no **caput** deste artigo, considera-se:

I - correção, a informação verdadeira que não seja capaz de induzir o consumidor em erro;

II - clareza, a informação que pode ser entendida de imediato e com facilidade pelo consumidor, sem abreviaturas que dificultem a sua compreensão, e sem a necessidade de qualquer interpretação ou cálculo;

III - precisão, a informação que seja exata, definida e que esteja física ou visualmente ligada ao produto a que se refere, sem nenhum embaraço físico ou visual interposto;

IV - ostensividade, a informação que seja de fácil percepção, dispensando qualquer esforço na sua assimilação; e

V - legibilidade, a informação que seja visível e indelével.

Art. 3º O preço de produto ou serviço deverá ser informado discriminando-se o total à vista.

Parágrafo único. No caso de outorga de crédito, como nas hipóteses de financiamento ou parcelamento, deverão ser também discriminados:

I - o valor total a ser pago com financiamento;

II - o número, periodicidade e valor das prestações;

III - os juros; e

IV - os eventuais acréscimos e encargos que incidirem sobre o valor do financiamento ou parcelamento.

Art. 4º Os preços dos produtos e serviços expostos à venda devem ficar sempre visíveis aos consumidores enquanto o estabelecimento estiver aberto ao público.

Parágrafo único. A montagem, rearranjo ou limpeza, se em horário de funcionamento, deve ser feito sem prejuízo das informações relativas aos preços de produtos ou serviços expostos à venda.

Art. 5º Na hipótese de afixação de preços de bens e serviços para o consumidor, em vitrines e no comércio em geral, de que trata o inciso I do **art. 2º** da Lei nº 10.962, de 2004, a etiqueta ou similar afixada diretamente no produto exposto à venda deverá ter sua face principal voltada ao consumidor, a fim de garantir a pronta visualização do preço,

independentemente de solicitação do consumidor ou intervenção do comerciante.

Parágrafo único. Entende-se como similar qualquer meio físico que esteja unido ao produto e gere efeitos visuais equivalentes aos da etiqueta.

Art. 6º Os preços de bens e serviços para o consumidor nos estabelecimentos comerciais de que trata o inciso II do **art. 2º** da Lei nº 10.962, de 2004, admitem as seguintes modalidades de afixação:

I - direta ou impressa na própria embalagem;

II - de código referencial; ou

III - de código de barras.

§ 1º Na afixação direta ou impressão na própria embalagem do produto, será observado o disposto no **art. 5º** deste Decreto.

§ 2º A utilização da modalidade de afixação de código referencial deverá atender às seguintes exigências:

I - a relação dos códigos e seus respectivos preços devem estar visualmente unidos e próximos dos produtos a que se referem, e imediatamente perceptível ao consumidor, sem a necessidade de qualquer esforço ou deslocamento de sua parte; e

II - o código referencial deve estar fisicamente ligado ao produto, em contraste de cores e em tamanho suficientes que permitam a pronta identificação pelo consumidor.

§ 3º Na modalidade de afixação de código de barras, deverão ser observados os seguintes requisitos:

I - as informações relativas ao preço à vista, características e código do produto deverão estar a ele visualmente unidas,

garantindo a pronta identificação pelo consumidor;

II - a informação sobre as características do item deve compreender o nome, quantidade e demais elementos que o particularizem; e

III - as informações deverão ser disponibilizadas em etiquetas com caracteres ostensivos e em cores de destaque em relação ao fundo.

Art. 7º Na hipótese de utilização do código de barras para apreçamento, os fornecedores deverão disponibilizar, na área de vendas, para consulta de preços pelo consumidor, equipamentos de leitura ótica em perfeito estado de funcionamento.

§ 1º Os leitores óticos deverão ser indicados por cartazes suspensos que informem a sua localização.

§ 2º Os leitores óticos deverão ser dispostos na área de vendas, observada a distância máxima de quinze metros entre qualquer produto e a leitora ótica mais próxima.

§ 3º Para efeito de fiscalização, os fornecedores deverão prestar as informações necessárias aos agentes fiscais mediante disponibilização de croqui da área de vendas, com a identificação clara e precisa da localização dos leitores óticos e a distância que os separa, demonstrando graficamente o cumprimento da distância máxima fixada neste artigo.

Art. 8º A modalidade de relação de preços de produtos expostos e de serviços oferecidos aos consumidores somente poderá ser empregada quando for impossível o uso das modalidades descritas nos arts. 5º e 6º deste Decreto.

§ 1º A relação de preços de produtos ou serviços expostos à venda deve ter sua face principal voltada ao consumidor, de forma a garantir a pronta visualização do preço, independentemente de

solicitação do consumidor ou intervenção do comerciante.

§ 2º A relação de preços deverá ser também afixada, externamente, nas entradas de restaurantes, bares, casas noturnas e similares.

Art. 9º Configuram infrações ao direito básico do consumidor à informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, sujeitando o infrator às penalidades previstas na Lei nº 8.078, de 1990, as seguintes condutas:

I - utilizar letras cujo tamanho não seja uniforme ou dificulte a percepção da informação, considerada a distância normal de visualização do consumidor;

II - expor preços com as cores das letras e do fundo idêntico ou semelhante;

III - utilizar caracteres apagados, rasurados ou borrados;

IV - informar preços apenas em parcelas, obrigando o consumidor ao cálculo do total;

V - informar preços em moeda estrangeira, desacompanhados de sua conversão em moeda corrente nacional, em caracteres de igual ou superior destaque;

VI - utilizar referência que deixa dúvida quanto à identificação do item ao qual se refere;

VII - atribuir preços distintos para o mesmo item; e

VIII - expor informação redigida na vertical ou outro ângulo que dificulte a percepção.

Art. 10. A aplicação do disposto neste Decreto dar-se-á sem prejuízo de outras normas de controle incluídas na competência de

demais órgãos e entidades federais.

Parágrafo único. O disposto nos arts. 2º, 3º e 9º deste Decreto aplica-se às contratações no comércio eletrônico. (Incluído pelo Decreto nº 7.962, de 2013)

Art. 11. Este Decreto entra em vigor noventa dias após sua publicação.

Brasília, 20 de setembro de 2006;
185º da Independência e 118º da República.

LUIZ INÁCIO LULA DA SILVA
Marcio Thomaz Bastos

DECRETO Nº 7.962, DE 15 DE MARÇO DE 2013

Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre a contratação no comércio eletrônico.

A PRESIDENTA DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o **art. 84**, **caput,** inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990,

DECRETA:

Art. 1º Este Decreto regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre a contratação no comércio eletrônico, abrangendo os seguintes aspectos:

I - informações claras a respeito do produto, serviço e do fornecedor;

II - atendimento facilitado ao consumidor; e

III - respeito ao direito de arrependimento.

Art. 2º Os sítios eletrônicos ou demais meios eletrônicos utilizados para oferta ou conclusão de contrato de consumo devem disponibilizar, em local de destaque e de fácil visualização, as seguintes informações:

I - nome empresarial e número de inscrição do fornecedor, quando houver, no Cadastro Nacional de Pessoas Físicas ou no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda;

II - endereço físico e eletrônico, e demais informações necessárias para sua localização e contato;

III - características essenciais do produto ou do serviço, incluídos os riscos à saúde e à segurança dos consumidores;

IV - discriminação, no preço, de quaisquer despesas adicionais ou acessórias, tais como as de entrega ou seguros;

V - condições integrais da oferta, incluídas modalidades de pagamento, disponibilidade, forma e prazo da execução do serviço ou da entrega ou disponibilização do produto; e

VI - informações claras e ostensivas a respeito de quaisquer restrições à fruição da oferta.

Art. 3º Os sítios eletrônicos ou demais meios eletrônicos utilizados para ofertas de compras coletivas ou modalidades análogas de contratação deverão conter, além das informações previstas no **art. 2º**, as seguintes:

I - quantidade mínima de consumidores para a efetivação do contrato;

II - prazo para utilização da oferta pelo consumidor; e

III - identificação do fornecedor responsável pelo sítio eletrônico e do fornecedor do produto ou serviço ofertado, nos termos dos incisos I e II do **art. 2º**.

Art. 4º Para garantir o atendimento facilitado ao consumidor no comércio eletrônico, o fornecedor deverá:

I - apresentar sumário do contrato antes da contratação, com as informações necessárias ao pleno exercício do direito de escolha do consumidor, enfatizadas as cláusulas que limitem direitos;

II - fornecer ferramentas eficazes ao consumidor para identificação e correção imediata de erros ocorridos nas etapas anteriores à finalização da contratação;

III - confirmar imediatamente o recebimento da aceitação da oferta;

IV - disponibilizar o contrato ao consumidor em meio que permita sua conservação e reprodução, imediatamente após a contratação;

V - manter serviço adequado e eficaz de atendimento em meio eletrônico, que possibilite ao consumidor a resolução de demandas referentes a informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento do contrato;

VI - confirmar imediatamente o recebimento das demandas do consumidor referidas no inciso, pelo mesmo meio empregado pelo consumidor; e

VII - utilizar mecanismos de segurança eficazes para pagamento e para tratamento de dados do consumidor.

Parágrafo único. A manifestação do fornecedor às demandas previstas no inciso V do **caput** será encaminhada em até cinco dias ao consumidor.

Art. 5º O fornecedor deve informar, de forma clara e ostensiva, os meios adequados e eficazes para o exercício do direito de arrependimento pelo consumidor.

§ 1º O consumidor poderá exercer seu direito de arrependimento pela mesma ferramenta utilizada para a contratação, sem prejuízo de outros meios disponibilizados.

§ 2º O exercício do direito de arrependimento implica a rescisão dos contratos acessórios, sem qualquer ônus para o consumidor.

§ 3º O exercício do direito de arrependimento será comunicado imediatamente pelo fornecedor à instituição financeira ou à administradora do cartão de crédito ou similar, para que:

I - a transação não seja lançada na fatura do consumidor; ou

II - seja efetivado o estorno do valor, caso o lançamento na fatura já tenha sido realizado.

§ 4º O fornecedor deve enviar ao consumidor confirmação imediata do recebimento da manifestação de arrependimento.

Art. 6º As contratações no comércio eletrônico deverão observar o cumprimento das condições da oferta, com a entrega dos produtos e serviços contratados, observados prazos, quantidade, qualidade e adequação.

Art. 7º A inobservância das condutas descritas neste Decreto ensejará aplicação das sanções previstas no **art. 5**6 da Lei nº 8.078, de 1990.

Art. 8º O Decreto no 5.903, de 20 de setembro de 2006, passa a vigorar com as seguintes alterações:

"**Art. 10**...

Parágrafo único. O disposto nos arts. 2º, 3º e 9º deste Decreto aplica-se às contratações no comércio eletrônico." (NR)

Art. 9º Este Decreto entra em vigor sessenta dias após a data de sua publicação.

Brasília, 15 de março de 2013; 192º da Independência e 125º da República.

DILMA ROUSSEFF

José Eduardo Cardozo

DECRETO Nº 7.963, DE 15 DE MARÇO DE 2013

Institui o Plano Nacional de Consumo e Cidadania e cria a Câmara Nacional das Relações de Consumo.

A PRESIDENTA DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o **art. 84**, **caput,** inciso VI, alínea "a", da Constituição,

DECRETA:

Art. 1º Fica instituído o Plano Nacional de Consumo e Cidadania, com a finalidade de promover a proteção e defesa do consumidor em todo o território nacional, por meio da integração e articulação de políticas, programas e ações.

Parágrafo único. O Plano Nacional de Consumo e Cidadania será executado pela União em colaboração com Estados, Distrito Federal,

Municípios e com a sociedade.

Art. 2º São diretrizes do Plano Nacional de Consumo e Cidadania:

I - educação para o consumo;

II - adequada e eficaz prestação dos serviços públicos;

III - garantia do acesso do consumidor à justiça;

IV - garantia de produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade, desempenho e acessibilidade; (Redação dada pelo Decreto nº 8.953, de 2017)

V - fortalecimento da participação social na defesa dos consumidores;

VI - prevenção e repressão de condutas que violem direitos do consumidor; e

VII - autodeterminação, privacidade, confidencialidade e segurança das informações e dados pessoais prestados ou coletados, inclusive por meio eletrônico.

Parágrafo único. Para fins do disposto neste Decreto, considera-se acessibilidade a possibilidade e a condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e suas tecnologias, e de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida. (Incluído pelo Decreto nº 8.953, de 2017)

Art. 3º São objetivos do Plano Nacional de Consumo e Cidadania:

I - garantir o atendimento das necessidades dos consumidores;

II - assegurar o respeito à dignidade, saúde e segurança do

consumidor;

III - estimular a melhoria da qualidade e o desenho universal de produtos e serviços disponibilizados no mercado de consumo; (Redação dada pelo Decreto nº 8.953, de 2017)

IV - assegurar a prevenção e a repressão de condutas que violem direitos do consumidor;

V - promover o acesso a padrões de produção e consumo sustentáveis; e

VI - promover a transparência e harmonia das relações de consumo.

Parágrafo único. Para fins do disposto neste Decreto, considera-se: (Incluído pelo Decreto nº 8.953, de 2017)

I - desenho universal - concepção de produtos, ambientes, programas e serviços a serem usados por todas as pessoas, sem necessidade de adaptação ou de projeto específico, incluídos os recursos de tecnologia assistiva; e (Incluído pelo Decreto nº 8.953, de 2017)

II - tecnologia assistiva - produtos, equipamentos, dispositivos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços que objetivem promover a funcionalidade, relacionada à atividade e à participação da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, visando à sua autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social. (Incluído pelo Decreto nº 8.953, de 2017)

Art. 4º São eixos de atuação do Plano Nacional de Consumo e Cidadania:

I - prevenção e redução de conflitos;

II - regulação e fiscalização; e

III - fortalecimento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Art. 5º O eixo de prevenção e redução de conflitos será composto, dentre outras, pelas seguintes políticas e ações:

I - aprimoramento dos procedimentos de atendimento ao consumidor no pós-venda de produtos e serviços;

II - criação de indicadores e índices de qualidade das relações de consumo; e

III - promoção da educação para o consumo, incluída a qualificação e capacitação profissional em defesa do consumidor.

Art. 6º O eixo regulação e fiscalização será composto, dentre outras, pelas seguintes políticas e ações:

I - instituição de avaliação de impacto regulatório sob a perspectiva dos direitos do consumidor;

II - promoção da inclusão, nos contratos de concessão de serviços públicos, de mecanismos de garantia dos direitos do consumidor;

III - ampliação e aperfeiçoamento dos processos fiscalizatórios quanto à efetivação de direitos do consumidor;

IV - garantia de autodeterminação, privacidade, confidencialidade e segurança das informações e dados pessoais prestados ou coletados, inclusive por meio eletrônico;

V - garantia da efetividade da execução das multas; e

VI - implementação de outras medidas sancionatórias relativas à regulação de serviços.

Art. 7º O eixo de fortalecimento do Sistema Nacional de Defesa

do Consumidor será composto, dentre outras, pelas seguintes políticas e ações:

I - estimulo à interiorização e ampliação do atendimento ao consumidor, por meio de parcerias com Estados e Municípios;

II - promoção da participação social junto ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor; e

III - fortalecimento da atuação dos Procons na proteção dos direitos dos consumidores.

Art. 8º Dados e informações de atendimento ao consumidor registrados no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - SINDEC, que integra os órgãos de proteção e defesa do consumidor em todo o território nacional, subsidiarão a definição das Políticas e ações do Plano Nacional de Consumo e Cidadania.

Parágrafo único. Compete ao Ministério da Justiça coordenar, gerenciar e ampliar o SINDEC, garantindo o acesso às suas informações.

Art. 9º [Revogado]

Art. 10. [Revogado]

Art. 11. [Revogado]

Art. 12. [Revogado]

Art. 13. Para a execução do Plano Nacional de Consumo e Cidadania poderão ser firmados convênios, acordos de cooperação, ajustes ou instrumentos congêneres, com órgãos e entidades da administração pública federal, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, com consórcios públicos, bem como com entidades privadas, na forma da legislação pertinente.

Art. 14. O Plano Nacional de Consumo e Cidadania será custeado por:

I - dotações orçamentárias da União consignadas anualmente nos orçamentos dos órgãos e entidades envolvidos no Plano, observados os limites de movimentação, de empenho e de pagamento fixados anualmente;

II - recursos oriundos dos órgãos participantes do Plano Nacional de Consumo e Cidadania e que não estejam consignados nos Orçamentos Fiscal e da Seguridade Social da União; e

III -outras fontes de recursos destinadas por Estados, Distrito Federal e Municípios, bem como por outras entidades públicas.

Art. 15. O Ministro de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão poderá, nos termos do § 7º do **art. 93** da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, determinar o exercício temporário de servidores ou empregados dos órgãos integrantes do Observatório Nacional das Relações de Consumo da administração pública federal direta e indireta para desempenho de atividades no âmbito do Ministério da Justiça, com objetivo de auxiliar a gestão do Plano Nacional de Consumo e Cidadania.

§ 1º A determinação de exercício temporário referido no **caput** observará os seguintes procedimentos:

I - requisição do Ministro de Estado da Justiça ao Ministro de Estado ou autoridade competente de órgão integrante da Presidência da República a que pertencer o servidor;

II - o órgão ou entidade cedente instruirá o processo de requisição no prazo máximo de dez dias, encaminhando-o ao Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão; e

III- examinada a adequação da requisição ao disposto neste Decreto, o Ministro de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão editará, no prazo de até dez dias, ato determinando o exercício temporário

do servidor requisitado.

§ 2º O prazo do exercício temporário não poderá ser superior a um ano, admitindo-se prorrogações sucessivas, de acordo com as necessidades do projeto.

§ 3º Os servidores de que trata o **caput** deverão, preferencialmente, ser ocupantes de cargos efetivos de Especialista em Regulação de Serviços Públicos de Telecomunicações, de Especialista em Regulação de Serviços Públicos de Energia, de Especialista em Regulação de Saúde Suplementar, e de Especialista em Regulação de Aviação Civil, integrantes das carreiras de que trata a Lei nº 10.871, de 20 de maio de 2004, e de Analista em Tecnologia da Informação e de economista, do Plano Geral de Cargos do Poder Executivo - PGPE.

Art. 16. O Conselho de Ministros da Câmara Nacional das Relações de Consumo elaborará, em prazo definido por seus membros e formalizado em ato do Ministro de Estado da Justiça, proposta de regulamentação do § 3º do **art. 18** da Lei nº 8.078, de 1990 , para especificar produtos de consumo considerados essenciais e dispor sobre procedimentos para uso imediato das alternativas previstas no § 1º do **art. 18** da referida Lei. (Redação dada pelo Decreto nº 7.986, de 2013)

Art. 17. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 15 de março de 2013;
192º da Independência e 125º da
República.

DILMA ROUSSEFF

José Eduardo Cardozo

DECRETO N.º 43.614, DE 24 DE MARÇO DE 2021

Dispõe sobre o processo administrativo sancionatório no âmbito do Instituto de Defesa do Consumidor - PROCON-AM, e dá outras providências.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO AMAZONAS, no exercício da competência que lhe confere o artigo 54, IV, da Constituição Estadual, CONSIDERANDO a necessidade de regular o Processo Administrativo, previsto no artigo 33, incisos I e II, do Decreto Federal n.º 2.181, de 20 de março de 1997, referente às violações às normas de proteção e defesa do consumidor, estabelecidas na Lei Federal n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, e o que mais consta do Processo n.º 01.01.011101.001247/2021-17, DECRETA:

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1.º O presente Decreto regula o Processo Administrativo, previsto no artigo 33, incisos I e II, do Decreto Federal n.º 2.181, de 20 de março de 1997, referente às violações às normas de proteção e defesa do consumidor, estabelecidas na Lei Federal n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, bem como em outros diplomas legais e demais atos normativos, no que com ele não conflitar.

§ 1.º O processo administrativo sancionatório será sigiloso, até

decisão até decisão final, exceto em relação ao autuado ou seu procurador constituído nos autos.

§ 2.º O terceiro que demonstre legítimo interesse poderá, mediante requerimento, acompanhar o andamento do procedimento sancionatório, após decisão motivada da Administração Superior.

§ 3.º Da decisão que admite ou inadmite o ingresso de terceiro no processo administrativo sancionatório, cabe recurso, no prazo de 10 (dez) dias corridos, nos termos do artigo 15 da Lei Federal n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011.

CAPÍTULO II
DOS ATOS PROCESSUAIS

SEÇÃO I

DOS AUTOS DE INFRAÇÃO, APREENSÃO, CONSTATAÇÃO E NOTIFICAÇÃO

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

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

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

II - assegurar a aplicação do procedimento previsto no artigo 22 e seguintes deste Decreto, entre outras situações, quando os produtos:

a) estiverem com o prazo de validade vencido;

b) encontrarem-se deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda, em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação;

c) revelarem-se, por qualquer motivo, inadequados ao fim a que se destinam;

d) possuírem conteúdo líquido inferior às indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou de mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza;

e) não oferecerem a segurança que deles legitimamente se espera, levando-se em consideração sua apresentação, o uso e os riscos que razoavelmente deles se espera e a época em que foram colocados em circulação.

§ 2º O processo administrativo sancionatório será instaurado a partir da lavratura do auto de infração, salvo nas hipóteses previstas no artigo 18 e seguintes deste Decreto.

§ 3º As diligências fiscalizatórias, a exemplo de autos de constatação, de apreensão e notificação, não constituirão gravame e deverão ser consideradas atos de mera averiguação, razão pela qual prescindirão de qualquer defesa.

§ 4º A instauração de processo sancionatório não implicará qualquer efeito à pessoa do autuado, até que seja proferida a decisão final, salvo aplicação de medida cautelar.

§ 5º Nos termos dos artigos 23 e 24 do presente Decreto, serão inutilizados os bens oriundos de requisição, constante do auto de notificação ou resultantes da apreensão prevista no inciso I do § 1º deste artigo, após o transcurso do prazo de 10 (dez) dias corridos, sem apresentação do respectivo recurso.

Art. 3º Os autos de infração, apreensão/termo de depósito,

constatação e notificação deverão conter a identificação do fiscalizado, o local, a data e a hora de sua lavratura, a assinatura do agente fiscal, a matrícula funcional, e ainda:

I - no auto de infração:

a) a narração dos fatos que constituem a conduta infratora, podendo ser feita de forma sucinta, quando houver remissão ao auto de constatação ou outra peça na qual a conduta esteja descrita de forma detalhada;

b) a remissão às normas pertinentes, à infração e à sanção aplicável;

c) quando for aplicável a sanção de contrapropaganda, as diretrizes básicas do conteúdo da mesma, de forma a atender o comando do § 1º do artigo 60 da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, bem como a advertência de que o autuado ficará sujeito à pena do artigo 330 do Código Penal , em caso de desobediência à ordem legal, além da possibilidade de aplicação de multa cominatória;

d) quando, de forma cautelar, for aplicável a sanção de suspensão temporária de atividade ou suspensão do fornecimento do produto ou serviço, obrigatoriamente, deverá constar a duração da medida e da exigência a ser cumprida, se cabível, bem como a advertência de que o autuado ficará sujeito à pena do artigo 330 do Código Penal , em caso de desobediência à ordem legal, além da possibilidade de aplicação de multa cominatória, e;

e) o prazo e o local para apresentação da defesa;

II - no auto de apreensão/termo de depósito:

a) a descrição e a quantidade dos bens apreendidos;

b) a indicação do depositário, quando houver necessidade;

III - no auto de constatação: a narração dos fatos verificados pelo

agente;

IV - no auto de notificação: a requisição de informações, nos termos do § 4º do artigo 55 da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

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

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

§ 1º Na hipótese de recusa de recebimento do auto lavrado, o documento será enviado pelo correio e a juntada do respectivo aviso de recebimento (AR) será suficiente para que o fiscalizado seja considerado notificado.

§ 2º Sem prejuízo de qualquer meio de prova, a Administração poderá, a fim de materializar a irregularidade, se utilizar de fotografias, filmagens ou qualquer outro meio mecânico ou eletrônico.

Art. 5º Instaurado o processo administrativo sancionatório, os autos ficarão a cargo Departamento de Fiscalização, a quem compete realizar os atos de expediente necessários ao devido processamento.

SEÇÃO II
DA NOTIFICAÇÃO E DEFESA DO AUTUADO

Art. 6º As notificações serão feitas, preferencialmente, por meio eletrônico, por correio ou de forma pessoal, sendo necessária a juntada do aviso de recebimento ou da respectiva via assinada, para que se confirme a ciência do autuado.

Art. 7º O autuado será notificado na forma do artigo anterior, podendo, no prazo de 10 (dez) dias corridos, contados do recebimento da notificação:

I - manifestar-se acerca da opção pelo pagamento voluntário da multa, indicando uma das hipóteses elencadas no artigo 47 deste Decreto, ou;

II - apresentar defesa preliminar e/ou impugnar o auto de infração e a receita bruta estimada, devendo instruir a peça defensória com os fatos e fundamentos de direito que embasem a pretensão, além das provas documentais, que eventualmente existirem.

Parágrafo único. Havendo necessidade de juntada posterior de prova documental, o pedido deverá vir acompanhado das razões de sua indisponibilidade à época do oferecimento da defesa.

Art. 8º As petições poderão ser encaminhadas por via postal, sendo consideradas, para efeito de prazo, as datas em que forem recebidas pelo setor de protocolo do Procon/AM.

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

Art. 9º Em relação à prática de atos processuais que dependam de

petição escrita, as partes poderão apresentá-la utilizando sistema de transmissão de dados e imagens como fac-símile ou outro similar, nos termos da Lei Federal nº 9.800, de 26 de maio de 1999.

§ 1º A utilização de sistema de transmissão de dados e imagens não prejudica o cumprimento dos prazos, devendo os originais ser entregues no setor de protocolo do Procon/AM, em até 05 (cinco) dias corridos, após o término do prazo legal.

§ 2º A parte que fizer uso do sistema de transmissão de dados e imagens ficará responsável pela qualidade e fidelidade do material transmitido, bem como por sua entrega.

Art. 10. Em primeira instância, constatado o oferecimento de defesa apócrifa, ou seja, sem assinatura, será oportunizado o prazo de 05 (cinco) dias corridos para a regularização formal da peça, sob pena de não ser admitida.

Parágrafo único. As defesas poderão ser assinadas de maneira física ou digital, mas sempre por procurador que contenha representação nos autos.

SEÇÃO III
DA INSTRUÇÃO

Art. 11. A instrução será realizada na forma prevista nos artigos 43 e 44 do Decreto nº 2.181 , de 20 de março de 1997.

Art. 12. A Chefia de Fiscalização, além das atribuições a ela inerentes, proferirá despachos de mero expediente e despachos acerca do prosseguimento ou arquivamento das demandas encaminhadas pelos demais Departamentos do Instituto.

Art. 13. Compete ao Departamento Jurídico proferir, em primeiro grau, decisões interlocutórias e de mérito.

Parágrafo único. A decisão de mérito será proferida, mediante parecer técnico, elaborado por profissional da área jurídica, designado para desenvolver o referido trabalho.

Art. 14. Quando o autuado efetuar o pagamento da multa de forma voluntária, competirá à Chefia Financeira homologar a quitação da sanção pecuniária, constante do auto de infração.

SEÇÃO IV
DO RECURSO

Art. 15. Proferida a decisão administrativa de primeira instância, o autuado será notificado para que, no prazo de 10 (dez) dias corridos, contados do recebimento da notificação:

I - manifeste-se acerca da opção pelo pagamento voluntário da multa, indicando uma das hipóteses elencadas no artigo 47 deste Decreto; ou

II - interponha recurso ao Diretor-Presidente do Procon, nos termos do artigo 49 do Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997.

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

§ 2º A decisão proferida pelo Diretor-Presidente será elaborada por técnico bacharel em direito, designado para desenvolver o referido trabalho.

Art. 16. Igualmente em sede de recurso, fica permitido às partes a utilização de sistema de transmissão de dados e imagens, tipo fac-símile ou outro similar, para a prática de atos processuais que dependam de petição escrita, nos termos da Lei Federal nº 9.800, de 26 de maio de 1999.

§ 1º A utilização de sistema de transmissão de dados e imagens não prejudica o cumprimento dos prazos, devendo os originais ser entregues

no setor de protocolo do Procon/AM, em até 05 (cinco) dias corridos, após o término do prazo legal.

§ 2º A parte que fizer uso do sistema de transmissão de dados e imagens ficará responsável pela qualidade e fidelidade do material transmitido, bem como por sua entrega.

§ 3º Os recursos poderão ser assinados de maneira física ou digital, mas sempre por procurador que contenha representação nos autos.

§ 4º Os recursos apócrifos, ou seja, sem assinatura, não serão admitidos nesta fase processual, sendo considerados inexistentes por falta de preenchimento das formalidades necessárias.

§ 5º A regra do parágrafo anterior aplica-se, também, aos recursos assinados por procurador sem procuração ou por preposto legal, sem comprovação de representação nos autos.

Art. 17. Esgotada a via recursal, prevista no artigo 49 do Decreto nº 2.181 , de 20 de março de 1997, os processos administrativos, de que resultem sanções, poderão ser revistos, a pedido ou de ofício, até a data em que forem enviados para a Procuradoria Geral do Estado, para inscrição em dívida ativa.

§ 1º A revisão de que trata o **caput** deste artigo só acontecerá mediante surgimento de fatos novos que justifiquem a inadequação da sanção imposta ou indiquem erro em sua aplicação.

§ 2º Pedidos de reconsideração com caráter meramente protelatório não serão analisados.

CAPÍTULO III
DAS MEDIDAS E DOS PROCEDIMENTOS CAUTELARES

Art. 18. Nos casos de extrema urgência ou de interesse da preservação da vida, saúde, segurança, informação, do bem-estar dos consumidores e proteção de seus interesses econômicos, a Administração poderá adotar medidas cautelares, que sejam indispensáveis à eficácia do ato.

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

Art. 19. Por ocasião da intimação, nas situações às quais se refere o artigo anterior, poderá o fiscalizado manifestar-se no prazo de 07 (sete) dias corridos, excluindo-se, para fins de contagem do prazo, o dia do começo e incluindo-se o dia do seu vencimento.

Art. 20. Havendo manifestação do fiscalizado, a Assessoria Jurídica emitirá parecer antes de ser proferida a decisão pela Chefia de Fiscalização.

Art. 21. Da decisão de que trata o artigo anterior, caberá recurso ao Diretor-Presidente, o qual deverá ser interposto no prazo de 10 (dez) dias corridos e será recebido apenas no efeito devolutivo.

CAPÍTULO IV
DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

SEÇÃO I
DA APREENSÃO E DESTRUIÇÃO

Art. 22. Nas hipóteses previstas no § 1º do artigo 2º deste Decreto, o agente de fiscalização efetuará, quando necessário, a apreensão dos produtos, nos termos do inciso III do artigo 56 da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, lavrando o respectivo auto.

Art. 23. Encerrado o prazo sem que a respectiva defesa tenha sido apresentada, as apreensões serão imediatamente destruídas.

Art. 24. Tratando-se de material perecível, a destruição poderá ocorrer logo após a apreensão.

SEÇÃO II
DA CONTRAPROPAGANDA

Art. 25. Na hipótese de o fornecedor incorrer na prática de publicidade enganosa ou abusiva, ficará sujeito à imposição de contrapropaganda, que ocorrerá sempre às suas expensas.

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

Art. 26. Quando constatados indícios de prática de publicidade enganosa ou abusiva, a Administração poderá expedir notificação para que o fornecedor comprove a veracidade dos fatos publicados ou proceda à correção da publicidade veiculada, apresentando os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem, bem como o plano de mídia da campanha publicitária.

Art. 27. Quando aplicada cautelarmente, a contrapropaganda deverá observar o disposto no artigo 18 e seguintes deste Decreto.

SEÇÃO III
DA SUSPENSÃO DE FORNECIMENTO DE PRODUTOS OU SERVIÇO

Art. 28. Quando forem constatados vícios de quantidade ou de qualidade por inadequação ou insegurança do produto ou serviço, ficará o autuado sujeito à sanção de suspensão do fornecimento do produto ou serviço, prevista no artigo 56, VI, da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 29. Quando aplicada cautelarmente, a suspensão do fornecimento do produto ou serviço deverá observar o disposto no artigo 18 e seguintes.

Art. 30. A suspensão do fornecimento do produto ou serviço, quando cautelar antecedente, poderá ser aplicada pelo agente fiscal no ato da fiscalização, independentemente de instauração de processo administrativo.

SEÇÃO IV
DA SUSPENSÃO TEMPORÁRIA DA ATIVIDADE

Art. 31. Quando o fornecedor reincidir na prática de infrações de maior gravidade, previstas na legislação de consumo e no Anexo Único do presente Decreto, ficará sujeito à sanção de suspensão temporária da atividade, nos termos do artigo 56, VII, da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

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

§ 2º Findo o prazo da sanção imposta, o fornecedor ficará sujeito à nova verificação e, se necessário, à renovação da medida suspensiva, cujo prazo observará os limites do parágrafo anterior.

Art. 32. A suspensão temporária da atividade, quando cautelar, poderá ser aplicada pelo agente fiscal no ato da fiscalização, independentemente de instauração de processo administrativo.

SEÇÃO V
DAS MULTAS

Art. 33. Os limites mínimo e máximo do valor das multas aplicadas, a partir da publicação do presente Decreto, com fulcro no parágrafo único do artigo 57 da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, deverão ser expressos em moeda corrente, em substituição à extinta UFIR.

Parágrafo único. A dosimetria da pena da multa considerará os critérios definidos pelo artigo 57 da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixação da pena base e, quando da fixação da pena definitiva, as circunstâncias atenuantes e agravantes, conforme previsão dos artigos 38 e 39 deste Decreto.

Art. 34. As infrações serão classificadas em quatro grupos, de acordo com sua natureza e potencial ofensivo, observados os critérios constantes do Anexo Único deste Decreto.

Parágrafo único. Consideram-se infrações de maior gravidade, para efeito do disposto no artigo 59 da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, as infrações elencadas nos grupos III e IV do Anexo Único do presente Decreto.

Art. 35. A condição econômica do autuado será auferida pela receita bruta anual declarada, podendo a mesma ser estimada pelo Procon-AM,

caso não seja fornecida no prazo de 5 (cinco) dias corridos, contados a partir da lavratura do auto de constatação.

§ 1º A receita bruta estimada pelo Procon-AM poderá ser impugnada nos autos do processo administrativo, dentro do prazo de defesa, a contar da notificação do autuado, sob pena de preclusão.

§ 2º A impugnação da receita deverá conter, 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, 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.

§ 3º Na hipótese de autuado 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.

§ 4º A receita considerada será referente ao 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 Nos casos de impugnação da estimativa da receita bruta, obedecer-se-á o disposto no artigo 7º deste Decreto.

§ 6º Não havendo a impugnação da receita no prazo de defesa, presumir-se-á aceita a receita mensal bruta estimada.

Art. 36. Com relação à vantagem, serão adotadas as seguintes definições:

I - a vantagem será considerada não apurada, quando não restar comprovada a obtenção de proveitos com a conduta infracional;

II - a vantagem será considerada não auferida, quando a infração, pelas próprias circunstâncias, impossibilitar a obtenção de proveitos;

III - a vantagem será considerada apurada ou auferida, quando restar comprovada a obtenção de proveitos, em razão da prática do ato infracional.

Art. 37. A dosimetria da pena de multa atinente a reclamações que envolvam interesses puramente individuais será definida através da fórmula abaixo, a qual determinará a PENA BASE, atendendo aos seguintes parâmetros:

PENA BASE = VD + (VD.PE) + {[VD + (VD.PE)].NAT}

Onde:

VD - valor do dano suportado pelo consumidor ou do bem jurídico lesado objeto da reclamação, respeitado o piso estabelecido no parágrafo único deste artigo.

PE - porcentagem de VD correspondente ao porte econômico da empresa lesante no momento da consumação da infração, onde:

I. Infrator classificado como micro empreendedor individual: Acrescenta--se 15% (quinze por cento) do valor do dano;

II. Infrator classificado como micro empresa: Acrescenta-se 20% (vinte por cento) do valor do dano;

III. Infrator classificado como empresa de pequeno porte: Acrescenta-se 30% (trinta por cento) do valor do dano;

IV. Infrator classificado como empresa de médio porte: Acrescenta-se 40% (quarenta por cento) do valor do dano;

V. Infrator classificado como empresa de grande porte: Acrescenta-se 50% (cinquenta por cento) do valor do dano.

NAT - porcentagem correspondente ao enquadramento da infração de acordo com a gravidade (natureza), onde:

I. Infrações do grupo I do Anexo Único: Acrescenta-se 15% (quinze por cento) ao valor de VD + (VD.PE);

II. Infrações do grupo II do Anexo Único: Acrescenta-se 20% (vinte por cento) do valor de VD + (VD.PE);

III. Infrações do grupo III do Anexo Único: Acrescenta-se 25% (vinte e cinco por cento) do valor de VD + (VD.PE);

IV. Infrações do grupo IV do Anexo Único: Acrescenta-se 30% (trinta por cento) do valor de VD + (VD.PE).

Parágrafo único. Para fins de cálculo da pena base, o valor mínimo atribuído ao dano (VD) será de R$ 1.000,00 (um mil reais), incluindo-se as hipóteses em que o bem jurídico lesado e/ou o prejuízo do consumidor não tenham valor definido ou, quando definido, tenham valor inferior a R$ 1.000,00 (um mil reais).

Art. 38. Encontrada a pena base, esta poderá ser agravada em até 30% (trinta por cento), caso seja verificada a existência de uma ou mais das seguintes circunstâncias agravantes:

I - 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 artigo 59 da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990;

II - trazer a prática infrativa consequências danosas à saúde ou à segurança do consumidor, ainda que potencialmente;

III - ter a prática infrativa ocorrido em detrimento de menor de dezoito ou maior de sessenta anos, em detrimento de pessoas com deficiência, interditadas ou não, e ocorrido em detrimento da condição cultural, social e econômica do consumidor;

IV - ser a conduta infrativa praticada em período de grave crise econômica ou por ocasião de calamidade;

V - ser a conduta infrativa discriminatória de qualquer natureza, referente à cor, etnia, idade, orientação sexual, identidade de gênero, 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.

Parágrafo único. O valor da pena base será aumentado em 10% (dez por cento), quando verificada a existência de uma circunstância agravante, em 20% (vinte por cento), quando verificada a existência de duas circunstâncias agravantes, e em 30% (trinta por cento), quando verificada a existência de três ou mais circunstâncias agravantes, inexistindo preponderância entre elas.

Art. 39. A pena agravada poderá ser reduzida em até 15% (quinze por cento), caso seja verificada a existência de uma ou mais das seguintes circunstâncias atenuantes:

I - ser o infrator primário;

II - ter o infrator, de imediato, adotado as providências pertinentes para minimizar ou reparar os efeitos do ato lesivo;

III - a ação do infrator não ter sido fundamental para a consecução do fato.

Parágrafo único. A redução será de 5% (cinco por cento), quando verificada a existência de uma circunstância atenuante, de 10% (dez por cento), quando verificada a existência de duas circunstâncias atenuantes e de 15% (quinze por cento), quando verificada a existência de três ou mais circunstâncias atenuantes, inexistindo preponderância entre elas.

Art. 40. Analisadas as circunstâncias agravantes e atenuantes, será encontrada a pena parcial, que deverá ser acrescida em 5% (cinco por cento), caso seja verificado que a conduta infrativa resultou na obtenção de vantagem por parte do infrator.

Art. 41. A dosimetria da pena de multa atinente a infrações que violem direitos difusos ou, ainda, das quais resulte dano coletivo, será definida através da fórmula abaixo, a qual determinará a PENA BASE, atendendo aos seguintes parâmetros:

PENA BASE = P + [(REC.FV).(NAT).(VAN)]

Onde:

P - piso definido pelo porte econômico da empresa, onde:

I. Infrator classificado como micro empreendedor individual: P = R$ 1.000,00 (um mil reais);

II. Infrator classificado como micro empresa: P = R$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais);

III. Infrator classificado como empresa de pequeno porte: P = R$ 2.000,00 (dois mil reais);

IV. Infrator classificado como empresa de médio porte: P = R$ 3.000,00 (três mil reais);

V. Infrator classificado como empresa de grande porte: P = R$ 5.000,00 (cinco mil reais);

VI. Infrator classificado como empresa de grande porte, com receita bruta mensal superior a R$ 500.000.000,00 (quinhentos milhões de reais): P = R$ 10.000,00 (dez mil reais).

REC - é o valor da receita mensal bruta.

FV - é o fator variável de multiplicação, onde:

I. Se REC for menor que R$ 500.000.000,00 (quinhentos milhões de reais): FV = 0,005;

II. Se REC for maior que R$ 500.000.000,00 (quinhentos milhões de reais): FV = 0,002.

NAT - fator de multiplicação, correspondente ao enquadramento da infração, de acordo com a gravidade (natureza), onde:

I. Infrações do grupo I do Anexo Único: NAT = 0,5;

II. Infrações do grupo II do Anexo Único: NAT = 1;

III. Infrações do grupo III do Anexo Único: NAT = 1,5

IV. Infrações do grupo IV do Anexo Único: NAT = 2

VAN - refere-se à vantagem, onde:

I. Vantagem apurada e/ou auferida: VAN = 1,1

II. Vantagem não apurada e/ou não auferida: VAN = 0,7.

Art. 42. Encontrada a pena base, esta poderá ser agravada em até

10%(dez por cento), caso seja verificada a existência de uma ou mais circunstâncias agravantes, previstas no artigo 38.

Parágrafo único. O valor da pena base será aumentado em 5% (cinco por cento), quando verificada a existência de uma circunstância agravante, em 8% (oito por cento), quando verificada a existência de duas circunstâncias agravantes e em 10% (dez por cento), quando verificada a existência de três ou mais circunstâncias agravantes, inexistindo preponderância entre elas.

Art. 43. A pena agravada poderá ser reduzida em até 5% (cinco por cento), caso seja verificada a existência de uma ou mais circunstâncias atenuantes, previstas no artigo 39.

Parágrafo único. A redução será de 3% (três por cento), quando verificada a existência de uma circunstância atenuante, de 4% (quatro por cento), quando verificada a existência de duas circunstâncias atenuantes e de 5% (cinco por cento), quando verificada a existência de três ou mais circunstâncias atenuantes, inexistindo preponderância entre elas.

Art. 44. Na hipótese de concurso de infratores, a pena será aplicada individualmente e deverá ser graduada de acordo com a condição econômica de cada um dos apenados.

Parágrafo único. Constatada a prática de mais de uma infração, será atribuída uma pena de multa a cada uma das condutas infrativas apuradas, podendo, a critério do Procon-AM e desde que não agrave a situação do autuado, ser aplicada a multa correspondente à infração de maior gravidade, com acréscimo de 20% (vinte por cento) do valor.

Art. 45. O valor da multa será obrigatoriamente reduzido quando o autuado comprovar a ocorrência de erro no preenchimento da fórmula e/ou inobservância às circunstâncias atenuantes.

Parágrafo único. Em atenção aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, caso a quitação da penalidade prejudique a execução da atividade comercial, as multas poderão ser reduzidas em benefício do

infrator, nos termos de portaria regulamentadora.

SEÇÃO VI
DO PAGAMENTO

Art. 46. No caso de aplicação de sanção pecuniária, o pagamento voluntário da multa será oportunizado em todas as fases processuais, devendo o autuado realizá-lo sempre por meio de documento emitido pelo PROCON (Guia de Recolhimento de Multa ou semelhante).

Art. 47. Respeitados os limites do artigo 57 da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, serão oferecidas ao autuado as seguintes condições especiais de pagamento:

I - pagamento à vista, hipótese em que será concedido desconto de 30% (trinta por cento) sobre o valor da penalidade, respeitado o valor mínimo previsto no parágrafo único do artigo 37 deste Decreto;

II - pagamento dividido em até 12 (doze) parcelas iguais, hipótese em que não incidirão acréscimos ou decréscimos de nenhuma natureza, considerando-se, para fins de parcelamento, o valor integral da multa aplicada.

§ 1º Escolhida a opção de pagamento à vista e não sendo respeitado o prazo de vencimento da guia emitida, o autuado perderá o direito ao desconto.

§ 2º Quanto ao prazo de vencimento de que trata o parágrafo anterior, este será de 30 (trinta) dias corridos, a contar da data da emissão da guia.

§ 3º Na hipótese de pagamento parcelado, tanto a primeira GRM

(ou documento semelhante), quanto as subsequentes serão emitidas pelo Procon-AM no ato do parcelamento, devendo o valor da parcela individual ser igual ou superior a R$ 500,00 (quinhentos reais).

Art. 48. A falta de pagamento de qualquer uma das parcelas dentro do prazo de vencimento estipulado acarretará o rompimento do parcelamento e o vencimento imediato do saldo devedor, hipótese em que não serão conhecidos pedidos de reparcelamento ou reemissão de GRM vencidas.

Art. 49. Os processos cujo trânsito em julgado tenha operado, independentemente da instância em que se encontrem, não farão jus a parcelamento, descontos ou quaisquer outros benefícios.

Art. 50. O pagamento da penalidade pecuniária implicará, em qualquer uma das fases processuais, o reconhecimento da consistência do auto de infração e a confissão de débito, bem como a renúncia à interposição de ação, recursos ou qualquer outra medida judicial tendente a obstar a exigibilidade da pena aplicada.

Art. 51. Da quantia arrecadada a título de multa, 90% (noventa por cento) do valor será destinado ao Instituto de Defesa do Consumidor, e 10%(dez por cento) será destinado ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor.

CAPÍTULO V
DA INSCRIÇÃO NA DÍVIDA ATIVA

Art. 52. Consoante artigo 53 do Decreto nº 2.181 , de 20 de março de 1997, os créditos vencidos serão inscritos na Dívida Ativa, após decisão irrecorrível de segunda instância e, posteriormente, após determinação do Procurador do Estado.

§ 1º As certidões da dívida ativa - CDA's poderão ser encaminhadas para protesto extrajudicial por falta de pagamento.

§ 2º Quando o fornecedor vender ações na bolsa de valores, a Comissão de Valores Mobiliários - CVM também será oficiada.

CAPÍTULO VI
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 53. As disposições deste Decreto incidirão nos processos em curso, desde que não tenham transitado em julgado, respeitados o ato jurídico perfeito, o direito adquirido e a coisa julgada, operados na vigência das normas revogadas.

Art. 54. Ficam revogados o Decreto nº 42.417 , de 23 de junho de 2020, e as demais disposições em contrário.

Art. 55. Este Decreto entra em vigor 30 (trinta) dias após a sua publicação.

GABINETE DO GOVERNADOR DO
ESTADO DO AMAZONAS, em Manaus,
24 de março de 2021.

WILSON MIRANDA LIMA

FLÁVIO CORDEIRO ANTONY
FILHO

MARIA MIRTES SALES DE

OLIVEIRA

INÊS CAROLINA BARBOSA
FERREIRA SIMONETTI CABRAL

ALEX DEL GIGLIO

ANEXO ÚNICO
CLASSIFICAÇÃO DAS INFRAÇÕES AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

A) INFRAÇÕES ENQUADRADAS NO GRUPO I:

1. Ofertar produtos ou serviços sem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, condições de pagamento, juros, encargos, garantia e origem entre outros dados relevantes (art. 31, **caput** da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990);

2. Deixar de fornecer, prévia e adequadamente, ao consumidor, nas vendas a prazo, informações obrigatórias sobre as condições do crédito ou financiamento (art. 52 da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990);

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 da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990);

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 Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990);

5. Promover publicidade de produto ou serviço de forma que o consumidor não a identifique como tal, de forma fácil e imediata (art. 36 da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990);

6. Prática infrativa não enquadrada em outro grupo.

7. Deixar de gravar de forma indelével, nos produtos refrigerados, as informações quanto suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, origem, entre outros dados relevantes (art. 31, parágrafo único, da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990);

B) INFRAÇÕES ENQUADRADAS NO GRUPO II:

1. Deixar de sanar os vícios do produto ou serviço, de qualidade ou quantidade, que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária (art. 18 da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990);

2. Fornecer produtos com vícios de quantidade, isto é, com conteúdo líquido inferior às indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou de mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza (art. 19 da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990);

3. Fornecer serviços com vícios de qualidade, que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária (art. 20 da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990);

4. Deixar de atender a escolha do consumidor prevista no §1º, do artigo 18, do Código de Defesa do Consumidor, quando o vício não for sanado no prazo de 30 (trinta) dias (art. 18, §1º, da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990)

5. Redigir instrumento de contrato que regula relações de consumo de modo a dificultar a compreensão do seu sentido e alcance (art. 46 da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990);

6. Impedir, dificultar ou negar a desistência contratual e devolução dos valores recebidos, no prazo legal de arrependimento, quando a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial (art. 49 da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990);

7. Deixar de entregar, quando concedida garantia contratual, termo de garantia ou equivalente em forma padronizada, esclarecendo, de maneira adequada, em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor (art. 50, parágrafo único, da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990);

8. Deixar de fornecer manual de instrução, de instalação e uso de produto em linguagem didática e com ilustrações (art. 50, parágrafo único, da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990);

9. Deixar de redigir contrato de adesão em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho de fonte não será inferior ao corpo doze, de modo a facilitar a sua compreensão pelo consumidor (art. 54, § 3º, da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990);

10. Deixar de redigir com destaque cláusulas contratuais que impliquem na limitação de direito do consumidor, impedindo sua imediata e fácil compreensão (art. 54, § 4º, da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990);

11. Ofertar produtos ou serviços sem assegurar informação correta, clara, precisa, ostensiva e em língua portuguesa sobre seus respectivos

prazos de validade e sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores (art. 31, **caput** da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990).

12. Deixar de gravar de forma indelével, nos produtos refrigerados, as informações quanto ao seu prazo de validade e sobre os riscos que apresentem à saúde e segurança dos consumidores (art. 31, parágrafo único, da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990).

C) INFRAÇÕES ENQUADRADAS NO GRUPO III:

1. Deixar de reparar os danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos ou serviços, bem como prestar informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos (art. 12 da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990);

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 da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990);

3. Colocar no mercado de consumo produtos ou serviços em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – CONMETRO (artigo 39, VIII, da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990);

4. Colocar no mercado de consumo produtos ou serviços inadequados ao fim a que se destinam ou que lhe diminuam o valor (art. 18, § 6º, III, e 20, da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990);

5. Colocar no mercado de consumo produtos ou serviços em desacordo com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, da rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza (art. 19 da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990);

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 da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990);

7. Deixar as concessionárias ou permissionárias de fornecer serviços públicos adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos (art. 22 da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990);

8. Deixar de cumprir a oferta, publicitária ou não, suficientemente precisa, ou obrigação estipulada em contrato (art. 30 e 48 da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990);

9. Deixar de assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto (art. 32 da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990);

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 da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990);

11. Manter cadastro de consumidores sem serem objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, ou contendo informações negativas referentes a período superior a cinco anos (art. 43, § 1º, da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990);

12. Inserir ou manter registros, em desacordo com a legislação, nos cadastros ou banco de dados de consumidores (artigos 43 e §§ e 39, **caput** da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990);

13. Inserir ou causar a inserção de informações negativas não verdadeiras ou imprecisas em cadastro de consumidores (art. 43, § 1º, da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990);

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, da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990);

15. Deixar de retificar, quando exigidos pelo consumidor, os dados e cadastros nos casos de inexatidão ou comunicar a alteração aos eventuais destinatários no prazo legal (art. 43, § 3º, da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990);

16. Fornecer quaisquer informações que possam impedir ou dificultar acesso ao crédito junto aos fornecedores, após consumada a prescrição relativa à cobrança dos débitos do consumidor (art. 43, § 5º, da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990);

17. Deixar o fornecedor de manter em seu poder, na publicidade de seus produtos ou serviços, para informação dos legítimos interessados, os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem (art. 36, parágrafo único); ou deixar de prestar essas informações ao órgão de defesa do consumidor quando notificado para tanto (art. 55, § 4º, da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990);

18. Promover publicidade enganosa ou abusiva (art. 37 e §§ 1º, 2º e 3º, da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990);

19. Realizar prática abusiva (art. 39, da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990);

20. Deixar de entregar orçamento prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços (art. 40 da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990);

21. Deixar de restituir quantia recebida em excesso nos casos de produtos ou serviços sujeitos a regime de controle ou tabelamento de preços (art. 40, § 3º, da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990);

22. Desrespeitar os limites oficiais estabelecidos para o fornecimento de produtos ou serviços sujeitos ao regime de controle ou de tabelamento de preços (art. 41 da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990);

23. Submeter, na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente a ridículo ou qualquer tipo de constrangimento ou ameaça (art. 42 da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990);

24. Apresentar ao consumidor documento de cobrança de débitos sem informação sobre o nome, endereço e o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas – CPF ou no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ do fornecedor do produto ou serviço correspondente (art. 42-A, acrescido pela Lei Federal 12.039, de 1ª de outubro de 2009);

25. Deixar de restituir ao consumidor quantia indevidamente cobrada pelo valor igual ao dobro do excesso (art. 42, parágrafo único, da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990);

26. Inserir no instrumento de contrato cláusula abusiva (art. 51 da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990);

27. Exigir multa de mora superior ao limite legal (art. 52, § 1º, da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990);

28. Deixar de assegurar ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos (art. 52, § 2º, da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990);

29. Inserir no instrumento de contrato cláusula que estabeleça a perda total das prestações pagas em benefício do credor que, em razão do inadimplemento, pleitear a resolução do contrato e a retomada do produto alienado (art. 53 da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de

1990);

30. Deixar de prestar informações sobre questões de interesse do consumidor descumprindo notificação do órgão de defesa do consumidor (art. 55, § 4º, da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990).

D) INFRAÇÕES ENQUADRADAS NO GRUPO IV:

1. Exposição à venda de produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, ou perigosos ou, ainda, que estejam em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação (art. 18, § 6º, II, da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990);

2. Colocar no mercado de consumo produtos ou serviços que acarretem riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, bem como deixar de dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito (art. 8º da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990);

3. Colocar ou ser responsável pela colocação no mercado de consumo, produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança (art. 10 da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990);

4. Deixar de informar, de maneira ostensiva e adequada, a respeito da nocividade ou periculosidade de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança, ou deixar de adotar outras medidas cabíveis em cada caso concreto (art. 9º da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990);

5. Deixar de comunicar à autoridade competente a nocividade

ou periculosidade do produto ou serviço, quando do lançamento dos mesmos no mercado de consumo, ou quando da verificação posterior da existência de risco (art. 10, § 1º, da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990);

6. Deixar de comunicar aos consumidores, por meio de anúncios publicitários veiculados na imprensa, rádio e televisão, a nocividade ou periculosidade do produto ou serviço, quando do lançamento dos mesmos no mercado de consumo, ou quando da verificação posterior da existência de risco (art. 10, § 1º e 2º, da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990);

7. Expor à venda produtos com validade vencida (art. 18, § 6º, I, da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990).

PROCON AMAZONAS AMAZONAS GOVERNO DO ESTADO

WILSON MIRANDA LIMA
Governador do Estado do Amazonas

JALIL FRAXE CAMPOS
Diretor - Presidente do Procon-AM

Expediente:
Reprodução parcial – Governo Federal

Revisão:
Nara Souto – Jornalista DRT-2740

Capa/ Diagramação:
Clara Rezende - Designer
Warley Vicente - Designer

Procon-AM
Contatos: 0800 092 1512 / 3215-4009

Acompanhe nas Redes Sociais:

@procon_amazonas Procon Amazonas