

DECRETO-N Nº 3.410, DE 24 DE JUNHO DE 2024

DISPÕE SOBRE O PROCEDIMENTO DE APLICAÇÃO E OS CRITÉRIOS DE FIXAÇÃO DOS VALORES DAS PENAS DE MULTA POR INFRAÇÕES ÀS NORMAS DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR, A SEREM APLICADAS PELA COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS”.

O PREFEITO MUNICIPAL DE MARATAÍZES, Estado do Espírito Santo, no uso de suas atribuições legais,

CONSIDERANDO a necessidade de se tornar público e dar transparência aos critérios adotados para a fixação pelo PROCON Municipal de Marataízes dos valores das multas aplicadas às infrações ao Código de Defesa do Consumidor, Lei 8078/90;

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

RESOLVE:

Art. 1º - A imposição, cálculo, fixação de valores e aplicação de multas administrativas, previstas no Código de Defesa do Consumidor, Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 e no Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997 como sanção pela prática de infrações às normas de proteção e defesa do consumidor, no âmbito de competência da Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON serão regulados pelo presente Decreto e seus Anexos.

**SEÇÃO I
DO PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO**

Art. 2º. As infrações às normas de proteção e defesa do consumidor serão apuradas em procedimento administrativo que terá início mediante:

- I – ato, por escrito, da autoridade

competente;II – lavratura de auto de infração;

III – reclamação do consumidor ou do seu representante legal.

§ 1º. O processo administrativo será formalizado em ordem cronológica direta, devendotodas as suas folhas serem numeradas e rubricadas.

§ 2º. Antecedendo à instauração do processo administrativo, poderá a autoridade competente abrir a investigação preliminar, cabendo, para tanto, requisitar dos fornecedores informações sobre as questões investigadas resguardado o segredo industrial, na forma do disposto do § 4º do Art. 55 da Lei 8.078/90.

Art. 3º. O consumidor poderá apresentar sua reclamação na sede do PROCON Municipal de Marataízes, pessoalmente, ou através de seu representante legal, bem como por carta registrada.

Art. 4º. Recebida a reclamação, a Coordenadoria de Proteção de Defesa do Consumidor designará a data e hora para audiência de conciliação, para os próximos 15 (quinze) dias, notificando as partes para comparecimento.

I - a notificação far-se-á:

a) pessoalmente ao reclamado, seu mandatário ou preposto;

b) por carta registrada com Aviso de Recebimento (AR).

II - quando o reclamado, seu mandatário ou preposto não puderem ser notificados pessoalmente ou por via postal, será a intimação feita por edital a ser afixado nas dependências da sede do PROCON Municipal de Marataízes, pelo prazo de 10 (dez) dias e publicado pelo menos uma vez na imprensa oficial do Município.

Art. 5º. O processo administrativo, na forma deste decreto, deverá obrigatoriamenteconter:

I – a identificação do infrator;

II – a descrição do fato ou ato constitutivo da infração;

III – os dispositivos Legais infringidos;

IV – a assinatura da autoridade competente.

Art. 6º. Para a audiência de conciliação as partes serão convocadas na forma destedecreto, devendo o mediador que a ela presidir lavrar o termo correspondente.

Art. 7. Aberta a audiência, o agente competente do PROCON esclarecerá às partes sobre as vantagens da conciliação, mostrando-lhes os riscos e as consequências do litígio

Art. 8. Obtida a conciliação, será emitida a ata da audiência em três vias assinadas pelas partes, sendo uma via entregue a cada uma das partes e a outra anexada aos autos, que serão arquivados.

Art. 9. Os Autos de Reclamação serão arquivados, caso o reclamante não compareça à audiência de conciliação.

Art. 10. Não havendo conciliação, ou na hipótese do não comparecimento do fornecedor, conceder-se-á à parte reclamada, o prazo de 10(dez) dias, contados a partir da data da audiência de conciliação, oportunidade de defesa na forma do art. 12 deste Decreto.

Art. 11. O processo administrativo decorrente de auto de infração, de ato de ofício de autoridade competente ou de reclamação, será instruído e julgado por agente competente na forma deste Decreto.

Art. 12. O infrator poderá impugnar o processo administrativo no prazo de 10dias, contados de sua notificação, indicando em sua defesa:

- I – a autoridade julgadora a quem é dirigida;
- II – a qualificação do impugnante;
- III – as razões de fato e de direito que fundamentam a impugnação;
- IV – as provas que lhe dão suporte;

Art. 13. Não impugnado o processo administrativo, os fatos repurtar-se-ão verdadeiros.

Art. 14. Decorrido o prazo de impugnação, a Coordenadoria de Proteção de Defesa do Consumidor, determinará as diligências cabíveis, podendo dispensar as meramente protelatórias ou que para apuração sejam irrelevantes, sendo-lhe facultado requisitar do reclamado, de quaisquer pessoas físicas ou jurídicas, órgãos ou entidades públicas, as necessárias informações, esclarecimentos ou documentos, a serem apresentados no prazo de 15 (quinze) dias.

Art. 15. Quando a cominação prevista for a contrapropaganda, o processo deverá ser especificamente instruído com indicações técnico-publicitárias, elaboradas por entidade especializada, das quais se intimará o reclamado, obedecidas na execução da respectiva decisão, as condições constantes no § 1º, do art. 60, da Lei nº 8.078/90.

Art. 16. A decisão administrativa conterá relatório dos fatos, o respectivo enquadramento legal e, se condenatória, a natureza e gradação da pena, em conformidade com os anexos deste decreto.

- I - antes de se julgar o feito, a Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor, apreciará a defesa e as provas produzidas pelas partes.
- II - julgado o processo e fixada a multa será o infrator notificado para efetuar o seu recolhimento, no prazo de (dez dias) ou apresentar recurso.

Art. 17. Das decisões proferidas pela Coordenadoria caberá recurso, no prazo de 10(dez) dias, contados da data da intimação da decisão, ao Procurador-Geral do

Município, ou ao Procurador Municipal que porventura seja designado, que proferirá decisão definitiva, no prazo de 45 dias.

Art. 18. A decisão do recurso será comunicada ao infrator por Aviso de Recebimento(AR), além de publicada na imprensa oficial, valendo para contagem de prazo, a que ocorrer por último.

Art. 19. Não será conhecido o recurso interposto fora do prazo ou sem o seu devido preparo, estabelecido neste decreto.

Art. 20. A decisão é definitiva quando não mais couber recurso, seja de ordem formal ou material.

Art. 21. Todos os prazos referidos neste decreto são preclusivos.

Art. 22. Após 10 (dez) dias da ciência da decisão pelo infrator, a Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor, ou por quem designar, intimará o infrator condenado a recolher a importância da multa.

Art. 23. As multas aplicadas poderão ser reduzidas em benefício do infrator, observadas as seguintes disposições:

- 50% (cinquenta por cento) do valor para pagamento até 10 (dez) dias após a notificação da decisão de primeira instância ou do auto de infração, desde que o autuado requeira perante a Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor, nesse sentido;

- I - 20% (vinte por cento) do valor para pagamento após 10 (dez) dias do conhecimento da decisão de 2ª Instância;

- II - 10% (dez por cento) do valor quando o infrator intimado recolher a mesma, antes de sua inscrição na dívida ativa.

§ 1º Os benefícios de redução serão concedidos pela Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor, quando requeridos, após análise econômica financeira da empresa e do lucro obtido com a infração.

Art. 24. Não sendo recolhido o valor da multa em trinta dias, será o débito inscrito na Dívida Ativa do Município de Maratáizes, para a subsequente cobrança executiva.

Art. 25. Aos procedimentos administrativos disciplinados por este decreto, aplica-se subsidiariamente as normas do Código de Processo Civil e Decreto Federal n.º 2.181, de 20 de março de 1.997.

SEÇÃO II

DA FISCALIZAÇÃO

Art. 26 - A pena de multa prevista no art. 57 do Código de Defesa do Consumidor e no art. 18 do Decreto Federal nº 2.181, de 1997 será aplicada mediante a lavratura de auto de infração.

Art. 27 - O auto de infração será lavrado:

I - após denúncia de qualquer consumidor que gere Solicitação de Vistoria Fiscal, onde fique caracterizada a ocorrência de prática infrativa às normas que regem as relações de consumo;

II - após a verificação do não cumprimento das orientações ou correções de procedimento determinadas em procedimento de fiscalização educativa, findo o prazo concedido para correção de conduta;

III - uma vez constatada, em qualquer processo administrativo em trâmite no PROCON Municipal de Marataízes, respeitados os princípios processuais da ampla defesa e do contraditório, a ocorrência de qualquer prática infrativa prevista no Código de Defesa do Consumidor e legislação específica;

IV - se verificada qualquer ofensa ao acordado em Termo de Ajustamento de Conduta regularmente firmado entre o PROCON Municipal de Marataízes e o fabricante, produtor, fornecedor, distribuidor, comerciante, prestador de serviços ou a acordo individual celebrado diretamente com o consumidor, em processo administrativo em trâmite no PROCON Municipal de Marataízes.

§ 2º - Considera-se formalizada a intimação da decisão a partir da efetiva data da ciência da mesma.

Art. 35 - Os processos instaurados no âmbito do Procon de Marataízes para apuração de infrações aos direitos do consumidor podem ser classificados como:

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

Parágrafo único. As fórmulas para cálculo das multas a serem aplicadas em cada processo administrativo instaurado são aquelas definidas nos Anexos do presente Decreto.

Art. 36 - O processo administrativo instaurado de ofício é aquele destinado a apurar infrações a direitos difusos e coletivos dos consumidores.

Art. 37 - O processo administrativo individual é aquele destinado a apurar infrações a direitos individuais dos consumidores.

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

Art.38 - Para fins de aplicação do presente Decreto, os direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos são aqueles definidos como tais no art. 81, parágrafo único, da Lei Federal nº 8.078/90 - CDC.

Art. 39 - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação e se aplica aos processos administrativos em curso e aos que forem instaurados posteriormente.

Parágrafo único. Este Decreto não se aplica aos processos administrativos com decisão administrativa já transitada em julgado.

Art. 40 - Revogam-se as disposições em contrário, em especial o Decreto N nº 3.168, de 04 de maio de 2023.

Gabinete do Prefeito,
Marataízes/ES, 25 de junho de 2024.

ROBERTINO BATISTA DA SILVA
Prefeito Municipal

ANEXO I

FÓRMULAS DE CÁLCULO

Fórmula aplicável a Processo Administrativo instaurado por Ato de Ofício: $VM = (MM \times IG \times SE \times VA) \times (AT) \times (AG) \times (REI)$

Fórmula aplicável a Processo Administrativo Individual $VM = (MM \times IG \times SE \times VA) \times (AT) \times (AG) \times (REI) \times (NP)$

DESCRIÇÃO DA FÓRMULA

Onde:

VM = Valor da Multa

MM= Valor mínimo da multa¹ = 200 vezes o valor atualizado de Referência do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo Especial– IPCA-E, utilizados como base de cálculo ou referência de cálculo, preço público, penalidades e tributos no Município de Marataízes, vigente conforme correção anual.

IG= Índice de Gravidade da(s) Infração(ões) – Vide tabela constante no Anexo II.

SE= Situação Econômica da Empresa – Vide tabela constante no Anexo III.

VA= Vantagem Auferida – Vide tabela constante no Anexo IV.

AT= Atenuantes – Vide tabela constante no Anexo V. **AG** = Agravantes – Vide tabela constante no Anexo VI. **REI** = Reincidência – Vide tabela constante no Anexo VII.

NP = Número de Processos – Quantidade de Processos Individuais reunidos no mesmo procedimento

¹ O valor da multa mínima estabelecido pelo Código de Defesa do Consumidor no artigo 57 é de 200 vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência – UFIRs mas, considerando que a unidade supracitada foi extinta pelo artigo 29, § 3º da Medida Provisória nº 1973-67/2000, utilizaremos como referência o valor da unidade do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo Especial– IPCA-E, utilizados como base de cálculo ou referência de cálculo, preço público, penalidades e tributos no Município de Marataízes, vigente conforme correção anual.

ANEXO II
TABELA DE ÍNDICE DE GRAVIDADE DA(S) INFRAÇÃO(ÕES) – IG

O índice de gravidade da(s) infração(ões) será determinado de acordo com a gravidade da infração (vide Anexo VIII) e deverá ser representado na fórmula de cálculo da multa por um dos coeficientes indicados na TABELA abaixo:

GRAVIDADE	MULTIPLICADOR – IG
Grupo I – (vide Anexo VIII)	5
Grupo II – (vide Anexo VIII)	6
Grupo III – (vide Anexo VIII)	10

ANEXO III

**TABELA DE CLASSIFICAÇÃO DAS EMPRESAS PELA RECEITA OPERACIONAL
BRUTA – SITUAÇÃO ECONÔMICA DA EMPRESA – SE**

A fim de auferir a situação econômica do fornecedor, o Procon Municipal de Marataízes solicitará a apresentação de relatório econômico. Caso o fornecedor deixe de apresentá-lo, a classificação da situação econômica será realizada por estimativa e poderá ser impugnada através da interposição do recurso administrativo previsto no artigo 49 do Decreto Federal nº 2.181/97. A classificação econômica da empresa é definida pela sua receita operacional bruta, conforme quadro abaixo.

TIPO DE EMPRESA	RECEITA OPERACIONAL BRUTA (EM REAIS)	
	MAIOR	MENOR OU IGUAL
MICROEMPRESA INDIVIDUA	-	R\$ 81.000,00 Fundamento: Art. 18-A, §1º da Lei Complementar 123/2006, alterado pela Lei Complementar 155/ 2016
MICROEMPRESA	R\$ 81.000,00 Fundamento: Art. 18-A, §1º da Lei Complementar 123/2006, alterado pela Lei Complementar 155/ 2016	R\$ 360.000,00 Fundamento: Art. 3º, I da Lei Complementar 123/2006

EMPRESA DE PEQUENO PORTE	R\$ 360.000,00 Fundamento: Art. 3º, I da Lei Complementar 123/2006	R\$ 4.800.000,00 Fundamento: Art. 3º, II da Lei Complementar 123/2006, alterado pela Lei Complementar 155/ 2016
MÉDIA EMPRESA	R\$ 4.800.000,00 Fundamento: Art. 3º, II da Lei Complementar 123/2006, alterado pela Lei Complementar 155/ 2016	R\$ 300.000.000,00 Fonte: BNDS
GRANDE EMPRESA	R\$ 300.000.000,01 Fundamento: Art. 3º, parágrafo único da Lei 11.638/2007	-
	R\$ 4.800.000,00	

O multiplicador será definido conforme a natureza do dano causado e a situação econômica da empresa. A gradação dos multiplicadores levará em consideração a extensão do dano e a reprovabilidade da conduta, de modo que o multiplicador aumentará conforme o alcance e abrangência dos efeitos danosos. Tal gradação faz com que o valor da multa seja proporcional ao dano causado ao(s) consumidor(es), atendendo assim aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, além de evitar a utilização de subjetividade na aplicação da sanção de multa. Após a definição da natureza do dano e da situação econômica do Fornecedor, deverá ser aplicado um dos coeficientes abaixo:

EXTENSÃO DO DANO	MULTIPLICADO – ED
INFRAÇÃO DE CARÁTER INDIVIDUAL OU INDIVIDUAL HOMOGÊNEO	MICROEMPRESA INDIVIDUAL = 0,2 MICROEMPRESA = 0,21 EMPRESA DE PEQUENO PORTE = 0,4 MÉDIA EMPRESA = 0,9 GRANDE EMPRESA = 5
INFRAÇÃO DE CARÁTER COLETIVO	MICROEMPRESA INDIVIDUAL = 0,25
	MICROEMPRESA = 0,26 EMPRESA DE PEQUENO PORTE = 0,5 MÉDIA EMPRESA = 1 GRANDE EMPRESA = 15
INFRAÇÃO DE CARÁTER DIFUSO	MICROEMPRESA INDIVIDUAL = 0,27 MICROEMPRESA = 0,28 EMPRESA DE PEQUENO PORTE = 0,7 MÉDIA EMPRESA = 1,5 GRANDE EMPRESA = 16

ANEXO IV
TABELA DE ÍNDICE DE VANTAGEM AUFERIDA – VA

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

CARÁTER DA VANTAGEM	FAIXA DO DANO	MULTIPLICADOR
VANTAGEM MENSURÁVEL (considerada aquela comprovadamente auferida em razão da prática da infração, ou seja, na qual é possível definir o quantum da vantagem obtida pelo Fornecedor)	R\$ 0,01 até 100,00	1,2
	R\$ 100,01 até 1.000,00	1,3
	R\$ 1.000,01 até 10.000,00	1,4
	R\$ 10.000,01 até 50.000,00	2,0
	R\$ 50.000,01 até 100.000,00	2,5
	R\$ 100.000,01 até 300.000,00	3,0
	R\$ 300.000,01 até 700.000,00	4,0
	acima de R\$ 700.000,01	5,0
VANTAGEM NÃO MENSURÁVEL (considerada a hipótese em que não for possível auferir o quantum da vantagem obtida com a conduta infrativa do Fornecedor)	Não quantificável	1

ANEXO V

TABELA PARA APLICAÇÃO DAS ATENUANTES NO ARTIGO 25 DO DECRETO FEDERAL Nº 2.181/97

Quando o Fornecedor NÃO possuir nenhuma das Atenuantes previstas no artigo 25 do Decreto Federal 2.181/97, deverá ser utilizado o multiplicador número 1, caso contrário, deverá ser utilizado um dos multiplicadores constantes na tabela abaixo:

NÚMERO DE ATENUANTES	COEFICIENTE MULTIPLICADOR
01	0,8
02	0,7
03	0,6

ANEXO VI

TABELA PARA APLICAÇÃO DAS AGRAVANTES PREVISTAS NO ARTIGO 26, II ATÉ IX DO DECRETO FEDERAL 2.181/1997

Quando o Fornecedor NÃO possuir nenhuma das Agravantes previstas a partir do inciso II do artigo 26 do Decreto Federal 2.181/97, deverá ser utilizado o multiplicador número 1, caso contrário, deverá ser utilizado um dos multiplicadores constantes na tabela abaixo:

NÚMERO DE AGRAVANTES	COEFICIENTE MULTIPLICADOR
1 INCISO (exceto inciso I)	1,1
2 INCISOS (exceto inciso I)	1,2
3 INCISOS (exceto inciso I)	2,1
4 INCISOS (exceto inciso I)	2,2
5 INCISOS (exceto inciso I)	2,3
6 INCISOS (exceto inciso I)	3
7 INCISOS (exceto inciso I)	4
8 INCISOS (exceto inciso I)	5

ANEXO VII

TABELA PARA APLICAÇÃO DA AGRAVANTE DE REINCIDÊNCIA PREVISTA NO ARTIGO 26, I DO DECRETO FEDERAL Nº 2.181/1997

O multiplicador referente a reincidência (REI) será definido com base no número de processos com decisão fundamentada não atendida que o Fornecedor possuir neste Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon Municipal de Marataízes, nos moldes do artigo 27 do Decreto Federal 2.181/97. Porém, quando o Fornecedor for primário, deverá ser utilizado o multiplicador número 1.

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES	COEFICIENTE MULTIPLICADOR
1-10	1,1
11-21	1,2
22-32	1,3
33-43	2
44-54	2,5
55-65	3
66-76	3,5
77-87	4
Acima de 88	5

ANEXO VIII

Classificação das Infrações ao Código de Defesa do Consumidor GRUPO I – INFRAÇÕES CONSIDERADAS GRAVES

01 – Todas as do art. 6º do CDC;

02 – Ofertar produtos ou serviços sem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características como: quantidade, preço, condições de pagamento, juros, encargos, garantia, entre outros dados relevantes (art. 31 do CDC) (quando a falta de informação ou a informação incorreta NÃO afeta saúde e segurança);

03 – Realizar as práticas abusivas previstas no art. 39 do CDC, nos incisos:

- II (Recusar atendimento às demandas dos consumidores...)
- IX (Recusar a venda de bens ou a prestação de serviços...)
- X (Elevar sem justa causa...)
- XI (Aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso...) - XII (Deixar de estipular prazo para o ...)

04 – deixar de fornecer prévia e adequadamente ao consumidor, nas vendas a prazo, informações obrigatórias sobre as condições do crédito ou financiamento (art. 52 do CDC);

05 – 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 do CDC); (rótulo)

06 – promover publicidade de produto ou serviço de forma que o consumidor não a identifique como tal de forma fácil e imediata (art. 36 do CDC);

07 – 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 (arts. 18, 19 e 20 do CDC) (somente vício);

08 – deixar de cumprir a oferta, publicitária ou não, suficientemente precisa, ou obrigação estipulada em contrato (arts. 30 e 48 do CDC);

09 – redigir instrumento de contrato que regulam relações de consumo de modo a dificultar a compreensão do seu sentido e alcance (art. 46 do CDC) (não entrega do comprovante da relação de consumo – contrato, orçamento, nota fiscal, etc);

10 – 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 do CDC);

11 – 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 do CDC);

- 12 – deixar de fornecer manual de instrução, de instalação e uso de produto em linguagem didática e com ilustrações (art. 50, parágrafo único do CDC) (produtos NÃO nocivos);
- 13 – deixar de redigir contrato de adesão em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, de modo a facilitar a sua compreensão pelo consumidor (art. 54, § 3º do CDC);
- 14 – deixar de redigir com destaque cláusulas contratuais que impliquem na limitação de direito do consumidor, impedindo sua imediata e fácil compreensão (art. 54, § 4º do CDC);
- 15 – deixar de empregar componentes de reposição originais e adequados ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo se existir autorização em contrário do consumidor (art. 21 do CDC);
- 16 – deixar de assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto (art. 32 do CDC);
- 17 – 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 do CDC);
- 18 – 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 do CDC);
- 19 – inserir no instrumento de contrato cláusula abusiva (art. 51 do CDC); 20 – exigir multa de mora superior ao limite legal (art. 52, § 1º do CDC);
- 21 – deixar de assegurar ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros (art. 52, § 2º do CDC);
- 22 – prática infrativa não enquadrada em outro grupo

GRUPO II – INFRAÇÕES CONSIDERADAS MUITO GRAVES

- 01 – ofertar produtos ou serviços sem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características quanto à qualidade; prazo de validade; origem e sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores (art. 31 do CDC) (quando a falta de informação ou a informação incorreta afeta saúde e segurança);
- 02 – deixar de fornecer manual de instrução, de instalação e uso de produto em linguagem didática e com ilustrações quando se tratar de produto potencialmente nocivo (art. 50, parágrafo único do CDC) (produtos potencialmente nocivos);
- 03 – 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 do CDC);
- 04 – 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 (arts. 18, § 6º, II, e 39, VIII do CDC);

05 – 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 do CDC) (impedir ou dificultar o acesso);

06 – deixar de restituir ao consumidor quantia indevidamente cobrada pelo valor igual ao dobro do excesso (art. 42, parágrafo único do CDC);

07 – deixar o fornecedor, na publicidade de seus produtos ou serviços de manter em seu poder para informação dos legítimos interessados, os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem (art. 36, parágrafo único); ou deixar de prestar essas informações ao órgão de defesa do consumidor quando notificado para tanto (art. 55, § 4º do CDC);

08 – submeter, na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente a ridículo ou qualquer tipo de constrangimento ou ameaça (art. 42 do CDC);

09 – deixar de prestar informações sobre questões de interesse do consumidor descumprindo notificação do órgão de defesa do consumidor (art. 55, § 4º do CDC);

10 – Realizar as práticas abusivas previstas no Art.39 do CDC, Incisos:

- I (condicionar o fornecimento de produto...);
- III (Enviar ou entregar ao consumidor...)
- V (Exigir do consumidor...)
- VI (Executar serviços sem a prévia elaboração de...)
- VII (Repassar informação depreciativa...) - VIII (Colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço...)

11 – 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 do CDC).]

GRUPO III – INFRAÇÕES CONSIDERADAS GRAVÍSSIMAS

01 – expor à venda produtos com validade vencida (art. 18, § 6º, I do CDC);

02 – deixar de comunicar à autoridade competente a nocividade ou periculosidade do produto ou serviço, quando do lançamento dos mesmos no mercado de consumo, ou quando da verificação posterior da existência de risco à saúde e segurança do consumidor (art. 10, § 1º e 64 do CDC);

03 – 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 à saúde e segurança do consumidor (art. 10, § 1º e 2º do CDC);

04 – deixar de reparar os danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou

acondicionamento de seus produtos ou serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos (art. 12 e 14 do CDC);

05 – colocar no mercado de consumo produtos ou serviços inadequados ao fim que se destinam ou lhe diminuam o valor (arts. 18, § 6º, III, e 20 do CDC);

06 – deixar as concessionárias ou permissionárias de fornecer serviços públicos adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos (art. 22 do CDC);

07 – expor à venda produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, ou perigosos (art. 18, § 6º, II do CDC);

08 – 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 do CDC);

09 – 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 (arts. 9º e 63, § 1º do CDC);

10 – Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser enganosa ou abusiva (arts. 37, 66 e 67 do CDC);

11 – Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança; (art. 68 do CDC);

12 – Empregar, na reparação de produtos, peças ou componentes de reposição usados, sem autorização do consumidor; nos casos em que o produto ou serviço envolver a saúde e segurança do consumidor as peças devem ser novas.(art. 70 do CDC);]

13 – Deixar de retirar do mercado, imediatamente quando determinado pela autoridade competente, os produtos nocivos ou perigosos (art. 64, parágrafo único do CDC);

14 – 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 do CDC);

15 – inserir ou causar a inserção de informações negativas não verdadeiras ou imprecisas em cadastro de consumidores (art. 43, § 1º do CDC);

16 – deixar de comunicar por escrito ao consumidor a abertura de cadastro, ficham registro e dados pessoais de consumo, quando não solicitada por ele (art. 43, § 2º do CDC);

17 – 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 do CDC);

18 – 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 do CDC);

19 – 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 (art. 39, Inciso IV do CDC).