DOC 17/10/2024 - pp. 09 a 17

Secretaria Municipal de Justiça
Gabinete do Secretário

Documento: 112581812 | Instrução Normativa

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 01/2024, DE 16 DE OUTUBRO DE 2024.

Dispõe sobre os procedimentos administrativos no âmbito da Coordenadoria de Defesa do Consumidor - PROCON, da Secretaria Municipal de Justiça - SMJ/SP e dá outras providências.

O SECRETÁRIO MUNICIPAL DE JUSTIÇA, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela legislação em vigor,

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências;
CONSIDERANDO a Lei Municipal nº 14.141, de 27 de setembro de 2006, que dispõe sobre o Processo Administrativo no Município de São Paulo;
CONSIDERANDO a necessidade de aprimoramento de procedimentos e rotinas;

R E S O L V E:

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º A presente Instrução Normativa dispõe sobre os procedimentos administrativos no âmbito da Coordenadoria de Defesa do Consumidor - PROCON, da Secretaria Municipal de Justiça - SMJ/SP.

CAPÍTULO II - DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 2º PROCON, no planejamento, elaboração, proposição, coordenação e execução da política local de defesa do consumidor, tem como atribuição prevenir e intervir nas demandas individuais e coletivas relativas aos consumidores domiciliados na Cidade de São Paulo.

Art. 3º O âmbito de atuação do PROCON será delimitado segundo a predominância do interesse local.

CAPÍTULO III - DOS PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS

Art. 4º Os procedimentos administrativos, constituídos de atos ordenados que têm como finalidade a obtenção de uma decisão administrativa, serão instrumentalizados e tramitarão, prioritariamente, em plataforma eletrônica.
Parágrafo único. Aplicam-se subsidiariamente aos procedimentos administrativos de que trata esta Instrução Normativa as disposições da Lei Municipal nº 14.141, de 27 de março de 2006.

Art. 5º Os procedimentos administrativos previstos nesta Instrução Normativa conterão somente o indispensável à sua finalidade.

Art. 6º Na prática dos atos processuais administrativos deverão ser observados os princípios da eficiência, eficácia, celeridade e da economicidade da Administração Pública, não se permitindo exigências que não sejam estritamente necessárias à elucidação da matéria.

Art. 7º As notificações serão feitas:
I - por carta registrada ao representado, seu mandatário ou preposto, com aviso de recebimento;
II - por outro meio, físico ou eletrônico, que assegure a certeza da ciência do representado; ou
III - por mecanismos de cooperação internacional.
§ 1º Na hipótese de notificação de representados que residam em países que aceitem a notificação postal direta, a notificação internacional poderá ser realizada por meio de serviço postal com aviso de recebimento em nome próprio.
§ 2º O comparecimento espontâneo do representado supre a falta ou a nulidade da notificação e nessa data se iniciará a contagem do prazo para apresentação de defesa no processo administrativo sancionador.

Art. 8º As intimações dos atos processuais serão feitas por meio de:
I - carta registrada ao representado, ou ao seu mandatário ou preposto, com aviso de recebimento);
II - publicação no Diário Oficial da Cidade - DOC, da qual constarão os nomes do representado e de seu procurador, se houver; ou
III - por outro meio, físico ou eletrônico, que assegure a certeza da ciência do representado.
§ 1º O representado arguirá a nulidade da intimação em capítulo preliminar do próprio ato que lhe caiba praticar, o qual será tido por tempestivo caso o vício seja reconhecido.
§ 2º As intimações dirigidas ao endereço constante dos autos serão presumidas válidas, ainda que não sejam recebidas pessoalmente pelo interessado, caso a modificação temporária ou definitiva do endereço não tenha sido comunicada ao PROCON.
§ 3º As disposições deste artigo aplicam-se aos fornecedores que ofereçam produtos ou serviços, por meio de aplicação de internet, desde que o uso ou a fruição do bem adquirido se dê no território nacional.

Art. 9º Para as notificações ou intimações de que tratam os artigos antecedentes, considera-se domicílio:
a) do consumidor: o endereço eletrônico e o número de linha telefônica referente a aplicativo de troca de mensagens verificável, por este indicado quando de seu cadastro perante o Município;
b) do fornecedor: o endereço eletrônico e o número de linha telefônica referente a aplicativo de troca de mensagens verificável, por este indicado quando de seu cadastro perante o Município ou no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas da Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil;
Parágrafo único. Os consumidores e fornecedores deverão manter atualizados os dados cadastrais junto ao Município, comunicando imediatamente eventuais alterações de domicílio, endereço eletrônico ou número de linha telefônica referente a aplicativo de troca de mensagens verificável.

Art. 10. Considera-se certificada a entrega da notificação ou da intimação:
I - na data e hora da confirmação da entrega ao destinatário, quando for enviada por correio eletrônico ou por meio de aplicativo de troca de mensagens verificável;
II - na data efetiva da ciência, quando for realizada pessoalmente;
III - na data registrada no aviso de recebimento pelo destinatário, quando ocorrer por meio de carta registrada;
IV - no dia da publicação no DOC, no caso de notificação ou intimação por edital.

Art. 11. Os prazos começam na data da entrega da comunicação, da notificação ou da intimação e a sua contagem será feita excluindo-se o dia do começo e incluindo-se o dia do vencimento.
§ 1º Os prazos serão contados em dias corridos e de forma contínua, salvo disposição normativa específica em sentido diverso.
§ 2º A contagem dos prazos somente se inicia em dias de expediente regular no PROCON.

§ 3º Considera-se prorrogado o prazo até o primeiro dia útil seguinte se o vencimento cair em dia em que não houver expediente regular no PROCON.
§ 4º O dia do vencimento do prazo será prorrogado para o primeiro dia útil seguinte quando o interessado comprovar que na mencionada data ocorreu indisponibilidade no sistema eletrônico em que estiver tramitando o processo, por mais de uma hora ininterrupta, entre às 6h (seis horas) e 23h59 (vinte e três horas e cinquenta e nove minutos).
§ 5º As impossibilidades técnicas que decorrerem de falhas nos equipamentos, programas ou provedores de acesso à rede mundial de computadores utilizados pelos usuários não caracterizarão a indisponibilidade de que trata o § 4º.

Art. 12. Para os fins desta Instrução Normativa:
I - Reclamação é a comunicação, pelo interessado, de conduta de fornecedor em desconformidade com a legislação protetiva dos consumidores, visando assegurar direitos e/ou interesses individuais.
II - Denúncia é a comunicação, pelo interessado, de conduta do fornecedor em desconformidade com a legislação protetiva dos consumidores, visando assegurar direitos e/ou interesses coletivos ou difusos.
III - Consulta é o questionamento sobre matéria consumerista encaminhado por consumidor.

Art. 13. As reclamações e denúncias dos consumidores serão formalizadas:
I - por meio digital, através de preenchimento de formulários eletrônicos;
II - por meio presencial, com orientação ou preenchimento de formulários eletrônicos.
§ 1º As regras e requisitos para o cadastro de consumidores, bem como os requisitos para a formalização de reclamações e denúncias serão estabelecidos em portaria do PROCON.
§ 2º No processamento das reclamações e denúncias, os dados serão protegidos em conformidade com o Decreto Municipal nº 59.767, de 15 de setembro de 2020.
§ 3º O fornecedor interessado em acessar o conteúdo das reclamações firmará termo de uso, sendo sua de responsabilidade:
a) o devido recebimento das reclamações, o tratamento das informações e o cumprimento de prazos para respostas;
b) o conteúdo das respostas enviadas;
c) os atos de seus prepostos, funcionários e/ou representantes;
d) zelar pelo devido uso e confidencialidade de documentos no seu acesso ao sistema do PROCON.
§ 4º Somente poderá ser retirada a confidencialidade e sigilo de documentos pessoais nos casos previstos na legislação em vigor.

CAPÍTULO IV - DO ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR
Seção I
Disposições Gerais referentes ao Atendimento

Art. 14. Serão atendidos pelo PROCON os consumidores pessoas físicas domiciliados no Município de São Paulo e os consumidores pessoas jurídicas com sede, filial, sucursal no Município de São Paulo, que tiverem estabelecido relação jurídica de consumo com fornecedores nos termos do art. 3º da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor.
§ 1º No prazo de 10 (dez) dias, iniciado a partir da solicitação pela Divisão de Atendimento ao Consumidor, o reclamante pessoa física e/ou jurídica deverá comprovar seu domicílio no Município de São Paulo com a apresentação de cópia idônea documento comprobatório.
§ 2º A Divisão de Atendimento ao Consumidor, para fins de instrução, poderá condicionar o atendimento à apresentação de esclarecimentos e/ou documentos complementares, no prazo de até 10 (dez) dias, mediante envio de mensagem eletrônica ao endereço de correio eletrônico indicado pelo consumidor quando de seu cadastro perante o Município.

§ 3º O não atendimento ou o atendimento extemporâneo das solicitações de que tratam os parágrafos anteriores ensejará o arquivamento da demanda pelo PROCON.
§ 4º As partes e terceiros interessados poderão ter acesso aos procedimentos administrativos da Divisão de Atendimento ao Consumidor através da plataforma eletrônica pertinente, observada a legislação em vigor.

Art. 15. Mesmo na presença do interesse local, caso seja constatada idêntica demanda individual apresentada anteriormente pelo consumidor perante o PROCON ou outro Órgão de proteção e defesa do consumidor, caberá ao fornecedor informar e comprovar a referida circunstância ao PROCON, para análise e adoção das devidas providências administrativas pelo Diretor da Divisão de Atendimento, visando evitar procedimentos fiscalizatórios simultâneos pelo mesmo fato, com a respectiva ciência do consumidor.
§ 1º O fornecedor poderá realizar a comprovação de que trata o *caput* até a data final para apresentação da defesa do procedimento de reclamação, mas se não o fizer na primeira oportunidade, arcará com os prejuízos eventualmente decorrentes da inércia ou demora.
§ 2º A comprovação extemporânea da identidade das demandas de consumo não acarretará a nulidade do procedimento administrativo de reclamação ou do procedimento administrativo sancionatório dele decorrente.

Art. 16. As atividades de atendimento aos consumidores ocorrerão por meio eletrônico ou presencial.

Art. 17. O atendimento eletrônico será acompanhado de programas de inclusão digital e acessibilidade, que poderão contar com a participação de instituições, órgãos e entidades mediante celebração de convênios ou acordos de cooperação.

Art. 18. As atividades presenciais de atendimento aos consumidores serão desenvolvidas diretamente ou por intermédio de Órgãos ou Entidades parceiros, em locais assinalados no sítio eletrônico do PROCON, que também indicará o horário de funcionamento e os documentos necessários para sua efetivação.

Art. 19. Os dados consolidados, extraídos a partir dos atendimentos realizados pelo PROCON, bem como os indicadores apurados a partir deles, possuem caráter público e poderão ser divulgados com a finalidade de assegurar aos consumidores o amplo acesso à informação.

Art. 20. A Divisão de Atendimento ao Consumidor procederá à triagem das reclamações recepcionadas, com a finalidade de identificar:
I - a iminência de prescrição, decadência e demais situações de urgência caracterizadas por receio de dano irreparável ou de difícil reparação, hipóteses nas quais poderá suspender o prosseguimento do atendimento para imediata orientação dos consumidores envolvidos, encaminhando à Divisão de Fiscalização e/ou à Divisão de Apoio Jurídico para a adoção das providências eventualmente pertinentes, no âmbito de suas atribuições;
II - o descumprimento de termo de compromisso de ajustamento de conduta - TAC firmado pelo fornecedor, hipótese em que suspenderá o prosseguimento do atendimento para imediato encaminhamento à Divisão de Apoio Jurídico visando a adoção de medidas pertinentes, no âmbito de suas atribuições;
III - a inexistência de relação de consumo ou a impossibilidade legal de processar o pedido deduzido pelo consumidor, hipótese em que o atendimento será encerrado e registrado como “prejudicado” e o consumidor será orientado acerca do órgão competente para a proteção de seus direitos ou processamento do pedido;

IV - a existência de situação que demande apenas orientação ao consumidor, hipótese em que serão prestados os devidos esclarecimentos ao consumidor e o atendimento será concluído, registrado como “Simples Consulta”;
V - a prática de determinado(s) fornecedor(es) que implica em infração à legislação de proteção e defesa dos consumidores e potencial ameaça ou efetivação de dano coletivo ou difuso, hipótese em que, conforme as peculiaridades do caso, expedirá CIP, instaurará imediatamente procedimento administrativo de reclamação, ou enquadrará o caso como denúncia e o encaminhará à Divisão de Fiscalização para a adoção das providências pertinentes, no âmbito de suas atribuições.

Art. 21. A recusa da demanda pelo fornecedor deverá ser formalizada no momento da apresentação da resposta/defesa e somente poderá ocorrer nas hipóteses em que o fornecedor não tenha relação direta ou indireta com o conflito consumerista.

Seção II
Da Etapa Preliminar

Art. 22. Preliminarmente à abertura de procedimento administrativo de reclamação, o PROCON poderá expedir Carta de Informações Preliminares - CIP, por meio da qual notificará o fornecedor para que adote as medidas necessárias para a solução da demanda junto ao consumidor, ou informe as razões de não o fazer, no prazo de até 10 (dez) dias.

Art. 23. A resposta à CIP deverá ser formalizada ao e-mail ***fornecedor@prefeitura.sp.gov.br***.
§ 1º O fornecedor deverá anexar à resposta todos os documentos pertinentes para a análise da demanda, incluindo a comprovação de contato com o consumidor.
§ 2º A documentação anexada pelo fornecedor deverá demonstrar de forma inequívoca:
I - a solução da demanda, comprovando, no prazo previsto no artigo anterior, por qualquer meio hábil, que o consumidor foi cientificado da resolução do conflito; ou
II - a não procedência da demanda.
§ 3º Na hipótese do inciso I do parágrafo anterior, caberá ao fornecedor fazer prova do efetivo atendimento ao pedido do consumidor ou, ainda, do aceite deste à proposta alternativa por ele formulada.

Art. 24. Após recepção da resposta do fornecedor à CIP, o PROCON notificará o consumidor para conhecer o seu teor e, no prazo de 10 (dez) dias, informar sobre o atendimento ou não do requerido e avaliar o desfecho dado à demanda em etapa preliminar.
§ 1º A ausência de manifestação tempestiva do consumidor quanto ao desfecho dado à demanda em etapa preliminar, quando o fornecedor fizer prova do efetivo atendimento ao pedido por ele formulado ou, ainda, de seu aceite à proposta alternativa que lhe foi formulada, implicará na baixa da CIP por resolução da demanda e ensejará a conclusão do atendimento.
§ 2º Após a recepção da resposta do fornecedor e do formulário de avaliação pelo consumidor, o PROCON analisará o desfecho que foi conferido à demanda, determinando, conforme o caso, a conclusão do atendimento, a abertura de procedimento administrativo de reclamação ou a orientação do consumidor quanto à melhor forma para o resguardo de seus direitos.

Art. 25. Caso não haja resposta do fornecedor à CIP, o PROCON analisará a pertinência do prosseguimento da demanda apresentada, determinando, conforme o caso, o encerramento do atendimento, a abertura de procedimento de reclamação ou a orientação do consumidor quanto à melhor forma para o resguardo de seus direitos.

Seção III
Da Reclamação Individual

Art. 26. Será aberto procedimento administrativo de reclamação nas seguintes hipóteses:
I - o fornecedor, devidamente notificado, permanecer inerte ou demonstrar desinteresse na realização de etapa preliminar;
II - a demanda não for solucionada em fase preliminar.

Art. 27. Instaurado o procedimento administrativo de reclamação, o fornecedor será notificado para que, no prazo de 20 (vinte) dias, apresente defesa, na forma do art. 42, *caput,* do Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997.
§ 1º Na defesa, o fornecedor deverá apresentar manifestação clara e precisa acerca da demanda, acompanhada dos documentos e dados solicitados pelo PROCON.
§ 2° A ausência de manifestação em resposta à notificação, por parte do fornecedor, implicará na classificação da demanda como “Reclamação Fundamentada Não Atendida”.
§ 3º Apresentada resposta do fornecedor, o PROCON notificará o consumidor para conhecer o seu teor e, no prazo de 10 (dez) dias, informar sobre o atendimento ou não do requerido.
§ 4º A ausência de manifestação tempestiva do consumidor quanto ao desfecho dado à demanda, quando o fornecedor fizer prova do efetivo atendimento ao pedido por ele formulado ou, ainda, de seu aceite à proposta alternativa que lhe foi formulada, implicará na classificação da demanda como “Reclamação Fundamentada Atendida”.

Seção IV
Da Reclamação Coletiva

Art. 28. Caso seja constatada a repetição de demandas individuais análogas, ainda que em seu estágio preliminar, versando sobre problema da mesma natureza, relativamente a um mesmo fornecedor, indicando a possibilidade de existência de dano coletivo, a Divisão de Atendimento ao Consumidor poderá, a seu critério, determinar a reunião dos feitos individuais em uma única reclamação coletiva.
§ 1º Em tais casos, os consumidores cujas demandas individuais tenham sido reunidas, bem como os demais que venham a apresentar demandas análogas durante o processamento da reclamação coletiva, passarão a figurar nela como interessados, apensando-se suas demandas individuais aos autos da reclamação coletiva, para que seus casos possam ser avaliados e respondidos pelo fornecedor demandado.
§ 2º Cada uma das demandas individuais reunidas manterá seu caráter individual para fins de composição do banco de dados do PROCON, bem como do Cadastro de Reclamações Fundamentadas de que trata o art. 44 da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.
§ 3º Uma vez adotado o procedimento estabelecido no *caput*, a Divisão de Atendimento ao Consumidor poderá determinar a suspensão da emissão de CIP e da abertura de novas reclamações individuais relacionadas a fatos análogos.

Art. 29. Na reclamação coletiva, o fornecedor será instado a manifestar-se conclusivamente:
I - em relação a cada uma das demandas individuais nela reunidas, no sentido de dar-lhes atendimento, ou não;
II - de forma coletiva, quanto à conduta objeto da reclamação.

Art. 30. A reclamação coletiva tramitará por até 60 (sessenta) dias, a partir da data de sua abertura, sendo prorrogável este prazo, a critério da Divisão de Atendimento ao Consumidor, com base no volume das demandas individuais análogas, nos resultados obtidos na solução destas e na possibilidade de ajuste efetivo da conduta questionada.

Art. 31. Findo o prazo previsto no artigo anterior, na persistência da apresentação de demandas individuais análogas e com base no volume dessas demandas, nos resultados obtidos na solução delas e na possibilidade de ajuste efetivo da conduta questionada, a Divisão de Atendimento ao Consumidor poderá determinar:
I - a imediata abertura de nova reclamação coletiva, nos mesmos moldes;
II - o processamento individual dessas novas demandas;
III - a suspensão do processamento administrativo dos casos individuais análogos àqueles reunidos na reclamação coletiva, sem prejuízo do registro a eles correspondentes, para fins de monitoramento do problema no mercado de consumo e de atualização do banco de dados do PROCON.
Parágrafo único. Na hipótese do inciso III deste artigo, os consumidores serão orientados sobre como proceder, por outras vias, visando à garantia de seus direitos, e o PROCON adotará as medidas administrativas cabíveis, bem como oficiará a autoridade competente para aquelas de natureza judicial.

Seção V
Da Manifestação Técnica Conclusiva e do Encerramento do Procedimento de Reclamação

Art. 32. Encerrada a instrução, as reclamações individuais e coletivas receberão manifestação técnica conclusiva no âmbito do PROCON, obedecendo-se à seguinte classificação:
I - Reclamação fundamentada atendida;
II - Reclamação fundamentada não atendida;
III - Reclamação não fundamentada;
IV - Reclamação prejudicada.
§ 1º Após a manifestação técnica mencionada no "*caput*" o Diretor da Divisão de Atendimento ao Consumidor proferirá decisão, que será publicada no DOC de forma resumida, constando:
c) o nome/razão social das partes envolvidas, sendo do consumidor somente as iniciais;
c) o número da reclamação;
c) o fundamento e a classificação.
§ 2º Da decisão de que trata o *caput* caberá recurso pelo interessado, dirigido ao Coordenador do PROCON, no prazo de 15 (quinze) dias, a partir da data publicação da referida decisão no Diário Oficial da Cidade - DOC, nos termos do art. 49 do Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997.
§ 3º Considera-se Reclamação Fundamentada a notícia de lesão ou ameaça a direito de consumidor analisada pelo PROCON, a requerimento ou de ofício, considerada procedente por decisão definitiva.
§ 4º Considera-se Reclamação Não Fundamentada a notícia de lesão ou ameaça a direito de consumidor analisada pelo PROCON, a requerimento ou de ofício, considerada improcedente por decisão definitiva.

Art. 33. Considerar-se-á prejudicado o procedimento administrativo de reclamação quando se verificar:
I - a desistência, a esta se equiparando o ingresso de qualquer medida judicial tendente à discussão de fatos relacionados ou a adoção de condutas prejudiciais à demanda em curso no PROCON;
II - a ausência de elementos formais que autorizem sua continuidade;
III - a incorreção relevante nos dados de abertura do procedimento;
IV - a abertura de casos em duplicidade;
V - o registro de fato, cuja natureza extrapole a competência administrativa do PROCON.
Parágrafo único. Na hipótese do inciso I deste artigo, tratando-se de reclamação coletiva, o encerramento ficará adstrito aos consumidores que ingressaram com medidas judiciais tendentes à discussão dos fatos relativos ou que adotaram condutas prejudiciais à demanda em curso no PROCON.

Art. 34. A inclusão de fornecedor no Cadastro Municipal de Reclamações Fundamentadas, como consequência da decisão prevista no art. 32, incisos I e II, consiste em ato administrativo que objetiva informar periodicamente à sociedade, sobretudo aos consumidores, acerca do comportamento dos fornecedores, verificado durante o processamento das reclamações pelo PROCON.

Art. 35. As reclamações que forem classificadas como “fundamentadas não atendidas”, serão encaminhadas à Divisão de Fiscalização para análise e adoção das providências cabíveis, em prosseguimento, nos termos dos artigos 33 e seguintes do Decreto Federal nº 2.181, 20 de março de 1997 e da presente Instrução Normativa.

Seção VI
Do Cadastro Municipal de Reclamações Fundamentadas

Art. 36. O PROCON divulgará, anualmente, o Cadastro Municipal de Reclamações Fundamentadas, constituído por todas as reclamações fundamentadas contra fornecedores, nos termos do art. 44 da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.
§ 1º A divulgação anual ocorrerá mediante publicação no Diário Oficial da Cidade - DOC e no sítio eletrônico do PROCON.
§ 2º Sem prejuízo da divulgação anual, o PROCON poderá publicar em seu sítio eletrônico o Cadastro Municipal de Reclamações Fundamentadas em periodicidade inferior a um ano.
§ 3º O cadastro conterá informações objetivas, claras e resumidas sobre a identificação dos fornecedores reclamados, o objeto das reclamações e seu atendimento ou não pelos fornecedores.
§ 4º O cadastro de que trata este artigo, nos termos do que dispõe o art. 60 do Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997, é público, sendo as informações dele constantes a todos acessíveis, gratuitamente, vedada a utilização abusiva ou, por qualquer outro modo prejudicial à defesa e orientação dos consumidores, ressalvada a hipótese de publicidade comparativa.
§ 5º O consumidor ou fornecedor poderá requerer, no prazo de 5 (cinco) dias a partir da divulgação do cadastro e mediante petição fundamentada, a retificação de informação inexata que nele conste, bem como a inclusão de informação omitida, cabendo ao Diretor da Divisão de Atendimento ao Consumidor, no prazo de 10 (dez) dias úteis, pronunciar-se, motivadamente, pela procedência ou improcedência do pedido.
§ 6º No caso de acolhimento do pedido de que trata o parágrafo anterior, a autoridade competente providenciará, no prazo de 10 (dez) dias, a retificação ou inclusão da informação e sua divulgação nos termos do § 1º.

Seção VII
Das Denúncias

Art. 37. Serão processadas pela Divisão de Fiscalização as denúncias recepcionadas pelo PROCON em relação fornecedores que possuam sede, filial, sucursal, representantes, parceiros ou credenciados no Município de São Paulo, bem como em relação a fornecedores com atuação no comércio eletrônico, desde que relacionadas a relações de consumo que envolvam consumidores domiciliados no Município de São Paulo
§ 1º A Divisão de Fiscalização, para fins de instrução, poderá condicionar o atendimento à apresentação de esclarecimentos e/ou documentos complementares, no prazo de até 10 (dez) dias, a partir do dia seguinte àquele de envio de mensagem eletrônica encaminhada ao endereço de correio eletrônico indicado pelo consumidor em seu cadastro perante o Município.
§ 2º O não atendimento ou o atendimento extemporâneo das solicitações de que tratam o parágrafo anterior ensejará o encerramento do processamento da demanda pelo PROCON.
§ 3º Na hipótese do parágrafo anterior, o PROCON poderá oficiar outros Órgãos para análise e adoção das providências que entenderem cabíveis.

Art. 38. O acesso às informações constantes no processo administrativo eletrônico se dará através do Sistema Eletrônico de Informação - SEI na rede mundial de computadores ou pessoalmente, no Setor de Expediente do PROCON:
I - pelas partes envolvidas;
II - por terceiro(s) interessado(s), ressalvadas as hipóteses de direitos difusos e coletivos que estejam sob sigilo;
III - aos advogados e estagiários inscritos na Ordem dos Advogados do Brasil, quando não estiverem sujeitos a sigilo, ou mediante apresentação de procuração da parte quando estiverem sob sigilo.
§ 1º O acesso às informações que se refere aos incisos I ao III deverá ser previamente solicitado pelo interessado através de protocolo de requerimento direcionado ao Diretor da Divisão de Fiscalização através do endereço eletrônico ***fiscalizaprocon@prefeitura.sp.gov.br***.
§ 2º O interessado deverá indicar, no requerimento, o seu endereço eletrônico para o envio da chave de acesso aos autos.
§ 3º Deverá ser efetuado o pagamento do preço público porventura incidente sobre o serviço solicitado, nos termos da legislação específica em vigor.

Art. 39. A Divisão de Fiscalização procederá à triagem das denúncias recepcionadas pela plataforma eletrônica pertinente com a finalidade de identificar:
I - se a prática do fornecedor implica em infração à legislação de proteção e defesa do consumidor com potencial ameaça de dano coletivo ou difuso;
II - situações de urgência ou de interesse da preservação da vida, saúde, segurança, informação, do bem-estar dos consumidores e proteção de seus interesses econômicos;
III - o descumprimento de termo de compromisso de ajustamento de conduta - TAC firmado pelo fornecedor, hipótese em que interromperá o prosseguimento do atendimento para imediato encaminhamento à Divisão de Apoio Jurídico para adoção das providências pertinentes, no âmbito de suas atribuições;
IV - a inexistência de relação de consumo, hipótese em que o atendimento será encerrado e o assunto será encaminhado ao órgão competente para o processamento da denúncia, orientando-se ao denunciante;
V - a existência de situação que demande apenas orientação ao consumidor, incluindo-se os casos de improcedência do pedido deduzido, hipótese em que serão prestados os devidos esclarecimentos ao consumidor e o atendimento será concluído.

CAPÍTULO V - Da Fiscalização
Seção I
Disposições Gerais

Art. 40. No desempenho de sua competência, sempre fundamentado em razões de ordem técnica, a Divisão de Fiscalização desenvolverá ações de fiscalização.

Art. 41. Serão realizadas ações de fiscalização *ex officio* ou com fundamento:
I - em denúncias efetuadas por meio de plataforma eletrônica pertinente;
II - em encaminhamentos efetivados por outros Órgãos Públicos ou Entidades representativas de consumidores ou de fornecedores;
III - em comunicação da Divisão de Atendimento ao Consumidor, nas hipóteses previstas nesta Instrução Normativa;
IV - em comunicação da Divisão de Apoio Jurídico, caso constatada prática inadequada do fornecedor durante a verificação ou o acompanhamento de TAC firmado com o PROCON;

V - no mapeamento e no monitoramento de fornecedores com atuação em setores econômicos que apresentem significativa ocorrência de irregularidades no que concerne às normas de proteção e defesa dos direitos dos consumidores.
VI - nas hipóteses de reclamações em que for constatada repercussão de natureza individual homogênea, coletiva ou difusa em direito do consumidor pela Divisão de Atendimento ao Consumidor.

Art. 42. Sem prejuízo de outras medidas previstas na legislação, bem como daquelas previstas em normas regulatórias, quando aplicáveis, os fornecedores infratores estão sujeitos à aplicação das seguintes sanções previstas no art. 56 da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 e no art. 18 do Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997:
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 produtos ou serviços;
VII - suspensão temporária de atividade;
VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;
IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
XI - intervenção administrativa;
XII - imposição de contrapropaganda.
§ 1º As sanções administrativas indicadas nos incisos do *caput* deste artigo poderão ser aplicadas isolada ou cumulativamente, inclusive de forma cautelar, antecedente ou incidental no procedimento administrativo.
§ 2º As sanções 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 Pública, quando forem constatados vícios de quantidade ou de qualidade por inadequação ou insegurança do produto ou serviço.
§ 3º As sanções 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 e contraditório, quando o fornecedor reincidir na prática das infrações de maior gravidade previstas no Código de Defesa do Consumidor e em legislação correlata.
§ 4º Considerar-se-ão como infrações de maior gravidade para efeito do disposto no art. 59, *caput*, da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, as práticas estabelecidas no Grupo IV do Anexo I.
§ 5º As penalidades previstas nos incisos III a XI deste artigo sujeitam-se à posterior confirmação pelo órgão normativo ou regulador da atividade, nos limites de sua competência.
§ 6º Responderá pelas práticas infrativas quem por ação ou omissão lhe der causa, concorrer para sua prática ou dela se beneficiar.

Art. 43. Na determinação da sanção a ser aplicada a cada caso concreto, devem ser considerados os seguintes parâmetros e critérios:
I - a natureza e a gravidade da infração, observada a classificação em quatro grupos (I, II, III e IV), conforme o Anexo I desta Instrução Normativa;
II - a extensão dos danos e a abrangência dos interesses lesados em decorrência das práticas infrativas, para os consumidores efetivos ou potenciais;
III - a condição econômica do fornecedor;

IV - a proporcionalidade entre a infração praticada e a intensidade da sanção a ela aplicada, observados os incisos anteriores;
V - a vantagem auferida com o ato infrativo.
Parágrafo único. No caso de concurso de infratores, a cada um deles será aplicada sanção individualizada, graduada em conformidade com os parâmetros e critérios definidos no *caput* deste artigo.

Art. 44. As ações de fiscalização em estabelecimentos de fornecedores deverão ser intentadas mediante Ordem de Serviço emitida pelo Diretor da Divisão de Fiscalização ou pelo Coordenador do PROCON.
Parágrafo único. Sem prejuízo da fiscalização ordinária, a fiscalização estratégica, com base em plano anual de fiscalização, será estabelecida por ato normativo do PROCON no início do ano vigente.

Seção II
Dos Procedimentos de Fiscalização

Art. 45. A instauração de procedimento de fiscalização não implica, salvo aplicação de medida cautelar, em qualquer efeito ao fornecedor até a decisão acerca das medidas sancionatórias que lhe forem eventualmente aplicadas.

Art. 46. Os procedimentos de fiscalização terão seus atos formalizados em processo administrativo eletrônico, devendo todos os agentes públicos que tiverem acesso aos autos adotar as medidas voltadas ao sigilo e à eficácia do procedimento, bem como as medidas necessárias à proteção de dados nos termos da legislação em vigor.

Art. 47. Os atos presenciais necessários à instrução dos processos administrativos de fiscalização serão digitalizados e neles inseridos.
§ 1º O agente fiscal poderá, no ato fiscalizatório, valer-se de fotografias, filmagens ou qualquer outro meio comprobatório da materialidade das práticas infrativas.
§ 2º Na realização de fotografias, filmagens ou qualquer outro meio comprobatório da autoria e materialidade das práticas infrativas deverá ser evitada, sempre que possível e desde que desnecessário para a comprovação, a identificação de pessoas, bem como a inserção de locais e/ou espaços não abrangidos pelas irregularidades.

Art. 48. Recebidos e analisados pela Divisão de Fiscalização as denúncias, processos administrativos ou expedientes, diante do conjunto de elementos que os acompanham, será determinada a abertura de procedimento fiscalizatório ou o arquivamento dos autos, em decisão fundamentada do Diretor da Divisão de Fiscalização.

Art. 49. As diligências presenciais poderão ocorrer na sede, filial ou sucursal do fornecedor relacionado à demanda sob análise, bem como em seus escritórios, representantes, parceiros ou credenciados e, se necessário, nas dependências de seus prestadores de serviços.

Art. 50. O processo administrativo sancionador inicia-se com a lavratura do auto de infração.

Art. 51. As notificações, termos e autos emitidos pela Divisão de Fiscalização do PROCON deverão ser numerados, com base em relação sequencial, e preenchidos de forma clara e precisa, sem entrelinhas, rasuras ou emendas.

Art. 52. A Notificação para o fornecimento de informações e documentos deverá conter:
I - o número do processo administrativo a que se refere;

II - o local, a data e a hora da lavratura;
III - a razão social, o nome fantasia e o número de inscrição do fornecedor no CNPJ, quando houver;
IV - em se tratando o fornecedor de pessoa física, o nome completo e seu número de inscrição no CPF, ou de outro documento de identificação na ausência deste;
V - o endereço do fornecedor, se houver;
VI - a descrição dos fatos ou condutas em desacordo com os normativos de proteção e defesa do consumidor;
VII - as informações e documentos que estão sendo solicitados ao fornecedor, e o prazo estabelecido para seu envio;
VIII - a indicação de que o não fornecimento das informações e documentos requeridos poderá acarretar sanção administrativa por infração ao estatuído no art. 55, § 4º, do Código de Defesa do Consumidor, c/c. o art. 18, *caput,* do Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997, além da advertência de que o fornecedor estará sujeito à pena estabelecida para o delito de desobediência, previsto no art. 330 do Código Penal Brasileiro;
IX - a identificação funcional do agente autuante, com indicação de seu cargo, registro funcional e número da CIF, bem como assinatura.

Art. 53. O prazo para a apresentação de impugnação, para a apresentação de defesa ou para o cumprimento de notificação será de 20 (vinte) dias.
Parágrafo único. Caso seja identificada situação de urgência ou de interesse da preservação da vida, saúde, segurança, informação, do bem-estar dos consumidores e proteção de seus interesses econômicos, caberá ao Diretor da Divisão de Fiscalização estabelecer o prazo para o cumprimento de notificação compatível com a situação, mediante prévia ciência e autorização do Secretário Municipal de Justiça.

Art. 54. A Notificação Orientadora, elaborada em atendimento ao art. 55 da Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006, deverá conter:
I - o número do processo administrativo ao qual se refere;
II - o local, a data e a hora da lavratura;
III - a razão social, o nome fantasia e o número de inscrição do fornecedor no CNPJ, quando houver;
IV - em se tratando o fornecedor de pessoa física, o nome completo e seu número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas, ou de outro documento de identificação na ausência deste;
V - o endereço do fornecedor, se houver;
VI - a descrição dos fatos ou condutas em desacordo com os normativos de proteção e defesa do consumidor;
VII - os dispositivos legais infringidos;
VIII - as alterações fáticas ou as condutas necessárias à adequação aos normativos de proteção e defesa do consumidor;
IX - o prazo para a adequação aos normativos de proteção e defesa dos consumidores;
X - a identificação funcional do agente autuante, com indicação de seu cargo, registro funcional e número da CIF, bem como assinatura.

Art. 55. O Auto de Constatação deverá conter:
I - o número do processo administrativo ao qual se refere;
II - o local, a data e a hora da lavratura;
III - a razão social, o nome fantasia e o número de inscrição do fornecedor no CNPJ, quando houver;
IV - em se tratando o fornecedor de pessoa física, o nome completo e seu número de inscrição no CPF, ou de outro documento de identificação na ausência deste;
V - o endereço do fornecedor, se houver;
VI - a descrição dos fatos ou condutas em desacordo com os normativos de proteção e defesa dos consumidores;

VII - a notificação do fornecedor com o prazo para apresentação de manifestação e/ou documentos;
VIII - a designação do PROCON como órgão julgador e o respectivo endereço;
IX - a indicação de que o fornecedor foi devidamente orientado quanto às normas de defesa do consumidor, com destaque para a correção imediata das irregularidades descritas no Auto;
X - a identificação funcional do agente autuante, com indicação de seu cargo, registro funcional e número da CIF, bem como a assinatura.
Parágrafo único. Caso não sejam constatadas irregularidades no curso da fiscalização, essa circunstância deverá ser consignada no campo apropriado do Auto de Constatação.

Art. 56. O Auto de Infração deverá conter:
I - o número do processo administrativo ao qual se refere.
II - o local, a data e a hora da lavratura;
III - a razão social, o nome fantasia e o número de inscrição do fornecedor no CNPJ, quando houver;
IV - em se tratando o fornecedor de pessoa física, o nome completo e seu número de inscrição no CPF, ou de outro documento de identificação na ausência deste;
V - o endereço do fornecedor, se houver;
VI - a descrição do(s) fato(s) ou conduta(s) em desacordo com os normativos de proteção e defesa dos consumidores;
VII - o(s) dispositivo(s) legal(is) infringido(s);
VIII - a(s) sanção(ões) aplicável(is);
IX - a notificação do fornecedor com o prazo de 20 (vinte) dias para apresentação de Defesa acompanhada dos documentos pertinentes, ou para a especificação de provas a produzir, caso ocorra a hipótese prevista no art. 35, alínea “i”, do Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997;
X - a designação do PROCON como órgão julgador e o respectivo endereço;
XI - a indicação de que o fornecedor foi devidamente orientado quanto às normas de defesa do consumidor, com destaque para a correção imediata das irregularidades descritas no Auto de Infração;
XII - a identificação funcional do agente autuante, com indicação de seu cargo, registro funcional e número da CIF, bem como a assinatura;
XIII - a identificação, a assinatura do recebedor e a data do recebimento, ou a indicação de que o responsável pelo fornecedor se recusou a assinar.
§ 1º Para cada fato ou conduta descrito deverá haver a remissão à(s) respectiva(s) norma(s) infringida(s), de forma clara.
§ 2º A descrição dos fatos e condutas irregulares no auto de infração poderá ser feita de forma sucinta, com a indicação do número e data de lavratura do Auto de Constatação, com indicação do respectivo número e data de lavratura, devendo uma cópia deste acompanhar o Auto de Infração.
§ 3º Acompanhará o Auto de infração a estimativa de receita bruta do estabelecimento elaborada pelo PROCON, conforme parâmetros constantes no art. 67.

Art. 57. Quando for aplicável a sanção de contrapropaganda em decorrência da prática de publicidade enganosa ou abusiva, nos termos do art. 36 e seus parágrafos da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, deverão ser inseridas no auto de infração as diretrizes básicas de seu conteúdo, além da advertência de que o fornecedor autuado, em caso de descumprimento, estará sujeito a responder pelo crime de Desobediência, previsto no art. 330 do Código Penal.

Art. 58. Quando for aplicável a sanção de suspensão temporária de atividade ou de suspensão do fornecimento do produto ou serviço de forma cautelar, deverá constar do auto de infração a duração da medida e da exigência a ser cumprida, quando cabível, além da advertência de que o fornecedor autuado estará sujeito a responder pelo crime de Desobediência, previsto no art. 330 do Código Penal.

Art. 59. O Auto de Apreensão e o Termo de Depósito deverão conter:
I - o número do processo administrativo ao qual se refere;
II - o local, a data e a hora da lavratura;
III - a razão social, o nome fantasia e o número de inscrição do fornecedor no CNPJ, quando houver;
IV - em se tratando o fornecedor de pessoa física, o nome completo e seu número de inscrição no CPF, ou de outro documento de identificação na ausência deste;
V - o endereço do fornecedor, se houver;
VI - a descrição detalhada e a quantidade dos produtos apreendidos;
VII - as razões e os fundamentos da apreensão;
VIII - o nome, o endereço e a qualificação do depositário;
IX - o local e as condições em que o produto deverá ficar armazenado;
X - a quantidade de amostra eventualmente colhida para análise;
XI - a identificação funcional do agente autuante, com indicação de seu cargo, registro funcional e número da CIF, bem como a assinatura;
XII - a notificação do fornecedor e a assinatura do depositário;
XIII - as proibições contidas no art. 101, § 2º.

Art. 60. Uma via dos documentos elaborados durante as ações fiscalizatórias deverá ser entregue ao fornecedor, exceto quando se tratar da hipótese de recusa de recebimento, hipótese em que o agente fiscal consignará o fato nos referidos documentos, remetendo-os ao autuado por via postal, com aviso de recebimento (AR), por meio eletrônico ou outro procedimento equivalente, que terá os mesmos efeitos da entrega presencial.

Art. 61. Caso seja verificada qualquer inexatidão na notificação, no auto ou no termo, caberá ao agente fiscal solicitar a retificação ou a invalidação do documento ao Diretor da Divisão de Fiscalização, indicando as incorreções observadas e as justificativas necessárias.
Parágrafo único. Os documentos, cuja retificação ou invalidação seja requerida, deverão estar acompanhados daqueles que os substituirão, exceto quando houver impossibilidade de emissão de outro em substituição, devidamente justificada nos autos do processo administrativo respectivo.

Art. 62. O Diretor da Divisão de Fiscalização emitirá despacho motivado especificando os documentos a serem retificados ou invalidados, com a indicação de seus números de emissão, bem como os documentos eventualmente gerados em substituição.
Parágrafo único. Retificados ou invalidados os documentos, com as respectivas substituições, quando for o caso, será dada ciência ao fornecedor fiscalizado ou autuado, reabrindo-se o prazo para defesa.

Art. 63. Caso ocorra a impossibilidade de emissão de outros documentos em substituição aos invalidados, o procedimento será encerrado mediante decisão motivada, comunicando-se tal fato aos interessados, cabendo ao Diretor da Divisão de Fiscalização determinar o início de novo procedimento fiscalizatório junto ao fornecedor.
Parágrafo único. O novo processo administrativo autuado deverá ficar relacionado ao processo administrativo em que se deu a invalidação do auto ou termo.

Art. 64. Quando necessário para comprovação da infração, o auto de infração será acompanhado de laudo pericial.

Art. 65. A defesa, a impugnação e o recurso administrativo poderão ser apresentados:
I - de forma eletrônica, por intermédio do e-mail ***fiscalizaprocon@prefeitura.sp.gov.br***, com confirmação de entrega pelo fornecedor ou seu representante;
II - no Setor de Expediente do PROCON, mediante protocolo de entrega; ou

III - Por via postal, através de correspondência registrada, sendo recomendável o aviso de recebimento.
§ 1º Todos os documentos recebidos fisicamente no PROCON nos termos dos incisos II e III serão imediatamente digitalizados e juntados eletronicamente nos autos em tramitação, e em seguida serão restituídos ou arquivados, conforme o caso.
§ 2º O descumprimento do disposto no parágrafo anterior ensejará as medidas administrativas em face do servidor faltoso.
§ 3º Na hipótese do encaminhamento por via postal, a tempestividade será aferida com base na data de sua postagem.

Art. 66. A defesa, a impugnação e o recurso administrativo não serão admitidos quando interpostos:
I - fora do prazo;
II - por quem não seja legitimado, ou após intimação para regularização da representação esta não for procedida tempestivamente;
III - sem se revestirem de outras formalidades legais exigidas para sua interposição, após intimação para a regularização;
IV - após exaurida a esfera administrativa.
Parágrafo único. O não conhecimento das manifestações indicadas no *caput* não impede o PROCON de rever de ofício, a qualquer tempo, o ato irregular.

Art. 67. Em se tratando da sanção administrativa de multa, a condição econômica do fornecedor estimada pelo PROCON com base na receita mensal bruta poderá ser impugnada no prazo da defesa, sob pena de preclusão, mediante a apresentação de um dos seguintes documentos:
I - Demonstrativo de resultado do exercício - DRE, publicado, do último calendário fiscal;
II - Declaração de Imposto de Renda, com certificação da Receita Federal, do último calendário fiscal;
III - DASN-SIMEI - Declaração Anual Simplificada para o Microempreendedor Individual, com respectivo Recibo de Entrega para a Receita Federal, do último calendário fiscal.
IV - DAS - Documento de Arrecadação do Simples Nacional - Declaratório e Recibo de Entrega da Apuração PGDAS-D (Programa Gerador do Documento de Arrecadação do Simples Nacional Declaratório), referente aos períodos de apuração dos últimos 03 (três) meses anteriores à data da lavratura do auto de infração.
V - Guia de Informação e Apuração de ICMS - GIA, com certificação da Receita Estadual e Declaração de Arrecadação do ISS, comprovado o recolhimento, ambos dos 03 (três) meses anteriores à data da lavratura do auto de infração, considerando a soma das receitas.
§ 1º Na impossibilidade do fornecedor apresentar os comprovantes de recolhimento de ambos, ICMS e ISS, será exigida declaração subscrita pelo representante da empresa, firmada sob as penas da lei, no sentido de que o estabelecimento não recolhe imposto referente ao comprovante faltante.
§ 2º No caso de prática infrativa imputada a uma unidade específica do autuado, será considerada como condição econômica a receita bruta individual do estabelecimento indicado no Auto de Infração.
§ 3º No caso de prática infrativa imputada à rede de estabelecimentos, quando assim expressamente constar no auto de infração, será considerada como condição econômica a receita bruta da rede do autuado no Município de São Paulo e indicado o estabelecimento matriz como responsável.
§ 4º Em se tratando de prática infrativa cometida no comércio eletrônico será considerada a receita bruta do fornecedor no Município de São Paulo.

Art. 68. Caso não haja a apresentação de defesa e/ou impugnação pelo autuado ou a entrega seja intempestiva, caberá ao Diretor da Divisão de Fiscalização proferir, de plano, decisão fundamentada julgando o Auto de Infração subsistente, parcialmente subsistente ou insubsistente, sendo que em caso de aplicação da sanção de multa será estabelecido o valor e determinada a expedição, após o

trânsito em julgado, do correspondente Documento de Arrecadação do Município de São Paulo-DAMSP, intimando-se o autuado para pagamento.

Art. 69. Apresentada defesa e/ou impugnação pelo autuado, caberá ao Diretor da Divisão de Fiscalização proferir decisão fundamentada:
I - de subsistência, total ou parcial, do Auto de Infração em caso de rejeição total ou parcial dos argumentos apresentados pelo autuado, inclusive quanto à impugnação da receita bruta, sendo que em caso de aplicação da sanção de multa será estabelecido o valor e, após o trânsito em julgado, determinada a expedição do correspondente Documento de Arrecadação do Município de São Paulo-DAMSP, intimando-se o autuado para pagamento;
II - de insubsistência em caso de acolhimento total dos argumentos apresentados, cancelando-se o Auto de Infração.
Parágrafo único. A decisão do Diretor da Divisão de Fiscalização que implique em nulidade ou insubsistência, total ou parcial, do Auto de Infração deve ser submetida ao reexame necessário pelo Coordenador do PROCON, sem o qual não produzirá efeitos e nem transitará em julgado.

Art. 70. O extrato da decisão fundamentada acerca da defesa e/ou impugnação será publicado no Diário Oficial da Cidade - DOC.
Parágrafo único. Independentemente da publicação acima indicada, o fornecedor será intimado da decisão fundamentada proferida, nos termos do artigo 7º.

Art. 71. Da decisão fundamentada proferida pelo Diretor da Divisão de Fiscalização de que trata o art. 69 caberá recurso dirigido ao Coordenador do PROCON, no prazo de 15 (quinze) dias.

Art. 72. O recurso administrativo será processado no efeito devolutivo, exceto na hipótese de aplicação da sanção de multa, em que o recurso será recebido no efeito duplo efeito pela autoridade competente.
Parágrafo único. Excepcionalmente, após manifestação fundamentada e conclusiva do Diretor da Divisão de Apoio Jurídico, o Coordenador do PROCON poderá receber o recurso no duplo efeito.

Art. 73. Caso seja parcialmente acolhido o recurso interposto pelo fornecedor, com reflexo no resultado do cálculo da sanção de multa aplicada, a autoridade prolatora determinará o encaminhamento dos autos à Divisão de Fiscalização para sua adequação ao decidido.

Art. 74. Julgado o recurso e publicado o extrato de seu conteúdo no Diário Oficial da Cidade - DOC, considerar-se-á encerrada a instância administrativa.

Art. 75. O fornecedor poderá, a qualquer tempo e desde que não esteja encerrada a instância administrativa, apresentar requerimento de celebração de termo compromisso de ajustamento de conduta - TAC, observando o disposto nos artigos 116 e seguintes.
§ 1º A proposta de que trata o *caput* será processada em autos apartados, prosseguindo-se o procedimento fiscalizatório a que se relaciona.
§ 2º A proposta de celebração de TAC será encaminhada à Divisão de Apoio Jurídico para as providências cabíveis em prosseguimento.
§ 3º Caso seja celebrado o TAC, a Divisão de Apoio Jurídico comunicará a Divisão de Fiscalização, que suspenderá o procedimento sancionatório.
§ 4º Os autos do processo administrativo fiscalizatório deverão ficar relacionados ao processo administrativo que trata do TAC.

Seção III
Das Empresas de Pequeno Porte e Microempresas

Art. 76. Os procedimentos de fiscalização relativos às empresas de pequeno porte e às microempresas observarão, no que couber, as disposições contidas na Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006, em especial as estabelecidas em seu art. 55.

Art. 77. A lavratura de Auto de Infração em face dos fornecedores indicados no artigo anterior observará o critério da dupla visita, sendo, em regra, aplicável a Notificação Orientadora encaminhada ao fornecedor ou entregue durante a primeira diligência presencial em seu estabelecimento, conforme o caso.

Art. 78. Excluem-se da fiscalização orientadora as hipóteses de reincidência, fraude, resistência ou embaraço à fiscalização ou a prática das infrações enquadradas no Grupo IV do Anexo único da Presente Instrução Normativa.
Parágrafo único. Considera-se reincidente, para os efeitos do *caput,* o fornecedor que nos últimos 12 (doze) meses, a contar da lavratura do auto de infração, tenha sofrido sanção por meio de decisão com trânsito em julgado administrativo, por qualquer infração elencada no Anexo I desta Instrução Normativa.

Art. 79. A segunda visita será realizada após o decurso do prazo de 20 (vinte) dias, a partir do recebimento da Notificação Orientadora.

Art. 80. Em caso de manutenção de práticas infrativas a normativos consumeristas, serão adotadas as providências cabíveis visando à aplicação das penalidades previstas na Lei Federal n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 ou na legislação correlata.

Seção IV
Da Sanção de Multa

Art. 81. A sanção de multa obedecerá aos limites do parágrafo único do art. 57 da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, sendo que para o cálculo da UFIR será considerada a última atualização existente, ocorrida em outubro de 2000, no valor em Real de 1,0641, adotando se como fator de correção monetária dos seus valores, em função da extinção da UFIR, o Índice de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA.

Art. 82. No cálculo da sanção de multa levar-se-á em conta:
I - os parâmetros e critérios fixados no art. 43;
II - sempre que possível:
a) A quantidade de consumidores afetados;
b) O período de duração da infração.
§ 1º Para apuração da condição econômica do fornecedor será considerada a média da receita mensal bruta do fornecedor, apurada, preferencialmente, com base nos 03 (três) meses anteriores à data da lavratura do auto de infração, podendo a referida média ser estimada pelo PROCON.
§ 2º A média da receita mensal bruta estimada pelo PROCON poderá ser impugnada pelo fornecedor nos termos do art. 67.

Art. 83. A dosimetria da sanção de multa será definida por meio da aplicação da seguinte fórmula:
§ 1º FÓRMULA: (REC) x (NAT) + (VA) = PENALIDADE-BASE.
§ 2º No elemento denominado “REC”, será utilizada a receita bruta mensal do fornecedor, a ser estimada pelo PROCON.

§ 3º No elemento denominado “NAT”, serão utilizados os seguintes fatores, de acordo com a natureza e grupo da infração (Anexo I):
a) Natureza 1: 0,0037594 - Grupo I;
b) Natureza 2: 0,0075188 - Grupo II;
c) Natureza 3: 0,0112782 - Grupo III;
d) Natureza 4: 0,0150376 - Grupo IV.
§ 4º No elemento denominado “VA”, será considerado o valor da vantagem auferida, de acordo com o ganho obtido com a infração administrativa, podendo ser considerado o valor estimado, desde que devidamente fundamentado; quando não for possível determinar ou estimar o valor, ou mesmo inexistir vantagem auferida, será utilizado o fator 0 (zero).
§ 5º Após realizar o cálculo da penalidade-base, individualmente, para cada infração, existindo mais de uma infração de mesma natureza/grupo, aplicar-se-á a regra de concurso formal, acrescendo-se 1/3 (um terço) do valor da penalidade; após, existindo infrações de natureza/grupo diversa, aplicar-se-á a regra de concurso material, somando-se as penalidades.

Art. 84. Fixada a pena base, caso seja constatada a presença de circunstâncias atenuantes e agravantes previstas no art. 86, serão aplicadas as deduções e/ou acréscimos pertinentes.

Art. 85. No caso do concurso de circunstâncias atenuantes e agravantes, no cálculo da multa incidirá primeiramente o percentual correspondente às circunstâncias atenuantes, com posterior aplicação do percentual relativo às circunstâncias agravantes.

Art. 86. A pena base poderá ser atenuada de 1/3 (um terço) à metade ou agravada de 1/3 (um terço) ao dobro se verificadas no processo a existência das circunstâncias abaixo relacionadas:
I - Consideram-se circunstâncias atenuantes:
a) a ação do infrator não ter sido fundamental para a consecução do fato;
b) ser o infrator primário;
c) ter o infrator, tempestivamente, adotado as providências pertinentes para minimizar ou reparar os efeitos do ato lesivo;
II - Consideram-se circunstâncias agravantes:
a) ser o infrator reincidente nos termos do art. 27 do Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997;
b) ter o infrator, comprovadamente, cometido a prática infrativa para obter vantagens indevidas;
c) trazer a prática infrativa consequências danosas à saúde ou à segurança do consumidor, ainda que potencialmente;
d) deixar o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou minorar suas consequências;
e) ter o infrator agido com dolo;
f) ocasionar a prática infrativa dano coletivo ou ter caráter repetitivo;
g) ter a prática infrativa ocorrido em detrimento de menor de dezoito anos, maior de sessenta anos ou de pessoas com deficiência, interditadas ou não;
h) dissimular-se a natureza ilícita do ato ou atividade;
i) ser a conduta infrativa praticada aproveitando-se o infrator de grave crise econômica ou da condição cultural, social ou econômica da vítima, ou, ainda, por ocasião de calamidade.

Art. 87. Adotados os parâmetros e critérios estabelecidos nesta Instrução Normativa para a fixação da sanção de multa, uma vez verificada a extrapolação dos limites fixados pelo parágrafo único do art. 57 da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, caberá ao PROCON, em manifestação fundamentada, adequá-la a tais diretrizes legais e principiológicas.
Parágrafo único. Para atendimento ao disposto no *caput*, poderá o PROCON, valer-se, dentre outros, dos seguintes critérios:

I - a quantidade de reclamações em face do infrator registradas no SINDEC e no Portal Consumidor.gov.br, nos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração em exame;
II - os índices de resolutividade de reclamações apresentados pelo infrator no SINDEC e no Portal Consumidor.gov.br, nos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração em exame;
III - os antecedentes do infrator, para tanto considerada a existência, ou não, de processos sancionatórios com trânsito em julgado administrativo, junto ao PROCON nos 5 (cinco) anos que antecedem a infração em exame;
IV - a vantagem auferida pelo infrator, em sendo ela apurável, no caso concreto.

Art. 88. Considerada definitiva a decisão que aplicou ao fornecedor a sanção de multa, o infrator será intimado a efetuar o pagamento, através de Documento de Arrecadação do Município de São Paulo - DAMSP, no prazo de 30 (trinta) dias.
§ 1º O DAMSP será inserido no processo administrativo de fiscalização juntamente com a planilha relativa à sua apuração.
§ 2º O pagamento da multa implicará na confissão do débito e do ato infracional e no encerramento do processo sancionatório, bem como na renúncia à interposição de ação, recurso ou outra medida administrativa ou judicial tendente a obstar a exigibilidade da pena pecuniária aplicada.

Art. 89. O fornecedor apenado deverá comunicar o pagamento da multa ao PROCON no prazo de 10 (dez) dias, a partir do seu recolhimento.
Parágrafo único. Aferido o pagamento serão adotados os procedimentos visando ao encerramento do processo administrativo, observadas as cautelas de praxe.

Art. 90. Caso não ocorra o recolhimento integral do valor da multa no prazo previsto no art. 88, será o débito encaminhado à Procuradoria Geral do Município para inscrição em dívida ativa, acrescido de honorários e demais encargos, visando a cobrança executiva.

Art. 91. As multas arrecadadas serão destinadas ao Fundo Municipal de Defesa do Consumidor, nos termos da legislação em vigor.

Art. 92. Os demonstrativos contábeis e gerenciais do Fundo Municipal de Defesa do Consumidor, elaborados de acordo com as previsões do Decreto Municipal nº 56.313, de 5 de agosto de 2015 e alterações posteriores, devem ser apresentados aos integrantes do Conselho Municipal de Defesa do Consumidor, para análise, na primeira reunião deste colegiado, subsequente à sua formulação.

Art. 93. A utilização dos recursos existentes no Fundo Municipal de Defesa do Consumidor ocorrerá em conformidade com a legislação em vigor e de acordo com o Plano Anual de Aplicação de Recursos aprovado pelo Conselho Municipal de Defesa do Consumidor.

Seção V
Das Medidas e Procedimentos Cautelares

Art. 94. Nos casos de urgência ou de interesse da preservação da vida, saúde, segurança, informação, do bem-estar dos consumidores e proteção de seus interesses econômicos, o agente responsável pela fiscalização ou o Diretor da Divisão de Fiscalização poderão adotar as medidas cautelares indispensáveis à eficácia do ato.
§ 1º As medidas cautelares poderão ser adotadas com precedência em relação à instauração do procedimento de fiscalização a que se referem, independente de prévia manifestação do interessado.
§ 2º As medidas cautelares adotadas pelo agente responsável pela fiscalização deverão ser imediatamente encaminhadas para convalidação pelo Diretor da Divisão de Fiscalização.

Art. 95. Os procedimentos de fiscalização em que forem determinadas medidas cautelares passarão a ter prioridade sobre os demais em curso.

Art. 96. A adoção de medidas cautelares não obsta a instauração ou o prosseguimento de procedimento fiscalizatório/sancionatório em relação ao fornecedor.
Parágrafo único. Os procedimentos relativos às medidas cautelares correrão em autos apartados, que deverão estar relacionados ao processo de fiscalização/sancionatório do fornecedor.

Art. 97. Da intimação das medidas adotadas em decorrência das situações a que se refere o artigo anterior, o fornecedor poderá manifestar-se no prazo de 20 (vinte) dias.

Art. 98. Após análise, o Diretor da Divisão de Fiscalização decidirá e dessa decisão caberá recurso dirigido ao Coordenador do PROCON, a ser interposto no prazo de 20 (vinte) dias, a contar da intimação.

Art. 99. São Medidas cautelares:
I - apreensão e destruição de produtos;
II - suspensão de fornecimento de produtos ou serviços;
III - suspensão temporária da atividade.
Parágrafo único. Além das medidas indicadas no *caput* deste artigo, podem ser adotadas outras medidas que se mostrem adequadas, conforme o disposto no art. 56 da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Seção VI
Da apreensão e destruição

Art. 100. A apreensão terá lugar quando os produtos forem comercializados em desacordo com as especificações técnicas estabelecidas em legislação própria, na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 e no Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997, com as seguintes finalidades, dentre outras:
I - constituir prova administrativa, que perdurará até decisão definitiva; ou
II - assegurar a aplicação do procedimento previsto na Seção V deste Capítulo, em especial, 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, sem comprovação da procedência 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 peso, metragem, volume ou 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 a sua apresentação, o uso e os riscos razoavelmente esperados a época em que foram colocados em circulação.

Art. 101. O agente de fiscalização somente efetuará a apreensão de bens, lavrando o respectivo auto de apreensão, quando imprescindível à comprovação da infração, não comportando sua substituição por outros meios de prova ou quando esses, por si só, não forem suficientes.
§ 1º A apreensão não poderá incidir sobre quantidade superior àquela necessária à realização da análise pericial, quando for o caso, ou constituição de qualquer outro meio de prova.

§ 2º Os bens apreendidos, a critério da autoridade, poderão ficar sob a guarda do proprietário, responsável, preposto ou empregado que responda pelo gerenciamento do negócio, nomeado fiel depositário, mediante termo próprio, vedada sua venda, utilização, substituição, subtração ou remoção, total ou parcial.

Art. 102. Em se tratando de produtos perecíveis ou de valor elevado, sempre que possível a apreensão se limitará à sua embalagem, a critério do agente de fiscalização e desde que esta se revele suficiente para a demonstração da(s) irregularidade(s) observada(s).
§ 1º A embalagem deve ser esvaziada na presença do fiscalizado, ou de seu representante no local, sendo seu conteúdo mantido com o fiscalizado;
§ 2º O ato de esvaziamento e de apreensão da embalagem devem ser relatados no Auto de Apreensão.

Art. 103. Sempre que possível, os produtos apreendidos serão destruídos após o trânsito em julgado administrativo da decisão que considerar subsistente, total ou parcialmente, o Auto de Infração.

Art. 104. Da intimação da decisão final que julgar insubsistente o Auto de Infração, caberá ao autuado, no prazo de 30 (trinta) dias, a retirada dos bens apreendidos, desde que não os tenha sob sua guarda, hipótese em que o termo de depósito emitido ficará automaticamente sem efeito.
Parágrafo único. A não retirada dos bens apreendidos, no prazo determinado no *caput*, caracterizará abandono, podendo ensejar sua destinação ou destruição nos termos da legislação em vigor.

Seção VII
Da Suspensão de Fornecimento de Produtos ou Serviços

Art. 105. Quando forem constatados vícios de quantidade ou de qualidade por inadequação ou insegurança do produto ou serviço, ficará o fornecedor sujeito à sanção de suspensão do fornecimento do produto ou serviço.

Art. 106. Caso seja aplicada cautelarmente, a suspensão do fornecimento do produto ou serviço deverá observar o disposto nos artigos 94 e seguintes.

Art. 107. A suspensão da fabricação e/ou fornecimento do produto ou serviço, quando cautelar, poderá ser aplicada pelo agente fiscal no momento da ação, observado o disposto no art. 101, § 2º.
§ 1º Ocorrendo a hipótese do *caput,* os autos deverão ser remetidos no prazo de 24 (vinte e quatro) horas ao Diretor da Divisão de Fiscalização para, em decisão fundamentada, convalidar ou não o ato.
§ 2º Caso não haja laudo pericial a confirmar a existência do vício de quantidade ou qualidade por inadequação ou insegurança do produto ou serviço, a suspensão se dará pelo prazo estabelecido para a realização do laudo pericial.

Seção VIII
Da Suspensão Temporária da Atividade

Art. 108. Caso o fornecedor seja reincidente na prática de infrações de maior gravidade, previstas na legislação de consumo e no Grupo IV do Anexo I da presente Instrução Normativa, ficará sujeito à sanção de suspensão temporária da atividade.

Art. 109. A suspensão temporária da atividade poderá perdurar por até 30 (trinta) dias.
Parágrafo único. Findo o prazo de suspensão temporária estabelecido, o fornecedor ficará sujeito a nova verificação, podendo a medida ser renovada no caso da permanência das práticas que a

ensejaram, observado o prazo estabelecido no artigo anterior, sem prejuízo da adoção das demais medidas administrativas, cíveis e criminais cabíveis.

Art. 110. A suspensão temporária da atividade, quando cautelar, poderá ser aplicada pelo agente fiscal no ato da fiscalização, observado o disposto no art. 101, § 2º.

Seção IX
Da Contrapropaganda

Art. 111. Quando verificados indícios de prática de publicidade enganosa ou abusiva, o PROCON expedirá Notificação na forma do artigo 52 para que o fornecedor comprove a veracidade ou correção da publicidade veiculada apresentando os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem, bem como o plano de mídia da campanha publicitária.

Art. 112. Incorrendo o fornecedor na prática de publicidade enganosa ou abusiva, nos termos do art. 36 e seus parágrafos da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, ficará sujeito à imposição de contrapropaganda, que ocorrerá sempre às suas expensas.
§ 1º A contrapropaganda será veiculada com a mesma forma, frequência e dimensão, bem como preferencialmente em idêntico veículo de divulgação, local, espaço e horário, de forma capaz de desfazer o malefício da publicidade enganosa ou abusiva.
§ 2º Quando aplicada cautelarmente, a contrapropaganda deverá observar o disposto nos artigos 94 e seguintes.

Seção X
Dos Agentes de Fiscalização e da Cédula de Identificação Fiscal

Art. 113. No exercício de atividade de proteção e defesa dos direitos dos consumidores munícipes de São Paulo, os agentes fiscais designados para atuar no âmbito do PROCON deverão portar a cédula de identificação fiscal - CIF, emitida conforme modelo definido em norma do PROCON.
§ 1º O ato de designação dos agentes fiscais, emitido pelo Coordenador do PROCON, será publicado no Diário Oficial da Cidade - DOC.
§ 2º A atuação de agente fiscal sem que tenha ocorrido a prévia publicação da designação ou sem que esteja regularmente investido nessa função acarretará a nulidade dos atos praticados nessa qualidade e a responsabilização nas esferas administrativa, cível e criminal.
§ 3º As CIFs terão validade por um ano, a contar da data da emissão, renovável sucessivamente por igual período, a critério do Coordenador do PROCON.

Art. 114. Os agentes de fiscalização deverão portar as CIFs no exercício de suas atribuições, devendo apresentá-las, obrigatoriamente, no início de qualquer ação ou operação de proteção e defesa dos direitos dos consumidores.

Art. 115. A confecção, emissão, distribuição, entrega, suspensão e devolução da CIF serão tratadas em norma do PROCON.

CAPÍTULO VI
DOS TERMOS DE COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA

Art. 116. O PROCON, nos termos do art. 5º, § 6º, da Lei Federal n° 7.347, de 24 de julho de 1985, bem como dos artigos 6º e 6º-A do Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997, poderá firmar com fornecedores e demais intervenientes das relações de consumo, termos de compromisso de ajustamento de conduta às exigências legais mediante cominações, como forma de solução

extrajudicial de conflitos relacionados a direitos transindividuais, que terá eficácia de título executivo extrajudicial.
§ 1º A autoridade competente para a celebração de termos de compromisso de ajustamento de conduta - TAC é o Coordenador do PROCON.
§ 2º Cabe à Divisão de Apoio Jurídico providenciar a condução e a devida instrução dos processos administrativos, bem como elaborar as minutas de TAC a serem celebrados.
§ 3º Todas as tratativas que antecedem a celebração do TAC deverão ser formalizadas e anexadas ao processo administrativo respectivo.

Art. 117. O TAC poderá ser celebrado em qualquer fase do procedimento administrativo.
Parágrafo único. Encerrada definitivamente a instância administrativa em relação à sanção administrativa de multa, a celebração do TAC com o fornecedor somente poderá ocorrer com a concordância da Procuradoria Geral do Município.

Art. 118. O TAC poderá ser proposto pelo fornecedor ou entidade representativa de fornecedores mediante requerimento dirigido à Divisão de Apoio Jurídico, que deverá conter:
I - em caso de fornecedor pessoa jurídica, qualificação com sua razão social, nome fantasia, objeto social, número de inscrição no CNPJ, número do NIRE na Junta Comercial de São Paulo, endereço postal completo e de e-mail e nome, RG e CPF de seu representante legal estatuário com poderes para transigir extrajudicialmente. Caso o fornecedor esteja representado por advogado, na qualificação deverá constar o nome completo do patrono, número da sua inscrição na Ordem dos Advogados do Brasil e indicação da respectiva seccional ou seccionais em que está inscrito, endereço comercial, telefone para contato e e-mail;
II - em caso de fornecedor pessoa física, qualificação com seu nome completo, número de RG e CPF, endereço postal completo, telefone e e-mail;
III - as justificativas esclarecendo a conveniência da celebração do TAC;
IV - o compromisso que pretende celebrar, apontando a supressão das práticas abusivas, reparações pecuniárias porventura devidas, obrigações de fazer ou não fazer e prazo para o cumprimento das obrigações de forma a adequar sua conduta às normas de proteção e defesa do consumidor;
V - a proposta de cronograma de ações voltadas à regularização da situação e à prevenção de práticas semelhantes;
VI - a exposição dos danos ou prejuízos a serem reparados ou justificativa quanto à impossibilidade de reparação.
§ 1º O requerimento poderá apresentar pedido de urgência quando ocorrerem circunstâncias de dano ou risco ao resultado útil do TAC.
§ 2º Em caso de ausência ou incorreção de algum documento, o fornecedor ou interessado será intimado para que, no prazo de 10 (dez) dias, dê cumprimento aos requisitos formais obrigatórios e necessários, sob pena de indeferimento da proposta.

Art. 119. As entidades representativas de consumidores e os Órgãos públicos poderão propor a celebração do TAC.
§ 1º A proposta de celebração de TAC deverá ser dirigida à Divisão de Apoio Jurídico e estar acompanhada dos documentos comprobatórios da legitimidade do subscritor para representar o proponente, da justificativa e dos demais documentos pertinentes e necessários em relação à proposta.
§ 2º Após o recebimento da proposta de celebração de TAC nos termos do *caput* e do parágrafo anterior, a Divisão de Apoio Jurídico notificará o fornecedor para manifestação quanto ao interesse.
§ 3º O PROCON poderá propor ao fornecedor a celebração de TAC, observado o disposto no art. 126.
§ 4º Caso o fornecedor tenha interesse na celebração do TAC deverá, no prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento da notificação, apresentar requerimento acompanhado da documentação prevista no artigo anterior.

Art. 120. São requisitos para a celebração do TAC:
I - não ter o compromissário descumprido integral ou parcialmente outro TAC ou não estar em vigor TAC que já disponha sobre os atos ou condutas nele versados ou com idêntica tipificação;
II - não ter o PROCON se manifestado contrariamente à celebração de TAC quanto a fatos idênticos, em relação ao mesmo fornecedor ou não;
III - haver interesse público na celebração do TAC, conforme avaliação motivada de conveniência e oportunidade a cargo do Coordenador do PROCON;
IV - os direitos envolvidos não serem considerados indisponíveis;
V - não ter sido reconhecida a má-fé do compromissário durante as negociações do TAC ou no cumprimento de obrigações assumidas em TACs anteriores.
Parágrafo único. Considera-se de má-fé, dentre outras condutas, a prestação de informações inverídicas durante as negociações ou quanto ao cumprimento de obrigações assumidas no TAC.

Art. 121. Admitido o requerimento de TAC, o fornecedor será notificado e instado a iniciar as negociações do ajustamento de conduta a ser celebrado, de cujas reuniões deverão ser elaboradas atas a serem juntadas ao processo administrativo correspondente.

Art. 122. O TAC conterá obrigatoriamente as seguintes cláusulas, sem prejuízo de outras que venham a ser convencionadas:
I - as atividades ou atos que consubstanciam as práticas infrativas que integram o compromisso de ajustamento de conduta, bem como a expressa indicação de que os prazos prescricionais relacionados permanecerão suspensos durante a vigência do TAC;
II - as obrigações do compromissário de:
a) cessar as práticas infrativas objeto do compromisso, com indicação de cronograma de ações voltadas à regularização da situação e à prevenção de práticas semelhantes;
b) prestar informações periódicas à Divisão de Apoio Jurídico acerca do cumprimento das obrigações assumidas e do cronograma de ações;
III - o valor da pena pecuniária diária para o caso de descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas, conforme critérios estabelecidos no art. 6º, inciso II, § 3º, do Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997, a ser destinada ao Fundo Municipal de Defesa do Consumidor - FMDC;
IV - os critérios para a correção monetária do valor da pena pecuniária;
V - as medidas de reparação dos consumidores afetados, caso seja aplicável, com indicação do cronograma para sua efetivação;
VI - a vigência, que deve estar correlacionada à complexidade das obrigações fixadas e ao tempo necessário para o seu acompanhamento e dos efeitos delas decorrentes;
VII - a forma de fiscalização de seu cumprimento;
VIII - a abrangência territorial do TAC;
IX - o foro competente para dirimir eventuais litígios entre as partes; e
X - o número do processo administrativo correspondente.

Art. 123. Celebrado o TAC, ficará suspenso o curso e a contagem do prazo de prescrição dos processos administrativos fiscalizatórios ou sancionatórios nele expressamente apontados.
Parágrafo único. A mora ou o descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas no TAC pelo compromissário acarretarão a retomada do curso dos processos administrativos mencionados no *caput*, sem prejuízo das demais cominações.

Art. 124. Após a formalização e assinatura do TAC deverá ser providenciada, no prazo de 20 (vinte) dias, a publicação do seu extrato no Diário Oficial da Cidade - DOC, contendo:
a) a indicação do processo administrativo em que foi tomado o compromisso;
b) a identificação das partes compromissárias;

c) o objeto específico do compromisso;
d) a indicação do endereço eletrônico em que possa ser acessado o inteiro teor do TAC ou do local em que seja possível obter cópia impressa integral.

Art. 125. Em caso de descumprimento de alguma obrigação constante no TAC, integral ou parcialmente, caberá ao Coordenador do PROCON notificar o compromissário para a imediata regularização e para o pagamento da pena pecuniária e demais cominações em prazo não superior a 30 (trinta) dias.
Parágrafo único. Caso o compromissário não providencie a regularização e/ou o pagamento da pena pecuniária e demais cominações estabelecidas no TAC, o processo administrativo será encaminhado à Procuradoria Geral do Município, a fim de que proceda à devida execução, sem prejuízo do prosseguimento de eventuais processos sancionatórios no âmbito do PROCON.

Art. 126. A celebração de TAC por qualquer das pessoas jurídicas de direito público integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) não impede que outro seja lavrado, desde que mais vantajoso para o consumidor.

Art. 127. Diante de novas informações, ou se assim as circunstâncias o exigirem, poderá ser retificado ou complementado o TAC firmado, determinando-se outras providências que se fizerem necessárias.

CAPÍTULO VII
DOS ESTUDOS E PESQUISAS - DAS REDES SOCIAIS
Seção I
Dos Estudos e Pesquisas

Art. 128. Com vistas ao acompanhamento do mercado de consumo, em especial das práticas desenvolvidas pelos fornecedores e seus reflexos junto ao universo de consumidores a elas expostos, o PROCON poderá promover o monitoramento ou pesquisas junto ao mercado consumidor, com base em plano de trabalho que conterá, no mínimo:
I - A indicação do monitoramento ou pesquisa a ser realizada, bem como seus reflexos no segmento ou ramo de atividade em que está inserido e junto ao mercado consumidor;
II - A metodologia empregada para o monitoramento ou pesquisa objetivado;
III - O início e o término estimados para as atividades;
IV - As práticas, produtos e/ou serviços que serão acompanhados/pesquisados, com a indicação pormenorizada de suas referências e características, de modo a possibilitar sua identificação.

Art. 129. Findo o monitoramento, o PROCON elaborará relatório pormenorizado acerca das atividades desenvolvidas e das práticas observadas junto ao mercado consumidor, no âmbito de processo administrativo devidamente instruído.
Parágrafo único. O assunto e as conclusões do relatório indicado no *caput* serão publicados, de forma sintética, no Diário Oficial da Cidade - DOC, com a indicação do endereço eletrônico em que possa ser acessado ou do local em que seja possível obter cópia impressa integral.

Art. 130. Em decorrência dos monitoramentos e pesquisas realizados, poderá ser elaborada proposta de nota técnica acerca do posicionamento do PROCON.

Seção II
Das redes sociais oficiais do PROCON

Art. 131. As redes sociais utilizadas pelo PROCON possuem como escopo orientar e informar os cidadãos sobre temas do direito do consumidor, bem como divulgar as ações realizadas pelo Órgão em prol do equilíbrio nas relações de consumo.

Art. 132. Os consumidores que encaminharem denúncias e reclamações nas redes sociais serão orientados a buscar atendimento nos termos do artigo 13 da presente Instrução Normativa.

CAPÍTULO VIII
DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 133. A emissão de certidões a interessados será objeto de norma do PROCON.

Art. 134. Os casos omissos serão resolvidos pelo Secretário Municipal de Justiça.

Art. 135. As disposições da presente Instrução Normativa incidirão nos processos administrativos em curso.

Art. 136. Ficam revogadas a Portaria Secretaria Municipal de Justiça - SMJ/PROCON nº 3, de 7 de novembro de 2017 e a Portaria Secretaria Municipal de Justiça - SMJ/PROCON nº 5, de 24 de novembro de 2017, bem como as demais disposições em contrário.

Art. 137. Esta Instrução Normativa entrará em vigor na data de sua publicação.

FERNANDO JOSÉ DA COSTA
Secretário Municipal de Justiça

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 (*caput* do art. 31 da Lei Federal nº 8.078/90 c/c inciso I do art. 13 do Decreto Federal nº 2.181/97);

2. 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 (*caput* do art. 33 da Lei Federal nº 8.078/90 c/c inciso VII do art. 13 do Decreto Federal nº 2.181/97);

3. Promover a publicidade de bens ou serviços por telefone, quando a chamada for onerosa ao consumidor que a origina (parágrafo único do art. 33 da Lei Federal nº 8.078/90);

4. 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 8.078/90 c/c alínea *"b"* do parágrafo único do art. 19 do Decreto Federal nº 2.181/97);

5. Deixar de gravar de forma indelével, nos produtos refrigerados, as informações quanto suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, origem, entre outros dados relevantes (parágrafo único do art. 31 da Lei Federal nº 8.078/90).

6. Deixar, em operações e contratos que envolvam outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor (incluindo-se as vendas com cartão de crédito), de fornecer por escrito ao consumidor, prévia e adequadamente, inclusive nas comunicações publicitárias, informações obrigatórias sobre as condições de crédito ou financiamento, notadamente quanto ao preço do produto ou do serviço em moeda corrente nacional, o montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros, os acréscimos legal e contratualmente previstos, o número e a periodicidade das prestações e, com igual destaque, a soma total a pagar, com e sem financiamento, e ainda as informações na forma estabelecida no art. 52-B do CDC (artigos 52 e 54-B da Lei Federal nº 8.078/90 c/c inciso XX do art. 13 do Decreto Federal nº 2.181/97);

7. Deixar, na oferta de crédito, previamente à contratação: a) de informar e esclarecer adequadamente o consumidor, considerada sua idade, sobre a natureza e a modalidade do crédito oferecido, sobre todos os custos incidentes, observado o disposto nos artigos 52 e 54-B do CDC, e sobre as consequências genéricas e específicas do inadimplemento; ou b) de informar a identidade do agente financiador e entregar ao consumidor, ao garante e a outros coobrigados cópia do contrato de crédito (incisos I e III do art. 54-D da Lei Federal nº 8.078/90);

8. Práticas infrativas não enquadradas em outros grupos deste Anexo.

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 (*caput* do art. 18 da Lei Federal nº 8.078/90);

2. Fornecer produtos com vícios de quantidade, tais como com conteúdo líquido inferior às indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou de mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza (artigo 18, *caput* e art. 19, *caput*, da Lei Federal nº 8.078/90 c/c alínea *"c"* do inciso IX do art. 12 do Decreto Federal nº 2.181/97);

3. Deixar de atender ao direito de escolha do consumidor previsto no §1º do art. 18 do Código de Defesa do Consumidor, quando o vício não for sanado no prazo de 30 (trinta) dias, não realizando: a troca do produto impróprio, inadequado, ou de valor diminuído, por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso; a restituição imediata da quantia paga, devidamente corrigida; ou o abatimento proporcional do preço, a critério do consumidor (§1º do art. 18 da Lei Federal nº 8.078/90 c/c inciso XXIV do art. 13 do Decreto Federal nº 2.181/97);

4. Fornecer produtos e/ou serviços com vícios de qualidade, que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo ou que lhes diminuam o valor; bem como com disparidade em relação às indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, (*caput* e inciso III do § 6º do art. 18 e *caput* do 20, ambos da Lei Federal nº 8.078/90 c/c alínea *"d"* do inciso IX do art. 12 do Decreto Federal nº 2.181/97);

5. Deixar de fornecer manual de instrução, de instalação e uso de produto em linguagem didática e com ilustrações (parágrafo único do art. 50 da Lei Federal nº 8.078/90);

6. 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 (parágrafo único do art. 50 da Lei Federal nº 8.078/90 c/c inciso XIX do art. 13 do Decreto Federal nº 2.181/97);

7. Deixar de redigir contrato de adesão em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, com tamanho de fonte não inferior ao corpo doze, de modo a facilitar a sua leitura e compreensão pelo consumidor (§ 3º do art. 54 da Lei Federal nº 8.078/90);

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

9. Impedir, dificultar ou negar a desistência contratual e a devolução dos valores recebidos, monetariamente corrigidos, durante o prazo legal de arrependimento, quando a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial (art. 49 da Lei Federal nº 8.078/90 c/c incisos XVII e XVIII do art. 13 do Decreto Federal nº 2.181/97);

10. Ofertar produtos ou serviços sem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre seus respectivos prazos de validade e sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores (caput do art. 31 da Lei Federal nº 8.078/90 c/c alínea *"b"* do inciso IX do art. 12 do Decreto Federal nº 2.181/97);

11. 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 (parágrafo único do art. 31 da Lei Federal nº 8.078/90);

12. indicar, expressa ou implicitamente, na oferta de crédito ao consumidor, publicitária ou não, que a operação de crédito poderá ser concluída sem consulta a serviços de proteção ao crédito ou sem avaliação da situação financeira do consumidor (inciso II do art. 54-C, da Lei Federal nº 8.078/90).

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 prestação de serviços, ou prestar informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos (*caput* dos artigos 12 e 14 da Lei Federal nº 8.078/90 c/c o inciso IV do art. 13 do Decreto Federal nº 2.181/97);

2. 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 8.078/1.990 c/c o inciso V do art. 13 do Decreto Federal nº 2.181/97);

3. Deixar as concessionárias, permissionárias, ou qualquer outra forma de empreendimento, de fornecer serviços públicos adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos (art. 22 da Lei Federal nº 8.078/90 c/c o art. 20 do Decreto Federal nº 2.181/97);

4. Deixar de cumprir a oferta, publicitária ou não, suficientemente precisa (art. 30 da Lei Federal nº 8.078/90 c/c o inciso VI do art. 13 do Decreto Federal nº 2.181/97);

5. Deixar de assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto e, caso cessadas, de manter a oferta de componentes e peças de reposição por período razoável de tempo, nunca inferior à vida útil do produto ou serviço (art. 32 da Lei Federal nº 8.078/90 c/c o inciso XXI do art. 13 do Decreto Federal nº 2.181/97);

6. Promover publicidade enganosa ou abusiva (art. 37 da Lei Federal nº 8.078/90);

7. Realizar prática abusiva (art. 39, *caput,* da Lei Federal nº 8.078/90);

8. Condicionar o fornecimento de produto ou serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos (inciso I do art. 39 da Lei Federal nº 8.078/90 c/c o inciso I do art. 12 do Decreto Federal nº 2.181/97);

9. Recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes (inciso II do art. 39 da Lei Federal nº 8.078/90 c/c inciso II do art. 12 do Decreto Federal nº 2.181/97);

10. Recusar, sem motivo justificado, atendimento às demandas dos consumidores, relacionadas à prestação de serviços (inciso III do art. 12 do Decreto Federal nº 2.181/97);

11. Enviar ou entregar qualquer produto ou fornecer qualquer serviço ao consumidor, sem solicitação prévia (inciso III do art. 39 da Lei Federal nº 8.078/90, c/c o inciso IV do art. 12 do Decreto Federal nº 2.181/97);

12. 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 (inciso IV do art. 39 da Lei Federal nº 8.078/90 c/c o inciso V do art. 12 do Decreto Federal nº 2.181/97);

13. Colocar no mercado de consumo produtos ou serviços 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 (inciso VIII do art. 39 da Lei Federal nº 8.078/90 c/c a alínea *"a"* do inciso IX do art. 12 do Decreto Federal nº 2.181/97);

14. 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 (inciso IX do art. 39 da Lei Federal nº 8.078/90);

15. Elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços (inciso X do art. 39 da Lei Federal nº 8.078/90);

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

17. Aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido (inciso XIII do art. 39 da Lei Federal nº 8.078/90);

18. 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 8.078/90);

19. Deixar de cumprir, no caso de fornecimento de produtos e serviços, o regime de preços tabelados, congelados, administrados, fixados ou controlados pelo Poder Público (art. 41 da Lei Federal nº 8.078/90 c/c o inciso VIII do art. 13 do Decreto Federal nº 2.181/97);

20. Deixar de restituir quantia recebida em excesso, monetariamente atualizada, ou de desfazer o negócio, conforme solicitação do consumidor, nos casos de produtos ou serviços que descumprirem o regime de controle ou tabelamento de preços (segunda parte do art. 41 da Lei Federal nº 8.078/90 c/c o inciso VIII do art. 13 do Decreto Federal nº 2.181/97);

21. Submeter, na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente a ridículo ou a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça (art. 42 da Lei Federal nº 8.078/90 c/c o inciso IX do art. 13 do Decreto Federal nº 2.181/97);

22. Deixar de restituir ao consumidor quantia indevidamente cobrada pelo valor igual ao dobro do excesso (parágrafo único do art. 42 da Lei Federal nº 8.078/90);

23. 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 da Lei Federal nº 8.078/90);

24. 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 8.078/90 c/c o inciso X do art. 13 do Decreto Federal nº 2.181/97);

25. Elaborar e 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, bem como dados irreais ou imprecisos (§ 1º do art. 43 da Lei Federal nº 8.078/90 c/c os incisos XI e XII do art. 13 do Decreto Federal nº 2.181/97);

26. Deixar de comunicar por escrito ao consumidor a abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais de consumo, quando não solicitada por ele (§ 2º do art. 43 da Lei Federal nº 8.078/90 c/c o inciso XIII do art. 13 do Decreto Federal nº 2.181/97);

27. Deixar de retificar, imediata e gratuitamente, quando requerido pelo consumidor, os dados e cadastros nos casos de inexatidão, bem como deixar de comunicar ao consumidor e demais destinatários das informações incorretas as alterações no prazo legal (§ 3º do art. 43 da Lei Federal nº 8.078/90 c/c os incisos XV e XVI do art. 13 do Decreto Federal nº 2.181/97);

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

29. Deixar de propiciar ao consumidor a prévia oportunidade de tomar conhecimento do conteúdo do contrato que vier a ser firmado, inclusive pelo não fornecimento de cópia do instrumento contratual, por meio físico ou digital, antes da manifestação de anuência do consumidor (art. 46 da Lei Federal nº 8.078/90);

30. 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 8.078/90);

31. Impedir, dificultar ou negar, sem justa causa, o cumprimento das declarações constantes de escritos particulares, recibos e pré-contratos relativos às relações de consumo (art. 48 da Lei Federal nº 8.078/90);

32. Deixar o fornecedor de organizar e manter em seu poder, na publicidade de seus produtos ou serviços, para informação dos legítimos interessados, os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem ou deixar de prestar essas informações ao órgão de defesa do consumidor quando notificado para tanto (parágrafo único do art. 36 e § 4º do art. 55 da Lei Federal nº 8.078/90 c/c § 3º do art. 14 e alínea *"a"* do parágrafo único do art. 19, ambos do Decreto Federal nº 2.181/97);

33. Inserir cláusula abusiva no instrumento de contrato que rege relação de consumo (art. 51 da Lei Federal nº 8.078/90 c/c o art. 22 do Decreto Federal nº 2.181/97);

34. Inserir no instrumento de contrato cláusulas que impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos (parte inicial do inciso I do art. 51 da Lei Federal nº 8.078/90);

35. Inserir em instrumento de contrato que regule relação de consumo entre fornecedor e consumidor pessoa jurídica, cláusula que limite a indenização por vício de qualquer natureza dos produtos e serviços objeto do ajuste, sem que esteja presente situação justificável (parte final do inciso I do art. 51 da Lei Federal nº 8.078/90);

36. Exigir multa de mora superior ao limite legal (§ 1º do art. 52 da Lei Federal nº 8.078/90);

37. Deixar de assegurar ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos (§ 2º do art. 52 da Lei Federal nº 8.078/90);

38. 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 8.078/90);

39. Deixar de prestar informações sobre questões de interesse do consumidor descumprindo notificação do órgão de defesa do consumidor (§ 4º do art. 55 da Lei Federal nº 8.078/90).

40. Exigir cheque-caução, nota promissória ou qualquer garantia, bem como o preenchimento prévio de formulários administrativos, como condição para o atendimento médico-hospitalar emergencial (Art. 135-A do Código Penal, incluído pela Lei Federal nº 12.653/12);

41. Realizar a suspensão da prestação de serviço em virtude de inadimplemento por parte do usuário, que se inicie na sexta-feira, no sábado ou no domingo, bem como em feriado ou no dia anterior a feriado (parágrafo único do art. 6º da Lei Federal nº 13.460/17, incluído pela Lei Federal nº 14.015/20);

42. Eximir-se o fornecedor da responsabilidade por quaisquer danos ou furtos ocorridos em veículos estacionados em áreas preservadas para este fim, em seu estabelecimento, ainda que a título gratuito (Súmula 130 STJ);

43. Inserir em contrato que rege relação de consumo, cláusulas que elejam foro para dirimir conflitos decorrentes das relações por ele reguladas, diverso daquele onde reside o consumidor (item 8 da Portaria SDE/MJ nº 4/98);

44. Inserir em contrato que rege relação de consumo de serviço essencial, cláusula(s) que imponha(m), em caso de impontualidade no pagamento, a interrupção do fornecimento ou prestação sem aviso prévio e em desconformidade com a legislação em vigor (item 2 da Portaria SDE/MJ nº 4/98);

45. Inserir em contrato que rege relação de consumo, cláusula(s) que não restabeleça(m) integralmente os direitos do consumidor a partir da purgação da mora (item 3 da Portaria SDE/MJ nº 4/98);

46. Inserir em contrato que rege relação de consumo, cláusula(s) que impeça(m) o consumidor de se beneficiar do evento do termo de garantia contratual que lhe seja mais favorável (item 4 da Portaria SDE/MJ nº 4/98);

47. Inserir em contrato que rege relação de consumo, cláusula(s) que atribua(m) ao fornecedor o poder de escolha entre múltiplos índices de reajuste, entre os admitidos legalmente (item 11 da Portaria SDE/MJ nº 4/98);

48. Inserir em contrato que rege relação de consumo, cláusulas que permitam ao fornecedor emitir títulos de crédito em branco ou livremente circuláveis por meio de endosso na apresentação de toda e qualquer obrigação assumida pelo consumidor (item 12 da Portaria SDE/MJ nº 4/98);

49. Inserir em contrato que rege relação de consumo, cláusulas que imponham limite ao tempo de internação hospitalar que não o prescrito pelo médico (item 14 da Portaria SDE/MJ nº 4/98);

50. Inserir em contrato que rege relação de consumo de prestação de serviços educacionais, cláusulas que estabeleçam a obrigação do contratante ao pagamento adicional ou ao fornecimento de qualquer material escolar de uso coletivo dos estudantes ou da instituição, necessário à prestação dos serviços educacionais contratados (§ 7º do art. 1º da Lei Federal nº 9.870/99);

51. Inserir ou manter registros nos cadastros ou banco de dados de consumidores, em desacordo com a legislação (artigo 43 c/c art. 39, *caput,* da Lei Federal nº 8.078/90);

52. Inserir em contrato de adesão que rege relação de consumo, cláusulas que obriguem o consumidor a se manifestar sobre a transferência, onerosa ou não, para terceiros, dos dados cadastrais que lhe foram confiados como fornecedor, sem observância das disposições contidas na Lei nº 13.709/18 (inciso II do art. 1º da Portaria SDE/MJ nº 5/02);

53. Inserir em contrato que rege relação de consumo, cláusulas que lhe autorizem como fornecedor a investigar a vida privada do consumidor, em desacordo com a legislação em vigor (inciso III do art. 1º da Portaria SDE/MJ nº 5/02).

54. Ocultar ou dificultar a compreensão do consumidor sobre os ônus e os riscos da contratação do crédito ou da venda a prazo (inciso III do art. 54-C da Lei Federal nº 8.078/90);

55. Assediar ou pressionar o consumidor, na oferta de crédito, publicitária ou não, para contratar o fornecimento de produto, serviço ou crédito, principalmente nas hipóteses de consumidor idoso, analfabeto, doente ou em estado de vulnerabilidade agravada ou se a contratação envolver prêmio (inciso IV do art. 54-C da Lei Federal nº 8.078/90);

56. Condicionar, no fornecimento de crédito, 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 (inciso V do art. 54-C da Lei Federal nº 8.078/90);

57. Deixar, na oferta de crédito, previamente à contratação, de avaliar, de forma responsável, as condições de crédito do consumidor, mediante análise das informações disponíveis em bancos de dados de proteção ao crédito, observado o disposto no CDC e na legislação sobre proteção de dados (inciso II do art. 54-D da Lei Federal nº 8.078/90);

58. 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 (inciso I do art. 54-G da Lei Federal nº 8.078/90);

59. Deixar de assegurar ao consumidor o direito de deduzir do total da fatura o valor em disputa e efetuar o pagamento da parte não contestada (inciso I do art. 54-G da Lei Federal nº 8.078/90);

60. 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 (inciso II do art. 54-G da Lei Federal nº 8.078/90);

61. 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 (inciso III do art. 54-G da Lei Federal nº 8.078/90);

62. Deixar de formalizar e entregar a cópia do contrato ou do instrumento de contratação, após o fornecedor do crédito obter da fonte pagadora a indicação sobre a existência de margem consignável, nos empréstimos cuja liquidação seja feita mediante consignação em folha de pagamento (§ 1º do art. 54-G da Lei Federal nº 8.078/90).

d) Infrações enquadradas no Grupo IV:

1. Expor à venda 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, *caput* e § 6º, inciso II, da Lei Federal nº 8.078/90);

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, *caput* e § 1º, da Lei Federal nº 8.078/90);

3. Colocar ou ser responsável pela colocação no mercado de consumo, de produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança (art. 10, *caput,* da Lei Federal nº 8.078/90);

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 8.078/90);

5. Deixar de comunicar à autoridade competente a nocividade ou periculosidade do produto ou serviço, quando do lançamento destes no mercado de consumo, ou quando da verificação posterior da existência de risco (art. 10, §§ 1º e 2º, da Lei Federal nº 8.078/90 c/c inciso II do art. 13 do Decreto Federal nº 2.181/97);

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 destes no mercado de consumo, ou quando da verificação posterior da existência de risco (art. 10, §§ 1º e 2º, da Lei Federal nº 8.078/90 c/c inciso III do art. 13 do Decreto Federal nº 2.181/97);

7. Expor à venda produtos com validade vencida (art. 18, *caput* e § 6º, inciso I, da Lei Federal nº 8.078/90).