

ESTADO DO PARANÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE ROLÂNDIA

SECRETARIA GERAL
DECRETO Nº 9.129, DE 11 DE DEZEMBRO DE 2018.

SÚMULA: Aprova o Regimento Interno da Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON, órgão integrante do Sistema Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor, acrescentando normas de processo administrativo e de aplicação de sanções administrativas no âmbito do Sistema Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ROLÂNDIA, que disciplina quanto ao Cadastro de Defesa do Consumidor e a emissão da Certidão de Violação dos Direitos do Consumidor e dá outras providências.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE ROLÂNDIA, ESTADO DO PARANÁ, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Lei Orgânica do Município,

DECRETA:

Art. 1º Fica aprovada a redação do REGIMENTO INTERNO da Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON, órgão integrante do Sistema Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor, constante no Anexo I do presente Decreto.

Art. 2º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

EDIFÍCIO DA PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE ROLÂNDIA, ESTADO DO PARANÁ, aos 11 de Dezembro de 2018.

| | |
|--|---------------------------------------|
| <i>ROBERTO FERNANDES NEGRÃO</i> | <i>ANTÔNIO CELSO CHEQUIN</i> |
| Prefeito Municipal Interino | Secretário Municipal de Administração |
| <i>BRUNO LUNDGREN RODRIGUES ARANDA</i> | <i>JANAINA CAMPANER GIBIM</i> |
| Advogado | Coordenadora PROCON |
| OAB/PR 44.631 | |

REGIMENTO INTERNO

COORDENADORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON DO MUNICÍPIO DE ROLÂNDIA - PARANÁ

CAPÍTULO I

DAS FINALIDADES E COMPETÊNCIAS

Art. 1º A Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon/Rolândia é órgão integrante do Sistema Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor, instituída pela Lei nº. 3164/2006, competindo-lhe:

- I** – assessorar o Prefeito Municipal na formulação da Política do Sistema Municipal de Proteção e Defesa dos direitos e interesses dos consumidores;
- II** – planejar, elaborar, propor e executar a política do sistema municipal de proteção e defesa dos direitos e interesses dos consumidores;
- III** – receber, analisar, apurar, avaliar e encaminhar consultas, denúncias e sugestões apresentadas por consumidores, entidades representativas, ou pessoas jurídicas, de direito público e privado;
- IV** – promover a educação para o consumo no município sobre seus direitos e garantias;
- V** – promover palestras, campanhas, feiras, debates e outras atividades correlatas, visando educar e despertar coletividade para uma consciência crítica;
- VI** – promover pesquisa, inclusive de preço, visando o interesse do consumidor;
- VII** – orientar e educar os consumidores através de cartilhas manuais, folhetos ilustrados, cartazes e demais meios de comunicação;
- VIII** – fiscalizar a infração das normas de proteção e defesa do consumidor, aplicando sanções administrativas previstas no Código de Defesa do Consumidor;
- IX** – incentivar e apoiar a criação e organização de órgãos e associações comunitárias de defesa do consumidor e apoiar as já existentes;
- X** – formular, coordenar e executar programas e atividades relacionadas com a defesa do consumidor, solicitando, quando for o caso, apoio e assessoria de órgão, entidades e universidades ou instituições de ensino de notória especialização técnica, para consecução dos seus objetivos;
- XI** – manter cadastro atualizado de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, nos termos do art. 44, da Lei Federal nº. 8.078/90;
- XII** – expedir notificações aos fornecedores, para prestarem informações sobre reclamações apresentadas pelos consumidores, nos termos do art. 55, § 4º, da Lei Federal nº. 8.078/90;
- XIII** – funcionar, no processo administrativo como instância de instrução e julgamento, no âmbito de sua competência e dentro das regras fixadas na Lei Federal nº. 8.078/90, pela legislação complementar e por este regimento;
- XIV** – celebrar convênios com órgãos e entidades públicas e privadas, objetivando a defesa e proteção do consumidor;
- XV** – atuar junto ao sistema formal de ensino, visando incluir assuntos de defesa do consumidor nas disciplinas constante dos currículos escolares;
- XVI** – desenvolver outras atividades compatíveis com suas finalidades.

CAPÍTULO II

DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Art. 2º Constituem a estrutura organizacional da Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon/Rolândia as seguintes unidades:

- I** – Coordenadoria Executiva ;
- II** – Serviço de Assessoria Jurídica
- III** – Serviço de Educação e Atendimento ao Consumidor;
- IV** – Serviço de Fiscalização e Pesquisa;
- V** – Serviço de Apoio Administrativo

Parágrafo único. O Coordenador Executivo poderá criar comissões ou organizar equipes de trabalho de duração temporária, com a finalidade de solucionar questões alheias à competência isolada das unidades da Coordenadoria.

CAPÍTULO III

DAS COMPETÊNCIAS DAS UNIDADES

Seção I

Da Coordenadoria Executiva

Art. 3º A Coordenadoria Executiva é exercida por um Coordenador Executivo, regularmente inscrito na Ordem dos Advogados do Brasil, competindo-lhe:

- I** – representar o PROCON/Rolândia extrajudicialmente e em juízo mediante procuração;

- II – secretariar as reuniões do Conselho Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – COMDECON;
- III – decidir no processo administrativo em conformidade ao Decreto Federal nº. 2.181/97;
- IV – encaminhar ao Ministério Público a notícia de fatos nos quais se verifique, em tese, a presença de crime contra as relações de consumo, ofensa a direitos constitucionais do cidadão, a interesses difusos, coletivos ou individuais homogêneos;
- V – superintender todas as atividades do PROCON/Rolândia;
- VI – funcionar, no que se refere ao processo administrativo, inclusive como instância de instrução e julgamento;
- VII – exercer a direção, a coordenação, a orientação, o controle e a supervisão das atividades do PROCON/Rolândia, objetivando o cumprimento de suas finalidades, definir o planejamento dos trabalhos de cada unidade, aprovar e autorizar a execução;
- VIII – zelar pelo cumprimento da Lei Federal nº. 8.078/90 e seu regulamento, o Decreto Federal nº. 2.181/97 e legislação complementar, bem como expedir instruções e demais atos administrativos, com o intuito de disciplinar e manter em perfeito funcionamento os serviços do PROCON/Rolândia;
- IX – promover atividade de cooperação técnica, operacional e financeira com órgãos da União, Estados, Distrito Federal e Municípios e com entidades privadas, podendo, para tanto, firmar os respectivos instrumentos, exceto nos casos que demandar apreciação e autorização do Município;
- X – representar o PROCON/Rolândia, quando designado ou no cumprimento de atividade própria do órgão, junto a entidades e órgãos públicos, privados, nacionais e estrangeiros, inclusive participando de eventos;
- XI – promover intercâmbio com órgãos públicos e privados de defesa do consumidor;
- XII – conceder entrevistas aos veículos de comunicação;
- XIII – baixar portarias, firmar contratos e outros atos administrativos necessários à adequada e fiel execução dos objetivos do PROCON/Rolândia, na defesa e proteção dos direitos do consumidor;
- XIV – decidir sobre os pedidos de informação, certidão e vistas de processo do contencioso administrativo;
- XV – promover a propositura de ações, contestar, recorrer e acompanhar questões e processos judiciais patrocinados pelo PROCON/Rolândia, no cumprimento de seu desiderato na defesa e proteção do consumidor, junto ao foro e órgãos competentes, zelando pela regularidade e tempestividade dos atos;
- XVI – desenvolver estudos sobre assuntos de maior complexidade jurídica, relativos à área de atuação do PROCON/Rolândia;
- XVII – opinar acerca de pareceres emitidos pela assessoria jurídica nos processos dos contenciosos administrativos e demais expedientes;
- XVIII – funcionar no processo do contencioso administrativo como instância de instrução e julgamento, dentro das regras fixadas pela Lei Federal nº. 8.078/90, pelo Decreto Federal nº. 2.181/97 e legislação complementar, bem como editar ato para instauração de procedimento preliminar de averiguação e processo administrativo;
- XIX – representar, em Juízo ou fora dele, o PROCON/Rolândia nos atos de sua responsabilidade;
- XX – decidir sobre a aplicação de sanções administrativas previstas na Lei Federal nº. 8.078/90, no Decreto Federal nº. 2.181/97 e legislação complementar, aos infratores das normas de defesa do consumidor;
- XXI – firmar certidões, notificações, representações e outros atos oficiais expedidos pelo PROCON/Rolândia;
- XXII – encaminhar, para conhecimento dos órgãos competentes, as ocorrências de infrações às normas de defesa do consumidor que importem em sanções de natureza civil e penal, principalmente nos casos de interesse das agências reguladoras nacionais e estaduais;
- XXIII – encaminhar ao PROCON/PR, até o dia 10 do mês subsequente ao vencido, relatório mensal das atividades do PROCON/Rolândia, especificando o número de consultas e reclamações, trabalhos técnicos realizados e outras atividades, especialmente a celebração de convênio, acordos ou trabalhos em conjunto com outras entidades voltadas à proteção e à defesa do consumidor;
- XXIV – elaborar e divulgar cadastro municipal de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, a que se refere o Art. 44, da Lei Federal nº. 8.078/90, encaminhando cópias ao Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, da Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça e ao PROCON/PR;
- XXV – deliberar sobre questões de ordem administrativa interna, zelando pelo perfeito funcionamento das unidades que integram o PROCON/Rolândia;
- XXVI – zelar pelo cumprimento deste Regimento e de outros atos pertinentes ao PROCON/Rolândia;
- XXVII – resolver os casos omissos deste, expedindo, para este fim, os atos necessários;
- XXVIII – exercer outras atividades compatíveis com as suas atribuições legais, bem como as que lhe forem expressamente delegadas pelo Procurador Geral do Município;
- XXIX – presidir o Conselho Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor;
- XXX – praticar os demais atos indispensáveis à execução dos objetivos do órgão.
- XXXI – nomear servidor e/ou realizar audiências de conciliação, registrando as informações prestadas pelas partes, juntando os documentos que lhe forem apresentados, celebrando termo de acordo e demais encaminhamentos que o momento processual demandar;
- XXXII – adotar as medidas necessárias cabíveis junto aos órgãos municipais competentes, para inscrição em dívida ativa de débitos não pagos decorrentes das penalidades impostas pelo PROCON/Rolândia;

Seção II

Da Assessoria Jurídica

Art. 4º À Assessoria Jurídica compete:

- I – desenvolver as atividades de planejamento, pesquisa, controle, avaliação de qualidade de atendimento; sugerir, desenvolver e implantar programas, visando modernizar e aperfeiçoar o funcionamento do órgão;
- II – prestar assessoramento ao Coordenador Executivo e às unidades nas questões relacionadas com o planejamento estratégico, informatização, otimização e maximização das atividades;
- III – reunir e analisar, sistematicamente, dados estatísticos das atividades do PROCON/Rolândia com os indicadores necessários para a informação, controle geral e avaliação dos projetos, programas e atividades do órgão;
- IV – realizar estudos e pesquisas, com o objetivo de aperfeiçoar os procedimentos de atendimento, orientação e encaminhamento dos consumidores e de fiscalização aos infratores das normas de defesa do consumidor;
- V – promover e coordenar a execução de eventos, visando o aperfeiçoamento e o intercâmbio de experiências na área de atuação do PROCON/Rolândia;
- VI – emitir pareceres de cunho jurídico, sobre matérias submetidas ao seu exame, no âmbito das ações judiciais e dos processos do contencioso administrativo;
- VII – assessorar juridicamente, quando solicitado, a realização de acordo entre as partes envolvidas nas reclamações de consumo individuais ou coletivas;
- VIII – formular, sempre que for o caso, representações em favor do consumidor, a serem impetradas pela Coordenadoria Executiva, perante órgãos e/ou entidades da União, Estados, Distrito Federal e Municípios;
- IX – proferir parecer em processos decorrentes de ação fiscalizadora e de reclamação formalizada pelo consumidor, na forma da lei, manifestando-se sobre a procedência ou improcedência dos mesmos, bem como sobre a aplicação das penalidades cabíveis, quando for o caso;
- X – organizar acervo jurídico para consultas, mantendo-o atualizado na biblioteca do órgão;
- XI – manter arquivadas, ordenadamente, cópias das decisões de 1ª e 2ª instâncias prolatadas nos processos contenciosos oriundos de fiscalização e reclamação, utilizando-as como subsídios para desempenho de suas funções;
- XII – prestar auxílio na elaboração dos expedientes jurídicos destinados ao encaminhamento de ofícios ou notificações, na busca de informações e soluções das relações de consumo objeto de atuação, denúncia ou reclamação, inclusive, quando for demandado o concurso de entidade de notória especialização, órgãos e entidades da União, dos Estados, do Distrito Federal, dos Municípios e dos órgãos e entidades do Município de Cambé, para consecução dos objetivos do PROCON/Rolândia, no cumprimento de suas atribuições legais;
- XIII – desenvolver e aprofundar estudos sobre as matérias de maior complexidade jurídica abrangidas pela órbita de competência do PROCON/Rolândia;
- XIV – emitir pareceres, preparar despachos, minutas e outras atividades que se caracterizem como assessoramento técnico à execução, controle e avaliação das atividades do PROCON/Rolândia;
- XV – propor, contestar, recorrer e acompanhar o andamento de questões e processos de interesse do PROCON/Rolândia junto a foros, tribunais e órgãos competentes;
- XVI – elaborar minutas de portarias, convênios, contratos e de outros atos administrativos necessários à adequada e fiel execução dos objetivos do PROCON/Rolândia, na defesa e proteção dos direitos do consumidor;
- XVII – representar ao Ministério Público competente, para fins de adoção de medidas processuais, no âmbito de suas atribuições, e solicitar, à Polícia Judiciária, a instauração de Procedimento Policial para apreciação das infrações penais contra o consumidor;
- XVIII – elaborar súmulas de orientação técnica sobre questões submetidas ao PROCON/Rolândia;

XIX – promover o encaminhamento de questões de competência de outros órgãos ou entidades;
XX – desenvolver outras atividades compatíveis com as suas atribuições legais, bem como as que lhe forem expressamente designadas pela Coordenadoria Executiva.

Seção III

Do Serviço de Atendimento ao Consumidor

Art. 5º Ao Serviço de Atendimento ao Consumidor compete:

- I** – receber, analisar e dar encaminhamento às reclamações devidamente formalizadas, viabilizando o melhor atendimento ao público;
- II** – coordenar e controlar o atendimento jurídico ao consumidor, bem como os processos administrativos que estiverem em andamento;
- III** – promover e zelar pelo bom atendimento ao consumidor, prestando-lhe informações, orientações e esclarecimentos inerentes à proteção e defesa dos seus direitos, por telefone ou pessoalmente, encaminhando-lhe aos órgãos competentes nos casos que não sejam de competência do PROCON/Rolândia;
- IV** – nos casos de competência do PROCON/Rolândia, adotar os encaminhamentos pertinentes, a pré-conciliação, instauração e autuação de processos, promover o despacho saneador, designar pauta e realizar as audiências de conciliação, instrução e julgamento, distribuir processos para julgamento e para admissibilidade dos recursos, aferir cumprimento de prazos, dar cumprimento aos despachos e decisões da Coordenadoria Executiva e do órgão recursal;
- V** – acompanhar, com zelo, o registro e o fluxo dos processos, imprimir celeridade na movimentação dos feitos, objetivando rapidez na composição dos conflitos submetidos ao crivo do órgão;
- VI** – receber, controlar e distribuir expedientes e processos administrativos sobre relação de consumo, promover diligências à célere resolução dos conflitos submetidos à apreciação do órgão e divulgar informações sobre a tramitação dos processos às partes interessadas;
- VII** – expedir notificação a consumidores e fornecedores, emitir certidões, a ser firmada pelo Coordenador Executivo, mediante despacho da autoridade competente, o concurso de entidade de notória especialização e de órgãos e entidades da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, bem como a requisição dos órgãos e entidades estabelecidos no Município de Rolândia para consecução dos objetivos do PROCON/Rolândia, no cumprimento de suas atribuições legais, mediante despacho do Coordenador Executivo ou da autoridade recursal;
- VIII** – organizar, registrar e atualizar o cadastro de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, com indicação se a reclamação foi atendida ou não pelos fornecedores, repassando-o à Coordenadoria Executiva para divulgação periódica;
- IX** – observar o prazo de prescrição legal nos processos que estiverem em andamento, promovendo o arquivamento dos processos findos;
- X** – instruir o consumidor sobre os procedimentos e documentação necessária para a formalização de reclamações ou denúncias;
- XI** – registrar, em formulário próprio, as consultas, reclamações e denúncias apresentadas, formalizando processos específicos, devidamente protocolados;
- XII** – promover diligências através do Serviço de Fiscalização, visando a apuração e/ou a constatação da veracidade das denúncias recebidas, bem como o cumprimento do despacho da autoridade competente;
- XIII** – convocar as partes interessadas na reclamação, autuação ou processo em andamento, para prestarem os esclarecimentos que reputar necessários, formalizando, quando possível, acordos ou conciliações, mediante lavratura de termo próprio;
- XIV** – comunicar aos interessados as soluções adotadas para cada caso, encaminhando-lhes, obrigatoriamente, cópia da decisão;
- XV** – observar rigorosamente os dispositivos legais em vigor, cumprindo as instruções normativas pertinentes, para o perfeito atendimento dos consumidores;
- XVI** – dispor, aos interessados, informações claras e precisas constantes no banco de dados do PROCON/Rolândia, referentes a fornecedores, ocorrências e processos oriundos de reclamação ou autuação fiscal, promovendo a eventual correção de erro de assentamento, dentro do prazo legal, quando solicitado, ressalvado o disposto no Artigo 28, §3º, deste Regimento;
- XVII** – providenciar certidões a serem firmadas pelo Coordenador Executivo, sobre a inscrição ou não de fornecedor no Cadastro de Defesa do Consumidor, para os devidos fins de direito, fazendo constar, inclusive, informação sobre processos em andamento, se houver, ressalvado o disposto no artigo 28, §3º, deste ;
- XVIII** – subsidiar processos de reclamação e de autuação fiscal, instruindo-os com certidão de reincidência e antecedentes por parte do reclamado ou autuado;
- XIX** – tomar as providências necessárias cabíveis, junto aos órgãos municipais competentes, para inscrição em dívida ativa dos débitos que não forem pagos pelos infratores dentro dos prazos legais;
- XX** – elaborar súmulas de interpretação técnica sobre questões reiteradamente submetidas ao PROCON/Rolândia pelos consumidores, visando uniformizar os procedimentos internos do órgão;
- XXI** – subsidiar, sistematicamente, a área do atendimento e fiscalização, com informações atualizadas sobre a defesa dos direitos dos consumidores;
- XXII** – preparar manuais de procedimentos, formulários, tabelas e outros documentos, visando subsidiar as atividades desenvolvidas pelas demais unidades;
- XXIII** – controlar a movimentação e frequência de pessoal, mantendo atualizados os dados funcionais dos servidores para os fins devidos;
- XXIV** – registrar e controlar material permanente e de consumo utilizados pelo PROCON/Rolândia;
- XXV** – proceder, periodicamente, ao inventário de todos os bens móveis e imóveis colocados à disposição do órgão, bem como, inventário compartilhado e acatamento de bens, quando entregue para uso de servidor de cada unidade do PROCON/Rolândia;
- XXVI** – executar os serviços de expediente do PROCON/Rolândia, bem como a digitação, datilografia e reprografia de documentos;
- XXVII** – realizar o serviço de protocolo do órgão, mantendo atualizadas as informações sobre tramitação de processos e demais documentos;
- XXVIII** – manter arquivo de processos, organizado e atualizado, legislação, publicações de atos normativos e demais documentos de interesse do órgão;
- XXIX** – guardar e manter em perfeito estado de conservação e funcionamento, veículos, equipamentos, máquinas, telefones, móveis e utensílios e demais equipamentos utilizados pelo órgão;
- XXX** – executar os serviços de transportes, zelando pela manutenção da frota de veículos, bem como manter rigoroso controle sobre documentação, despesas com oficina, combustíveis, regularidade e zelo do condutor no uso de veículo, dentre outros cuidados;
- XXXI** – executar os serviços de copa e zeladoria do órgão;
- XXXII** – manter serviços de vigilância das instalações do órgão;
- XXXIII** – desenvolver outras atividades compatíveis com as suas atribuições ou que forem designadas pela Coordenadoria Executiva.

Seção IV

Do Serviço de Fiscalização e Pesquisa

Art. 6º Ao Serviço de Fiscalização e Pesquisa, compete:

- I** – atuar no mercado de produtos e prestação de serviços, efetuando pesquisas e estudos, verificando o cumprimento da legislação em vigor, notificando e autuando quando for o caso;
- II** – planejar, programar, coordenar e executar as ações de fiscalização para aferimento de preços, abastecimento, qualidade, quantidade, origem, características, composição, garantia, prazo de validade e segurança de produtos e serviços, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, do patrimônio, da informação e do bem-estar do consumidor, bem como os riscos que apresentam;
- III** – lavrar peças fiscais, auto de infração, termo de constatação, termo de depósito, termo de apreensão e demais expedientes pertinentes, contra quaisquer pessoas físicas ou jurídicas que infringam os dispositivos do Código de Proteção e Defesa do Consumidor; atos da autoridade competente e legislação complementar que visem proteger as relações de consumo;
- IV** – efetuar diligências e vistorias, visando subsidiar com informações os processos de denúncias ou reclamações de consumidores;
- V** – propor e executar operações especiais de fiscalização, em conjunto com outros órgãos e entidades federais, estaduais e municipais;
- VI** – providenciar o encaminhamento de expedientes a outros órgãos de fiscalização, visando informá-los de possíveis irregularidades detectadas, relativas às suas áreas de atuação;
- VII** – receber e aferir a veracidade de reclamações e denúncias e prestar informações em processos submetidos ao seu exame;
- VIII** – propor a celebração de acordo, convênios e outros instrumentos, visando a uma atuação conjunta com outros organismos públicos e privados;
- IX** – providenciar, quando necessário, a realização de testes, análises, diagnósticos, através de órgãos e/ou entidades conveniados, visando a apuração e a solução de questões envolvendo as consultas e as denúncias recebidas;
- X** – elaborar e disponibilizar dados estatísticos sobre suas atividades;
- XI** – elaborar e disponibilizar pesquisas segmentadas, objetivando informação e orientação ao consumidor, diretamente ou através de convênios com entidades de ensino, órgãos ou entidades federais, estaduais e municipais;

- XII** – elaborar cálculos nos processos administrativos, liquidação de sentenças, por solicitação de consumidor ou de qualquer ente público e privado, objetivando a defesa do consumidor;
- XIII** – desenvolver outras atividades compatíveis com suas atribuições ou que forem designadas pela Coordenadoria Executiva.

Seção V

Das Atribuições dos Servidores em Geral

Art. 7º Aos servidores, cujas atribuições não foram especificadas neste Regimento Interno, além de caber-lhe cumprir as ordens, determinações e instruções superiores e formular sugestões, visando ao aperfeiçoamento dos trabalhos, cumpre-lhes, também, observar as prescrições legais e regulamentares, executando com zelo e eficiência todas as tarefas que lhes forem confiadas.

CAPÍTULO IV

DA FISCALIZAÇÃO, DAS PRÁTICAS INFRATIVAS E DAS PENALIDADES ADMINISTRATIVAS

Seção I

Da Fiscalização

Art. 8º A fiscalização das relações de consumo de que tratam a Lei Federal nº. 8.078, de 1990, o Decreto Federal de nº. 2.181, de 1997, este Regimento e demais normas de defesa do consumidor será exercida em todo o Município de Rolândia/PR pelo Sistema Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor.

Art. 9º A fiscalização será efetuada por agentes fiscais, oficialmente designados, vinculados ou não ao PROCON/Rolândia, desde que, possuam atribuições voltadas à proteção e defesa do consumidor, devidamente credenciados mediante Cédula de Identificação Fiscal.

Parágrafo único. Sem exclusão da responsabilidade dos órgãos que compõem o Sistema Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor - SMPDC, os agentes de que trata o caput deste artigo, responderão pelos atos que praticarem, quando investidos da ação fiscalizadora.

Art. 10. As fiscalizações serão realizadas por determinação da autoridade competente, podendo resultar, conforme o caso:

I – na emissão de notificações para cumprimento de medidas ou entrega de dados, informações ou documentos;

II – na lavratura de autos de constatação, de comprovação e/ou de infração;

III – na apreensão de produtos;

IV – na confecção de relatórios e pareceres técnicos ou outros documentos análogos; ou, ainda;

V – na adoção de outras medidas previstas neste Regimento.

Seção II

Das Práticas Infrativas

Art. 11. São consideradas práticas infrativas, as violações às normas de proteção e defesa do consumidor.

§ 1º. A expressão “normas de proteção e defesa do consumidor” compreende a Lei Federal nº. 8.078 (Código de Defesa do Consumidor), de 11 de setembro de 1990, e demais diplomas que contenham dispositivos de proteção, defesa ou outorga de direitos aos consumidores, decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária e de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, e ainda, por agências reguladoras.

§ 2º. As violações às normas de proteção e defesa do consumidor podem se caracterizar por condutas comissivas ou omissivas, inclusive pela inserção ou, utilização de cláusulas abusivas em contrato de consumo.

Seção III

Das Penalidades Administrativas

Art. 12. A inobservância das normas contidas na Lei Federal nº. 8.078/90, regulamentada pelo Decreto Federal nº. 2.181/97, e das demais normas de proteção e defesa do consumidor, constituirá prática infrativa e sujeitará o infrator às penalidades, previstas nos mencionados diplomas legais, que poderão ser aplicadas, isolada ou cumulativamente, inclusive de forma cautelar, antecedente, ou incidente no processo administrativo, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas, conforme a seguir:

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 de estabelecimento ou de atividade;

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

XI – intervenção administrativa;

XII – imposição de contrapropaganda.

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

§ 2º. As penalidades previstas neste artigo serão aplicadas pelo PROCON/Rolândia, sem prejuízo das atribuições do órgão normativo ou regulador da atividade, na forma da legislação vigente.

§ 3º. As penalidades previstas nos incisos III a XI deste artigo sujeitam-se a posterior confirmação pelo órgão normativo ou regulador da atividade, nos limites de sua competência.

Seção IV

Da Pena de Multa

Art. 13. A pena de multa será fixada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem econômica auferida e a condição econômica do fornecedor, na forma do presente Regimento e anexo, e aplicada por decisão em processo administrativo sancionatório.

§ 1º. A pena de multa será aplicada observando-se os limites mínimos e máximos previstos no parágrafo único do artigo 57 da Lei nº. 8.078/90, devendo os mesmos serem atualizados com base no IPCA-e, índice de correção monetária em substituição à UFIR, desde novembro de 2000 até a data da cominação da sanção.

§ 2º. As multas vencidas e não pagas há mais de 30 dias, contados da data do seu vencimento, e cujos processos estejam aptos para a inscrição em dívida ativa do Município, deverão ter seu valor originalmente preservados, com atualização monetária e aplicação de juros nos termos da Lei Tributária vigente no Município.

Seção V

Da Inscrição na Dívida Ativa

Art. 14. Não sendo recolhido o valor da multa em trinta dias, será o débito inscrito em dívida ativa do Município de Rolândia, emitida Certidão de Dívida Ativa para a subsequente execução judicial, nos termos da legislação em vigor.

Seção VI

Da Apreensão do Produto

Art. 15. A aplicação da sanção de apreensão terá lugar quando os produtos forem comercializados em desacordo com as especificações técnicas estabelecidas em legislação própria, na Lei nº. 8.078/90 e no Decreto Federal nº. 2.181/97.

§ 1º. Os bens apreendidos, a critério da autoridade, poderão ficar sob guarda do proprietário, responsável, preposto ou empregado que responda pelo gerenciamento do negócio, nomeado fiel depositário, mediante termo próprio, proibida a venda, utilização, substituição, subtração ou remoção, total ou parcial, dos referidos bens.

§ 2º. A retirada de produto por parte da autoridade fiscalizadora não poderá incidir sobre quantidade superior àquela necessária à realização da análise pericial.

Seção VII

Das demais Penalidades

Art. 16. As penas de inutilização de produtos, de proibição de fabricação de produtos, de suspensão de fornecimento de produto ou serviço de cassação de registro do produto e revogação da concessão ou permissão de uso serão aplicadas, mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando forem constatados vícios de quantidade ou de qualidade por inadequação ou insegurança do produto ou serviço, ou ainda, nos demais casos legalmente previstos.

Art. 17. As penas de cassação de alvará de licença, de interdição e de suspensão temporária da atividade, bem como a de intervenção administrativa, serão aplicadas mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando o fornecedor reincidir na prática de infrações de maior gravidade previstas neste Regimento e na legislação de defesa do consumidor.

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

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

§ 3º. Enquanto estiver pendente ação judicial na qual se discuta a imposição de penalidade administrativa, e até o trânsito em julgado da sentença, não se aplicarão os efeitos da reincidência em face de posterior autuação ou aplicação de penalidade administrativa, por incorrer o fornecedor em novas práticas infrativas.

Art. 18. A imposição de contrapropaganda será cominada quando o fornecedor incorrer na prática de publicidade enganosa ou abusiva, nos termos do art. 36, caput e seus parágrafos, da Lei nº. 8.078/90 e sempre às expensas do infrator.

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

Art. 19. As penalidades previstas nos incisos I a XII do artigo 12º sujeitar-se-ão a posterior confirmação pelo órgão normativo ou regulador da atividade, nos limites de sua competência.

CAPÍTULO V

DA DESTINAÇÃO DA MULTA E DA ADMINISTRAÇÃO DOS RECURSOS

Art. 20. Os valores oriundos da arrecadação das multas aplicadas pelo PROCON/Rolândia serão revertidos para o Fundo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – FUNDO PROCON/Rolândia, de que trata a Lei Municipal nº. 3.164 de 20 de abril de 2006, gerido pelo Conselho Gestor composto pelos membros do Conselho Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – COMDECON.

Art. 21. Os valores arrecadados na forma do artigo anterior serão aplicados em conformidade com disposto no art. 21 da Lei Municipal nº. 3.164/2006.

CAPÍTULO VI

DA RECLAMAÇÃO

Seção I

Do Registro de Reclamação

Art. 22. Considera-se reclamação o registro que apresenta notícia de lesão ou ameaça ao direito do consumidor nas relações de consumo, nos termos da Lei nº. 8.078/90.

§ 1º. Antecedendo ao registro de reclamação, diante de orientação a simples consulta do consumidor, o PROCON/Rolândia poderá promover contato ou expedir carta de informação preliminar (C.I.P) ao fornecedor, por qualquer meio disponível, apresentando-se a situação relatada e a solicitação do consumidor para sua apreciação, manifestação ao órgão e possível solução de eventual pendência.

§ 2º. Após as providências realizadas nos termos do parágrafo anterior e não havendo manifestação do consumidor para formalização do registro, na forma dos §§ 1º ou 2º do art. 17 e do art. 18, será encerrado o caso nos termos do art. 30, III, podendo constar dos arquivos de consumo do Sistema.

Art. 23. As reclamações poderão ser instauradas a pedido do consumidor, mediante contato pessoal ou através de procurador devidamente constituído por instrumento próprio.

§ 1º. As reclamações apresentadas oralmente junto ao Setor de Atendimento serão reduzidas a termo, mediante a apresentação, pelo consumidor, dos documentos apontados como necessários pela equipe técnica do PROCON/Rolândia.

§ 2º. No caso de pedido de abertura de reclamação por meio diverso do contato pessoal, caberá ao consumidor enviar a documentação necessária, conforme solicitada pelo técnico responsável pelo atendimento, sob pena de arquivamento do pedido.

Art. 24. As reclamações deverão conter a identificação completa do consumidor, do fornecedor, a qual deverá ser apresentada pelo consumidor, histórico dos fatos, motivo da reclamação e pedido, inclusive quando a matéria apresentar caráter sigiloso.

§ 1º. O pedido do consumidor, uma vez promovido o registro da reclamação, sem prejuízo de eventuais acordos a serem realizados, não mais será modificado, resguardada a possibilidade de pedidos alternativos.

§ 2º. Nos casos em que se fizer necessária a entrega de documentos pelo consumidor, visando à instauração de procedimento próprio, é vedado o recebimento de originais.

§ 3º. Eventuais desentranhamentos de documentos originais deverão ser solicitados pelo interessado.

§ 4º. Nos casos de entrega de produtos que subsidiem as reclamações, deverá ser observada Orientação Técnica que estabeleça os procedimentos específicos a serem adotados em casos dessa natureza.

Art. 25. A Coordenadoria, nos casos iminentes de prescrição, decadência, falência, conduta reiterada de fornecedor em recusar conciliação ou atendimento às demandas dos consumidores, medidas judiciais de urgência, entre outros, para resguardo dos direitos e interesses dos consumidores, poderá determinar a suspensão do registro de reclamações ou o encerramento dos atendimentos que se encontrem em curso, orientando os consumidores quanto à melhor forma de procederem para o resguardo de seus direitos e visando à solução da questão.

Parágrafo único. A providência de que trata o caput deste artigo não prejudica a adoção de outras medidas a serem implementadas pela Coordenadoria.

Seção II

Da Notificação ao Fornecedor

Art. 26. O fornecedor será cientificado da abertura de reclamação contra si, por meio de Notificação.

§ 1º. Aplicar-se-á, à notificação, citada no caput deste artigo, no que couber, o contido nos artigos 62 e seguintes deste Regimento.

§ 2º. A partir do recebimento da Notificação, abrir-se-á o prazo nela apontado ao fornecedor para:

I – apresentar manifestação conclusiva acerca da demanda, por escrito, em resposta que dê solução à questão, atendendo ao pedido nela formulado, ou que contenha os fundamentos de fato e de direito que entendam lútos e bastantes à descaracterização da fundamentação do pedido do consumidor e, por conseguinte, da oportunidade de instauração da reclamação; e, ainda, caso designada pela Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor;

II – comparecer em audiência de conciliação e instrução, juntamente com o consumidor demandante, perante o corpo técnico competente composto pelos servidores do PROCON/Rolândia, primeiramente, para tentativa de conciliação e, ato contínuo, para prestar esclarecimentos e instruir o processo administrativo.

§ 3º. Aberto o prazo de que trata o § 2º deste artigo, abrir-se-ão vistas dos autos à parte demandada.

§ 4º. O PROCON/Rolândia poderá, a seu critério, operacionalizar outros meios de comunicação da abertura de reclamações, tais como correio eletrônico, acesso via Internet mediante senha personalizada por fornecedor, ou outras modalidades de comunicação que venham a ser criadas ou implementadas para tal fim.

§ 5º. A ausência de manifestação do fornecedor, nos termos do § 2º deste artigo, o sujeitará às sanções cabíveis e implicará na recepção, pelo PROCON/Rolândia, como verdadeiros os fatos alegados pelo consumidor no registro da reclamação.

Seção III

Da Audiência de Instrução e Conciliação

Art. 27. O Coordenador Municipal do PROCON/Rolândia, verificando a possibilidade de composição, poderá designar audiência de conciliação e instrução, à qual deverão comparecer as partes ou seus procuradores, habilitados a transigir.

§ 1º. Aberta à audiência, o técnico do PROCON/Rolândia responsável pelo ato, esclarecerá às partes sobre as vantagens da conciliação, mostrando-lhes os riscos e as conseqüências do litígio.

§ 2º. A habilitação dos prepostos ou procuradores do fornecedor, inclusive sob a forma de instrumento de mandato, deverá ser apresentada na abertura da audiência; na sua falta, será aberto prazo, improrrogável, de 5 (cinco) dias para apresentação da mesma, sob pena de revelia.

§ 3º. Quando o autor, sem justificativa, não comparecer, a reclamação será considerada encerrada e arquivada sem análise de mérito.

Art. 28. A audiência de conciliação e instrução será conduzida e reduzida a termo por técnico do PROCON/Rolândia designado para o ato, podendo ser avocada e assumida sua condução pela Coordenadoria.

Art. 29. Encerrada a audiência de conciliação e instrução, será lavrado Termo de Audiência, do qual constará:

I – o encerramento da reclamação, quando ambas as partes, sem justificativa, não comparecerem;

II – o comparecimento ou não das partes e eventuais informações verbais ou escritas juntadas aos autos, quando não houver conciliação;

III – o acordo, quando ocorrer composição entre as partes.

Parágrafo único. Excepcionalmente e a critério da Coordenadoria, poderá ser marcada nova audiência ou concedido prazo para apresentação de documentos, realização de diligência ou outra providência a ser tomada pelas partes, antes do encerramento da fase conciliatória e instrutória.

Seção IV

Do Encerramento Antecipado do Registro de Reclamação

Art. 30. Será encerrado o processo e arquivado o pedido de registro de reclamação quando se verificar:

I – a desistência do consumidor, mediante solicitação motivada encaminhada por escrito ao PROCON/Rolândia;

II – o não comparecimento do consumidor e do fornecedor à audiência de instrução e conciliação para a qual tenham sido previamente notificados, desde que não haja notícia nos autos de que essa ausência seja decorrente de composição prévia entre as partes, em contato direto, sem intermediação da Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor;

III – ausência de elementos formais que autorizem sua continuidade;

IV – incorreção nos dados de abertura do procedimento;

V – abertura de casos em duplicidade;

VI – registro de caso cuja natureza não permita acolhimento do pedido pelo órgão.

§ 1º. O pedido de desistência apresentado nos termos no inciso I deste artigo, será analisado pela Coordenadoria, que poderá dar prosseguimento ao processo, caso o registro verse sobre segurança e saúde do consumidor ou seus elementos evidenciarem indícios de dano coletivo ou difuso ou, ainda, infração grave à legislação consumerista.

§ 2º. Pode o consumidor solicitar reabertura do registro arquivado com base no inciso II, desde que justifique, em até 15 (quinze) dias, sua ausência à audiência de instrução e conciliação.

§ 3º. O pedido de registro de reclamação arquivado com base nos incisos III e IV deste artigo poderá ter sua análise retomada, mediante solicitação do consumidor e desde que sanados os vícios que deram causa ao seu encerramento.

Seção V

Do Despacho Administrativo Conclusivo

Art. 31. Findo o prazo para manifestação do fornecedor e, realizada audiência de conciliação e instrução, as reclamações serão objeto de manifestação técnica conclusiva, no âmbito do PROCON/Rolândia:

I – determinando o encerramento do registro, nos casos definidos no art. 24; ou,

II – reconhecendo como fundamentada ou não a reclamação apresentada pelo consumidor contra o fornecedor.

Art. 32. A manifestação técnica conclusiva de que trata o anterior receberá a seguinte codificação:

I – Reclamação Fundamentada Atendida, quando houver solução por parte do fornecedor, inclusive por conciliação em audiência;

II – Reclamação Fundamentada Não Atendida, quando não houver solução por parte do fornecedor;

III – Reclamação Encerrada, nos termos do art. 24;

IV – Reclamação Não Fundamentada, quando se verificar:

a) inexistência de relação de consumo, nos termos da legislação aplicável;

b) impropriedade da reclamação, analisada, inclusive, a manifestação por parte do fornecedor e admitidas pelo agente competente às razões e provas apresentadas, desde que a legislação vigente afaste sua responsabilidade;

V – Consulta Fornecedor, quando o pedido versar unicamente em torno de esclarecimentos a serem prestados pelo fornecedor e não implicar em notícia ou ameaça de lesão à legislação consumerista.

§ 1º. Versando o registro sobre fato que não se configure como uma relação jurídica de consumo, o PROCON/Rolândia dar-se-á por incompetente e remeterá a reclamação a quem de direito ou arquivará o pedido e comunicará o interessado.

§ 2º. Para caracterização da reclamação fundamentada, apta a integrar o cadastro de que trata o art. 44, da Lei nº. 8.078/90, serão analisadas:

I – a notícia ou ameaça de lesão apresentada quanto à verossimilhança das alegações e quanto ao nexo de causalidade entre os fatos narrados e a lesão ou ameaça de lesão neles apontados;

II – a manifestação do fornecedor, nos termos do inciso I, §2º do art. 26, ou as consequências previstas neste Regimento, quando da ausência da manifestação.

§ 3º. No caso de dois ou mais pedidos cumulativos, ou, na hipótese de caracterização de responsabilidade de mais de um fornecedor pelos eventos de que trate o caso, um mesmo procedimento poderá reunir todas as partes envolvidas, gerando, por conseguinte, mais de um registro no cadastro de que trata o art. 44, da Lei nº. 8.078/90.

Art. 33. O Coordenador do PROCON/Rolândia, após manifestação técnica conclusiva, proferirá decisão final, determinando, nos casos em que se esteja diante de reclamações fundamentadas, atendidas ou não, sua devida inscrição no cadastro de que trata o art. 82 deste Regimento e o art. 44, da Lei nº. 8.078/90.

Parágrafo único. Admite-se retificação de informação inserida no Cadastro de Proteção e Defesa do Consumidor, nos termos do art. 86 deste Regimento.

CAPÍTULO VII

DO PROCESSO ADMINISTRATIVO SANCIONATÓRIO

Seção I

Da Instauração do Processo Administrativo Sancionatório

Art. 34. Verificados indícios de ocorrência de infração às normas de proteção e defesa do consumidor será instaurado o processo administrativo sancionatório mediante:

I – ato, por escrito, da autoridade competente;

II – lavratura de auto de infração.

Art. 35. Os procedimentos de que trata este Capítulo serão autuados e protocolados em ordem cronológica direta, devendo ser todas as suas folhas numeradas.

Seção II

Da Investigação Preliminar

Art. 36. Antecedendo à instauração do processo administrativo sancionatório, poderá a autoridade competente abrir investigação preliminar, cabendo, para tanto, requisitar dos fornecedores informações sobre questões investigadas resguardadas o segredo industrial, na forma do disposto no § 4º do art. 55 da Lei nº. 8.078/90 e § 1º, do artigo 32 do Decreto Federal nº. 2.181/97.

Parágrafo único. A recusa à prestação das informações ou o desrespeito às determinações e convocações do PROCON/Rolândia caracterizam desobediência na forma do art. 330 do Código Penal, ficando a autoridade administrativa com poderes para determinar a imediata cessação da prática, além da imposição das sanções administrativas e cíveis cabíveis.

Art. 37. Na hipótese de a investigação preliminar tiver por base reclamação apresentada por consumidor e não resultar em processo administrativo sancionatório deverá aquele ser informado sobre as razões do arquivamento pela autoridade competente.

Seção III

Do Termo de Ajustamento de Conduta

Art. 38. O PROCON/Rolândia, como órgão da Administração Pública destinado à defesa dos interesses e direitos protegidos pelo Código de Defesa do Consumidor, poderá celebrar compromissos de ajustamento de conduta às exigências legais, nos termos do § 6º do art. 5º da Lei nº. 7.347/85 e art. 6º do Decreto Federal nº. 2.181/97, na órbita de suas respectivas competências.

§ 1º. A celebração de termo de ajustamento de conduta não impede que outro, desde que mais vantajoso para o consumidor, seja lavrado por quaisquer das pessoas jurídicas de direito público integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC.

§ 2º. A qualquer tempo, o órgão subscritor poderá, diante de novas informações ou se assim as circunstâncias o exigirem, retificar ou complementar o acordo firmado, determinando outras providências que se fizerem necessário, sob pena de invalidade imediata do ato, dando-se seguimento ao procedimento administrativo eventualmente arquivado.

§ 3º. O compromisso de ajustamento conterá, entre outras, cláusulas que estipulem condições sobre:

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

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

a) o valor global da operação investigada;

b) o valor do produto ou serviço em questão;

c) os antecedentes do infrator;

d) a situação econômica do infrator;

III – ressarcimento das despesas de investigação da infração e instrução do procedimento administrativo.

§ 4º. Os recursos provenientes do cumprimento do inciso III do parágrafo anterior serão revertidos para o Fundo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – FUNDO PROCON/Rolândia, de que trata a Lei Municipal nº. 3.164/2006.

§ 5º. A celebração do compromisso de ajustamento suspenderá o curso do processo administrativo, se instaurado, que somente será arquivado depois de atendidas todas as condições estabelecidas no respectivo termo.

Seção IV

Da Instauração do Processo Administrativo Sancionatório por Ato de Autoridade Competente

Art. 39. O processo administrativo sancionatório, de que se trata o art. 33 do Decreto nº. 2.181/97, poderá ser instaurado por ato de iniciativa da própria autoridade competente e deverá, obrigatoriamente, conter:

I – a identificação do infrator;

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

- III – os dispositivos legais infringidos;
- IV – a identificação, assinatura e matrícula funcional da autoridade competente.

Art. 40. A autoridade administrativa poderá determinar, na forma de ato próprio, constatação preliminar da ocorrência de prática presumida.

Seção V

Do Auto de Infração

Art. 41. Verificados os indícios de ocorrência de infração às normas de proteção e defesa do consumidor será instaurado procedimento para sua apuração mediante lavratura de auto de infração.

Art. 42. O Auto de Infração deverá ser preenchido de forma clara e precisa, sem entrelinha, rasuras ou emendas, contendo:

- I – o local, a data e a hora da lavratura;
- II – o nome, o endereço e a qualificação do autuado;
- III – a descrição do fato ou do ato constitutivo da infração;
- IV – o dispositivo legal infringido;
- V – a determinação da exigência e a intimação para cumpri-la ou impugná-la no prazo de quinze dias;
- VI – a identificação do agente autuante, sua assinatura, a indicação do seu cargo ou função e o número de sua matrícula;
- VII – a designação do órgão julgador e o respectivo endereço;
- VIII – a assinatura do autuado ou a observação de que a notificação se dará por via postal com aviso de recebimento (AR), em face do previsto no inciso I do art. 61 deste Regimento.

Parágrafo único. A narração da conduta infratora poderá ser feita de forma sucinta quando houver remissão ao auto de constatação ou outra peça onde a conduta esteja descrita de forma detalhada, devendo cópia de a mesma acompanhar o auto.

Seção VI

Dos Autos de Constatação e de Comprovação

Art. 43. O Auto de Constatação objetiva descrever, de modo claro e objetivo, ação ou omissão com indícios de infração, averiguada posteriormente.

Art. 44. O Auto de Constatação deverá ser preenchido de forma clara e precisa, sem entrelinha, rasuras ou emendas, contendo:

- I – o local, a data e a hora da lavratura;
- II – o nome, o endereço e a qualificação do fiscalizado;
- III – a descrição da ação ou omissão caracterizadora da infração;
- IV – a identificação do agente fiscalizador, sua assinatura, a indicação do seu cargo ou função e o número de sua matrícula;
- V – a assinatura do fiscalizado ou a observação de que a notificação se dará por via postal com aviso de recebimento (AR), em face do previsto no inciso I do art. 61 deste Regimento.

Art. 45. O Auto de Constatação objetiva a coleta de amostras de produtos para análise de fiscalização e eventual realização de perícia de comprovação, lavrado no exercício do poder de fiscalização e controle da produção, industrialização, distribuição, publicidade de produtos e serviços e o mercado de consumo, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem-estar do consumidor.

Art. 46. O Auto de Constatação será lavrado em impresso próprio, preenchido de forma clara e precisa, sem entrelinhas, rasuras ou emendas, que, composto de três vias, numeradas e rubricadas pelo agente fiscal, mencionará:

- I – o local, a data e a hora da lavratura do auto;
- II – o nome, denominação ou razão social, o endereço e a qualificação do estabelecimento comercial no qual a amostra foi colhida;
- III – o nome e a qualificação do depositário;
- IV – a descrição e a quantidade dos produtos coletados, inclusive com a discriminação do número do lote, da data de fabricação e do prazo de validade;
- V – a observação de que a coleta objetiva a realização de análise de fiscalização;
- VI – a quantidade de amostra colhida para análise;
- VII – a ciência do disposto nos §§ 6º e 7º do art. 47 e no § 3º do art. 50 deste Regimento;
- VIII – a identificação do agente fiscal, sua assinatura, a indicação do seu cargo ou função e o número de sua matrícula; e
- IX – a assinatura do fornecedor ou preposto ou de duas testemunhas em caso de recusa.

Art. 47. Para análise de fiscalização, deverão ser coletadas três amostras, cada qual composta por uma embalagem inviolável do produto, que será assinalada por qualquer meio hábil, que seja indelével.

§ 1º. Considera-se meio hábil, dentre outras medidas, a aposição de rubrica e identificação do agente fiscal por marcador com tinta indelével, na própria embalagem, quando possível, ou mediante a aposição de etiqueta permanente.

§ 2º. Poderão ser coletadas mais de três amostras, ou estas compreenderem parte ou mais do produto, se assim exigirem as circunstâncias, porém em quantidade nunca superior ao estritamente necessário à análise pericial.

§ 3º. Quando o produto não for originariamente acondicionado em embalagem que permita futuramente assegurar-se sua inviolabilidade, será embalado e lacrado.

§ 4º. A coleta das amostras deverá ser feita na presença do proprietário, responsável, preposto ou empregado que responda pelo gerenciamento do negócio, ou, no caso de recusa, na de duas testemunhas, que não agentes fiscais.

§ 5º. Uma amostra será utilizada pelo laboratório oficial ou devidamente credenciado por órgão público competente, outra permanecerá inviolada nesse mesmo laboratório ou no órgão responsável pela análise de fiscalização e outra ficará em poder do depositário, à disposição do interessado, para realização de perícia de contraprova.

§ 6º. A amostra coletada que permanecerá no estabelecimento comercial ficará sob a guarda do proprietário, responsável, preposto ou empregado que responda pelo gerenciamento do negócio, nomeado fiel depositário, mediante termo próprio, proibida a venda, utilização, substituição, subtração ou remoção, total ou parcial, dos referidos bens, sob as penas da lei.

§ 7º. O depositário da amostra deverá ser advertido sobre a sua finalidade de eventual contraprova em análise pericial.

Art. 48. As amostras coletadas poderão subsidiar análise de fiscalização do próprio órgão responsável por sua coleta ou remetidas a órgão público integrante do SNDC de outro âmbito de competência administrativa, seja local, regional ou federal.

Art. 49. A análise pericial, quando necessária, será realizada por laboratório oficial ou devidamente credenciado por órgão público competente.

Art. 50. O resultado da análise de fiscalização deverá ser informado ao fornecedor por ocasião da instauração do processo administrativo ou do arquivamento da investigação preliminar.

§ 1º. Na hipótese de instauração de processo administrativo, o autuado poderá requerer análise pericial na amostra de contraprova, arcando com os custos decorrentes.

§ 2º. A análise de contraprova será realizada em laboratório oficial, ou devidamente credenciado, facultada a presença do assistente técnico do interessado, além da obrigatória presença de representante do órgão que instaurar o processo administrativo.

§ 3º. Não será realizada a perícia de contraprova quando verificado o extravio ou violação da amostra em poder do depositário e, nessa hipótese, prevalecerá como definitivo o laudo referente à primeira amostra.

§ 4º. Da análise de contraprova, será lavrado laudo e ata, assinado por todos os presentes e arquivados no laboratório oficial ou credenciado, após a entrega de cópias à autoridade que instaurar o processo administrativo e ao requerente.

§ 5º. Caso se mostre necessário e pertinente, poderá ser realizada nova perícia, utilizando-se a amostra que esteja inviolada em poder do laboratório ou do órgão responsável pela análise de fiscalização, facultada a assistência do técnico anteriormente indicado pelo fornecedor, observado o disposto nos parágrafos 2º, 3º e 4º deste artigo.

Seção VII

Do Auto de Apreensão e do Termo de Depósito

Art. 51. O Auto de Apreensão objetiva:

I – a constituição de prova para instrução de processo administrativo sancionatório;

II – o recolhimento de amostra destinada à análise do conteúdo de mercadoria cujo tipo, especificação, peso ou composição possam ter transgredido determinações legais ou não correspondam à respectiva classificação oficial ou real;

III – a apreensão e retirada das mercadorias impróprias ao consumo.

§ 1º. A apreensão de produtos com a finalidade de constituição de prova administrativa perdurará até a lavratura do auto de infração, sendo os mesmos imediatamente restituídos a pedido do acusado ou de ofício após a decisão definitiva.

§ 2º. A quantidade suficiente da amostra da mercadoria apreendida e o invólucro em que ela será acondicionada obedecerão à legislação do órgão competente para a realização do exame pericial.

§ 3º. Na falta de disposição constante da legislação do órgão pericial competente, a amostra da mercadoria será acondicionada em invólucro adequado, fechado de modo inviolável, do qual constarão as assinaturas do atuante e do responsável pelo estabelecimento.

§ 4º. No caso de recusa do responsável pelo estabelecimento em assinar o invólucro, o atuante certificará o fato no próprio invólucro.

§ 5º. Nos casos referentes a peso, não haverá apreensão quando a mercadoria for comercializada a granel, ou sem embalagem própria, pela empresa fiscalizada, sendo permitida a verificação do peso na balança do próprio estabelecimento.

§ 6º. No caso de apreensão de mercadorias impróprias para o consumo, estes ficarão à disposição dos órgãos competentes para análise e recolhimento, devendo ser acondicionadas e lacradas pelos fiscais na presença dos responsáveis pelo estabelecimento ou pessoa por eles designados, o qual será nomeado fiel depositário.

Art. 52. O Auto de Apreensão e o Termo de Depósito serão lavrados em modelo próprio, sendo preenchidos todos seus campos, e deverá conter:

I – o local, a data e a hora da lavratura;

II – descrição clara e precisa do produto apreendido, bem como da sua quantidade;

III – as razões e os fundamentos da apreensão;

IV – o nome, o endereço e a qualificação do depositário;

V – o local onde o produto ficará armazenado;

VI – a quantidade de amostra colhida para análise;

VII – a identificação do agente atuante, sua assinatura, a indicação do seu cargo ou função e o número de sua matrícula;

VIII – a assinatura do depositário ou a observação de que a notificação se dará por via postal com aviso de recebimento (AR), em face do previsto no inciso I do art. 61 deste Regimento;

IX – as proibições contidas no §1º, do Art. 21 do Decreto nº. 2.181/97.

Art. 53. O Coordenador do PROCON/Rolândia remeterá cópia da primeira via do Auto de Apreensão e a mercadoria apreendida ao órgão competente mais próximo, para proceder à perícia técnica, solicitando-lhe o laudo pericial.

§ 1º. Se o laudo pericial, solicitado na forma do “caput” deste artigo, comprovar o cometimento da infração, o agente de fiscalização atuará a empresa, juntando obrigatoriamente ao Auto de Infração a primeira via do Auto de Apreensão e o referido laudo.

§ 2º. No caso de apreensão de mercadorias impróprias para o consumo, o agente fiscal lavrará os Autos de Apreensão e atuará a empresa, juntando obrigatoriamente ao Auto de Infração a primeira via do Auto de Apreensão.

Art. 54. Os Autos de Infração, de Constatação, de Comprovação, de Apreensão e o Termo de Depósito serão lavrados em impresso próprio, composto de três vias, numeradas seqüencialmente.

§ 1º. Quando a realização de perícia for necessária para comprovação da prática infrativa, os autos deverão ser acompanhados do laudo pericial ou da indicação de sua desnecessidade.

§ 2º. Os modelos padrão dos documentos definidos no caput serão aprovados mediante portaria.

§ 3º. Outros documentos poderão ser confeccionados e lavrados pelo PROCON/Rolândia para subsidiar as diligências ou instruir os processos administrativos no âmbito deste Sistema, observando-se, no que couber, o disposto nesta seção e as determinações do Órgão responsável pela política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

§ 4º. As diligências fiscalizatórias, a exemplo de autos de constatação e notificações, são atos de mera averiguação, sem constituir gravame ao administrado e, por isso, prescindem de qualquer defesa; apenas a lavratura do auto de infração, que dá início ao processo administrativo sancionatório, enseja manifestação do atuado.

Art. 55. Caso haja necessidade de utilização de mais de um formulário de Auto de Constatação, de Comprovação, de Infração e de Apreensão para a narração da ocorrência verificada, o agente fiscal deverá usar a Folha de Continuação, em modelo próprio, em 3 (três) vias, que além de ter obrigatoriamente os seus campos preenchidos, deverá conter o número do auto lavrado e será processado como um único instrumento, independentemente do número de formulários utilizados.

Art. 56. Quando o Auto de Infração ou o Auto de Constatação se fundamentar em documentos, estes deverão ser anexados àquele, por cópia.

Parágrafo único. Na impossibilidade de tal fato ocorrer, o atuante deverá:

I – mencionar no Auto a causa impeditiva da juntada e descrever minuciosamente o documento;

II – notificar o atuado para apresentar cópia do documento respectivo.

Art. 57. Os Autos de Infração, de Apreensão e o Termo de Depósito serão lavrados pelo agente atuante que houver verificado a prática infrativa.

Art. 58. A assinatura nos Autos de Infração, de Apreensão e no Termo de Depósito, por parte do atuado, ao receber cópias dos mesmos, constitui notificação, sem implicar confissão, para os fins do art. 44 do Decreto nº 2.181/97.

§ 1º. Em caso de recusa do atuado em assinar os Autos de Infração, de Apreensão e o Termo de Depósito, o Agente competente consignará o fato nos Autos e no Termo, remetendo-os ao atuado por via postal, com aviso de recebimento (AR) ou outro procedimento equivalente, tendo todos os

mesmos efeitos do caput deste artigo.

§ 2º. Em caso de recusa do fiscalizado em assinar o Auto de Constatação, o agente fiscal procederá na forma do parágrafo anterior.

Art. 59. As irregularidades formais poderão ser supridas ou convalidadas a juízo da autoridade competente, desde que, sem prejuízo à ampla defesa do infrator nem à segurança do procedimento sancionatório.

Seção VIII

Da Notificação no Processo Administrativo Sancionatório

Art. 60. Instaurado o procedimento administrativo sancionatório a autoridade competente expedirá notificação ao infrator, fixando o prazo de quinze dias, para defesa.

Art. 61. A notificação ao infrator, seu mandatário ou preposto, que deverá conter os dados enumerados no art. 40 deste Regimento, far-se-á:

I – pessoalmente; ou,

II – por via postal, com Aviso de Recebimento (AR).

§ 1º. Quando o infrator, seu mandatário ou preposto não puder ser notificado, pessoalmente ou por via postal, será feita notificação por edital a ser afixado nas dependências do PROCON/Rolândia, em lugar público, pelo prazo de 15 (quinze) dias, ou divulgado, pelo menos uma vez, no Jornal Oficial do Município.

§ 2º. No processo administrativo sancionatório decorrente de Auto de Infração, o prazo de 10 (dez) dias para impugnação se inicia a partir da assinatura do respectivo Auto de Infração, ou da juntada do Aviso de Recebimento (AR) ou de procedimento equivalente no processo, nos termos deste Regimento.

Art. 62. Começa a correr o prazo referido no artigo 60:

I – quando a notificação for feita pessoalmente, da data da juntada do termo de notificação, devidamente assinado pelo notificado;

II – quando a notificação for pelo correio, da data de juntada aos autos do aviso de recebimento;

III – quando a notificação for por edital, no primeiro dia útil após findar-se a dilação;

IV – quando a notificação for pela imprensa oficial do Município, no primeiro dia útil após a publicação.

Art. 64. A Notificação objetiva exigir a exibição ou entrega de documento, prestação de esclarecimento de matéria pertinente à fiscalização em curso, a instrução do processo originário do Auto de Infração ou ao atendimento do disposto no art. 28 deste Regimento, devendo ser expedida sempre que tais dados não estiverem disponíveis no momento da diligência fiscalizadora.

Art. 65. A Notificação igualmente tem por objetivo comunicar ao administrado a abertura de processo administrativo sancionatório, abrindo prazo para apresentação de defesa, nos termos dos artigos 60 e seguintes.

Art. 66. A Notificação, em 3 (três) vias, deverá conter:

I – o local, a data e à hora da notificação;

II – o nome, o endereço e a qualificação do notificado;

III – descrição clara e objetiva do fato constatado que se relaciona com o documento a ser exibido, o esclarecimento a ser prestado;

IV – a finalidade da expedição do documento;

V – a determinação da exigência e o prazo para cumpri-la;

VI – a identificação do notificante, sua assinatura, a indicação do seu cargo ou função e o número de sua matrícula;

VII – a assinatura do notificado.

Parágrafo único. Se o fiscalizado recusar-se a assinar e/ou a receber a Notificação, o notificante procederá na forma do § 1º do artigo 61.

Art. 67. O prazo para cumprimento da Notificação, independentemente da localização da empresa notificada, será de até 15 (quinze) dias.

Parágrafo único. O prazo inicialmente concedido poderá ser excepcionalmente prorrogado pelo Coordenador do PROCON/Rolândia por tempo não superior ao prazo inicial da notificação, desde que justificado através de requerimento fundamentado.

Art. 68. O não cumprimento da Notificação ensejará a lavratura de Auto de Infração e representação à autoridade competente para apuração de crime de desobediência.

Art. 69. Equiparar-se-á à Notificação, de que trata esta seção, o ofício ou outro documento através do qual a autoridade competente requisitar, no prazo que instituir, o fornecimento de informações, dados periódicos ou especiais.

Seção IX

Da Impugnação e Instrução do Processo Administrativo

Art. 70. O administrado, notificado da instauração de procedimento administrativo sancionatório, poderá, dentro do prazo fixado, oferecer sua defesa:

I – indicando os fatos e fundamentos de direito que embasam sua impugnação;

II – juntando toda a prova documental necessária;

III – requerendo e indicando precisamente as provas adicionais pretendidas, com rol de testemunhas, se oral, e assistente técnico e quesitos, se pericial.

§ 1º. Estando instruída a defesa com todas as provas pretendidas, as alegações finais deverão dela, fazer parte.

§ 2º. A produção de prova pericial, uma vez deferida, deverá ser providenciada às expensas do impugnante, mediante depósito prévio ou comprovação do pagamento dos honorários ou custas periciais.

Art. 71. Decorrido o prazo para apresentação da impugnação, o PROCON/Rolândia determinará as diligências cabíveis, podendo dispensar as meramente protelatórias ou irrelevantes, sendo-lhe facultado requisitar do infrator, de quaisquer pessoas jurídicas e físicas, órgãos ou entidades públicas as necessárias informações, esclarecimentos ou documentos, a serem apresentados no prazo estabelecido.

Art. 72. Reputar-se-ão verdadeiros os fatos descritos no documento que der início ao processo administrativo sancionatório e sobre os quais o infrator não apresentar defesa ou, apresentando-a, não os contestar no prazo legal.

Art. 73. O processo administrativo sancionatório será instruído e julgado, por agente competente, na esfera de atribuição do PROCON/Rolândia.

Art. 74. As partes comunicarão ao PROCON/Rolândia as mudanças de endereço ocorridas no curso do processo, reputando-se eficazes as notificações enviadas ao local anteriormente indicado, na ausência do comunicado.

Seção X

Do Julgamento do Processo Administrativo Sancionatório

Art. 75. O julgamento será proferido pelo Coordenador do PROCON/Rolândia após o encerramento da instrução.

Art. 76. A decisão administrativa conterá os relatórios dos fatos, o respectivo enquadramento legal e, se condenatória, a natureza e gradação da pena.

§ 1º. A autoridade administrativa competente, antes de julgar o feito, apreciará a defesa e as provas produzidas pelas partes, não estando vinculada ao relatório de sua consultoria jurídica ou órgão similar, se houver.

§ 2º. Julgado o processo e fixada a multa, será o infrator notificado para efetuar seu recolhimento no prazo de dez dias ou apresentar recurso.

Art. 77. Quando a cominação prevista for contrapropaganda, o processo poderá ser instruído com indicações técnico-publicitárias, das quais se intimará o atuado, obedecidas, na execução da respectiva decisão, as condições constantes do §1º do art. 60 da Lei nº. 8.078/90.

Art. 78. Sendo julgada insubsistente a infração, a autoridade julgadora recorrerá à autoridade imediatamente superior, nos termos fixados nesta Seção, mediante declaração na própria decisão.

Seção XI

Das Nulidades

Art. 79. A inobservância de forma não acarretará a nulidade do ato, se não houver prejuízo para a defesa.

Parágrafo único. A nulidade prejudica somente os atos posteriores ao ato declarado nulo e dele diretamente dependentes ou de que sejam consequência, cabendo à autoridade que a declarar indicar tais atos e determinar o adequado procedimento sancionador, se for o caso.

Seção XII

Dos Recursos Administrativos

Art. 80. Das decisões administrativas que aplicarem sanção caberá recurso, sem efeito suspensivo, no prazo de 15 (quinze) dias, contados da data da intimação da decisão, à Procuradoria Jurídica, que proferirá decisão administrativa definitiva.

Parágrafo único. No caso de aplicação de multas, o recurso será recebido com efeito suspensivo.

Art. 81. Não será conhecido o recurso interposto fora dos prazos e condições estabelecidos neste Regimento.

Art. 82. Aplicam-se ao processamento e julgamento de recurso de decisão proferida em processo administrativo sancionatório conduzido no âmbito do PROCON/Rolândia no que couberem, as disposições contidas deste Regimento, bem como, portarias baixadas por esta Coordenadoria e Proteção e Defesa do Consumidor.

Art. 83. A decisão é definitiva quando não mais couber recurso, seja de ordem formal ou material.

Parágrafo único. Sendo julgada insubsistente a infração, os valores eventualmente recolhidos a título de penalidade de multa serão devolvidos ao recorrente na forma regulamentada pelo órgão gestor do Fundo Municipal de Defesa do Consumidor.

Art. 84. Todos os prazos referidos nesta Seção são preclusivos.

Seção XIII

Da Suspensão do Processo Administrativo Sancionatório

Art. 85. Suspende o processo administrativo sancionatório a formalização de Termo de Ajustamento de Conduta, nos termos do § 5 art. 38 deste Regimento.

Seção XIV

Da Extinção do Processo Administrativo Sancionatório

Art. 86. O procedimento administrativo sancionatório será extinto:

I – quando a autoridade administrativa competente decidir pela procedência da infração às normas consumeristas, com aplicação de penalidade e o seu efetivo cumprimento;

II – quando, decorrido o prazo de suspensão do Termo de Ajustamento de Conduta, todas suas condições forem satisfeitas;

III – quando julgado improcedente o ato que deu início ao processo ou insubsistente o Auto de Infração;

IV – sem julgamento do mérito, quando houver insuficiência de elementos formais ou materiais imprescindíveis para caracterização ou enquadramento de prática infrativa.

CAPÍTULO VIII

DO ARQUIVO DE CONSUMO

Art. 87. Considera-se Arquivo de Consumo, no âmbito do PROCON/Rolândia, o conjunto:

I – das consultas, reclamações e denúncias registradas pelos consumidores;

II – dos demais processos e procedimentos administrativos abertos ou conduzidos pelo órgão.

§ 1º. O acesso ao arquivo de que trata o caput deste artigo será franqueado ao público em geral, e poderá ser operacionalizado por formas diversas, tais como consultas telefônicas, por e-mail, fac-símile ou por quaisquer outros meios pertinentes, a critério do PROCON/Rolândia.

§ 2º. As informações a serem prestadas, na forma do parágrafo anterior, versarão sobre apontamentos e registros objetivos do Arquivo de Consumo, sem a realização de qualquer juízo de valor sobre as práticas ou condutas comerciais dos fornecedores nele catalogados.

§ 3º. O Arquivo de Consumo não se confunde com o Cadastro de Reclamações Fundamentadas, previsto pelo art. 44, da Lei nº. 8.078/90, ainda que este último integre os registros do primeiro.

Art. 88. Os consumidores, fornecedores e legítimos interessados, poderão requerer, às suas expensas e mediante solicitação por escrito, cópias dos autos nos quais forem parte ou sobre os quais demonstrarem legítimo interesse, nos termos da legislação em vigor.

Parágrafo único. A apreciação quanto à eficácia da demonstração de legítimo interesse no caso, por terceiro, caberá ao PROCON/Rolândia.

CAPÍTULO IX

DO CADASTRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Art. 89. O cadastro de reclamações fundamentadas contra fornecedores, denominado Cadastro De Defesa Do Consumidor, é considerado arquivo público, sendo suas informações e fontes a todos acessíveis, gratuitamente, vedada à utilização abusiva ou, por qualquer modo, estranho à defesa e orientação dos consumidores, ressalvada a hipótese de publicidade comparativa.

Art. 90. Para os fins deste Regimento, considera-se:

I – cadastro: o resultado dos registros feitos pelo PROCON/Rolândia, de todas as reclamações fundamentadas contra fornecedores, atendidas ou não;

II – reclamação fundamentada atendida: a notícia de lesão ou ameaça da direito de consumidor analisada pelo PROCON/Rolândia, a requerimento ou de ofício, considerada procedente, por decisão definitiva, caracterizada pela resolução da questão de consumo, de caráter individual, coletivo ou difuso, por parte do fornecedor;

III – reclamação fundamentada não atendida: a notícia de lesão ou ameaça da direito de consumidor analisada pelo PROCON/Rolândia a requerimento ou de ofício, considerada procedente, por decisão definitiva, caracterizada pela não resolução da questão de consumo, de caráter individual, coletivo ou difuso, por parte do fornecedor.

Parágrafo único. Havendo mais de um fornecedor, responsável ou solidário, a análise do atendimento ou não da reclamação fundamentada será feita individualmente, de acordo com a conduta de cada parte envolvida.

Art. 91. O Cadastro de Reclamações contra fornecedores constitui instrumento essencial de defesa e orientação dos consumidores, devendo o PROCON/Rolândia assegurar sua publicidade, confiabilidade, continuidade, nos termos do art. 44 da Lei nº. 8.078/90.

Art. 92. O PROCON/Rolândia deverá providenciar a divulgação pública – por meio de edital – e periódica dos cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores.

§ 1º. O cadastro referido no caput deste artigo será publicado obrigatoriamente pelo PROCON/Rolândia, no edital afixado na Sede deste Órgão, em local visível e acessível ao público.

§ 2º. A divulgação do cadastro será realizada anualmente, podendo o PROCON/Rolândia fazê-la em periodicidade menor, sempre que julgue necessário, e conterá informações objetivas, claras e verdadeiras sobre o objeto de reclamação, a identificação do fornecedor e o atendimento ou não da reclamação pelo fornecedor.

§ 3º. O cadastro será atualizado de forma permanente e não poderá conter informações negativas sobre o fornecedor referentes a período superior a 5 (cinco) anos contados da data da intimação da decisão definitiva.

Art. 93. O consumidor ou fornecedor poderá requerer, em cinco dias a contar da divulgação do cadastro e mediante petição fundamentada, a retificação de informação inexata que nele conste, bem como a inclusão de informação omitida, devendo a autoridade competente, no prazo de dez dias úteis, pronunciar-se, motivadamente, pela procedência ou improcedência do pedido.

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

CAPÍTULO X DA CERTIDÃO DA VIOLAÇÃO DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

Art. 94. O PROCON/Rolândia expedirá Certidão de Violação dos Direitos do Consumidor – CVDC, com base nos procedimentos administrativos registrados nos seus bancos de dados.

Parágrafo único. A validade da CVDC será de trinta dias, contados da data de emissão.

Art. 95. A emissão da CVDC será requerida ao PROCON/Rolândia pelo próprio fornecedor ou preposto, devidamente autorizado, mediante as seguintes condições:

- I** – preenchimento de formulário próprio fornecido pelo PROCON/Rolândia;
- II** – não estar inscrito em Dívida Ativa junto ao Município de Rolândia;
- III** – recolhimento da multa, proferida em decisão definitiva.

Art. 96. O prazo de liberação da CVDC é de 03 (três) dias corridos, contados da data em que o requerimento foi protocolado.

Art. 97. A CVDC será expedida em duas modalidades distintas:

- I** – negativa, quando não constar nenhum registro de reclamação contra o fornecedor ou na hipótese de registro de reclamação fundamentada atendida;
- II** – positiva, quando constar registro de decisão condenatória em definitivo em processo administrativo sancionatório por prática infrativa às normas de consumo.

Art. 98. Os registros constantes das certidões positivas não poderão ser superiores a 5 (cinco) anos.

CAPÍTULO XI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 99. Este Instrumento constitui o Regimento Interno da Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON, órgão integrante do Sistema Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor, regulando o processo administrativo no âmbito do PROCON/Rolândia; suas disposições aplicam-se desde logo aos processos pendentes.

Art. 100. Os procedimentos administrativos em que figure como parte, pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, terão prioridade na tramitação de todos os atos e diligências em qualquer instância.

Parágrafo único. O interessado na obtenção desse benefício, juntando prova de sua idade, deverá requerê-lo à Coordenadoria, que determinará ao setor administrativo as providências a serem cumpridas.

Art. 101. A autuação somente poderá versar sobre fato pretérito ocorrido até 5 (cinco) anos da sua lavratura.

Art. 102. Para fins deste Regimento, considera-se:

- I** – cadastro: o resultado dos registros feitos pelo PROCON/Rolândia, de todas as reclamações fundamentadas, atendidas e não atendidas, contra fornecedores;
- II** – reclamação fundamentada atendida: aquela que acolhe o pedido do consumidor, nos limites das disposições legais aplicáveis, pela resolução do caráter coletivo e difuso da relação de consumo apresentada e pela satisfação do consumidor;
- III** – reclamação fundamentada não atendida: a notícia de lesão ou ameaça a direito de consumidor analisada pelo PROCON/Rolândia, não resolvida pelo fornecedor reclamado, submetida a processo administrativo e considerada procedente por decisão definitiva.

Art. 103. O PROCON/Rolândia poderá requisitar aos órgãos oficiais do Município, sem qualquer ônus, as perícias necessárias ao cumprimento das disposições do presente Regimento Interno.

Art. 104. No âmbito de sua competência, o Coordenador do PROCON/Rolândia poderá baixar portarias necessárias ao fiel cumprimento deste Regimento e normas administrativas visando o bom andamento das atividades do órgão.

Art. 105. Em caso de impedimento à aplicação deste Regimento e do Decreto Federal nº. 2.181/97, as autoridades competentes ficam autorizadas a requisitar o emprego de força policial.

Art. 106. As disposições constantes deste Regimento não revogam as decorrentes de outros atos normativos compatíveis com os princípios gerais de defesa do consumidor.

Art. 107. O órgão processante deverá deixar de juntar ao processo qualquer petição, guia ou documento apresentado fora dos prazos mencionados nos artigos anteriores, devendo os mesmos serem arquivados.

Art. 108. As petições poderão ser encaminhadas por via postal, sendo consideradas, para efeito de prazo, as datas de postagem.

Art. 109. No desempenho de suas funções, os órgãos do Sistema Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor, poderão manter convênios de cooperação técnica com os seguintes órgãos e entidades, no âmbito de suas competências:

I – Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC, da Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça;

II – Coordenadoria Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/PR;

III – Ministério Público;

IV – Juizado Especial Cível e Criminal;

V – Delegacia de Polícia;

VI – Secretaria Municipal de Saúde;

VII – Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – INMETRO;

VIII – Associações Cívicas da Comunidade;

IX – Receitas Federal e Estadual;

X – Conselhos de Fiscalização do Exercício Profissional.

Art. 110. Consideram-se colaboradores do Sistema Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor, as Universidades Públicas ou Privadas, que desenvolvam estudos e pesquisas relacionadas ao mercado de consumo.

Parágrafo único. Entidades, Autoridades, Cientistas e Técnicos, poderão ser convidados a colaborar em estudos ou participar de comissões instituídas pelos órgãos de Proteção e Defesa do Consumidor.

Art. 111. As despesas de aplicação decorrentes desta Lei, correrão por conta das dotações orçamentárias do Município, bem como do Fundo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – FUNDO/PROCON.

Art. 112. O horário de funcionamento da Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/Rolândia, será compreendido entre o período das 8h30min às 17h de segunda à sexta-feira.

Art. 113. Este Regimento entra em vigor na data de sua publicação.

EDIFÍCIO DA PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE ROLÂNDIA, ESTADO DO PARANÁ, aos 23 de novembro de 2018.

| | |
|--|-------------------------------|
| <i>BRUNO LUNDGREN RODRIGUES ARANDA</i> | <i>JANAINA CAMPANER GIBIM</i> |
| Procurador Geral | Coordenadora Procon |

ANEXO I

FÓRMULA DE CÁLCULO

$$PB = (MM \times IG \times ED \times SE \times VA)$$

$$MAT = \left(\frac{PB \times AT}{6} \right)$$

$$MAG = \left(\frac{PB \times AG \text{ (II ao IX)}}{6} \right) \times \text{Art. 26 Inciso I} = 1 \text{ ou utilizar a tabela}$$

$$VFM = (PB - AT + AG)$$

PRIMEIRO PASSO

PENA BASE

$$PB = (MM \times IG \times ED \times SE \times VA)$$

Onde:

PB = Pena Base

MM = Valor mínimo da multa = R\$ 608,24

IG = Índice de Gravidade – TABELA

ED = Índice de Extensão do Dano – TABELA

SE = Situação Econômica – TABELA

VA = Vantagem auferida - TABELA

SEGUNDO PASSO

CIRCUNSTANCIAS ATENUANTES

Atendendo às tipificações do Artigo 25 do Decreto Federal 2.181/97

$$MAT = \left(\frac{PB \times AT}{6} \right)$$

Onde:

MAT = Montante referente às circunstâncias atenuantes calculando

PB = Pena base

AT = Quantidade de circunstâncias atenuantes – Art. 25 (ver tabela)

TERCEIRO PASSO

CIRCUNSTANCIAS AGRAVANTES

Atendendo às tipificações do Artigo 26 do Decreto Federal 2.181/97

$$MAG = (PB \times AG : 6) \times \text{Art. 26, Inciso I} = 1 \text{ ou aplicar tabela}$$

Onde:

MAG = Montante referente às circunstâncias agravantes

AG = quantidade de incisos agravantes do Artigo 26, infringidos pelo fornecedor. Não considerar o Inciso I neste momento (ver tabela com coeficientes multiplicadores)

PB = Pena Base

Artigo 26, Inciso I: Após o cálculo da expressão contida no parêntese, SE o fornecedor se enquadrar no Inciso I do Art. 26, ser reincidente, deve ser multiplicado o resultado pela quantidade de reclamações com decisão definitiva irrecorrível ou entrar com tabela.

ÚLTIMO PASSO
VALOR FINAL DA MULTA

$$V F M = (PB - MAT + MAG)$$

Onde:

V F M = Valor Final da Multa

PB= Pena Base

MAG = Montante Referente às circunstâncias agravantes

MAT = Montante referente às circunstâncias atenuantes

ANEXO II

TABELA DE INDÍCE DE GRAVIDADE - IG

GRUPO I

Infrações enquadradas no Artigo 6º do CDC, bem como as enquadradas no Grupo I de tipificações.

GRUPO II

Infrações que representem ofensa a Direito Básico do Consumidor (Artigo 6º do CDC), bem como nos artigos sugeridos no GRUPO II de tipificações.

GRUPO III

Infrações que representem ofensa a Direito Básico do Consumidor (Artigo 6º do CDC), combinados com os artigos sugeridos no GRUPO III de tipificações.

Conforme coeficientes indicados na TABELA abaixo:

| GRAVIDADE | MULTIPLICADOR - IG |
|---|--------------------|
| GRUPO I – Tipificações de Infrações (Anexo VIII) | 1 |
| GRUPO II – Tipificações de Infrações (Anexo VIII) | 2 |
| GRUPO III – Tipificações de Infrações (Anexo VIII) | 3 |

ANEXO III

TABELA DE CLASSIFICAÇÃO DAS EMPRESAS PELA RECEITA OPERACIONAL BRUTA – ÍNDICE SE

| Tipo de empresa | Receita Operacional Bruta (em Reais) | | Pena Mínima | Pena Máxima | Multiplicador SE |
|---|---|---------------|-------------|--------------|---------------------|
| | Acima | Até | | | |
| Micro Empresa (Critério do Estatuto da Micro Empresa e Pequeno Porte) | | 360.000,00 | 212,82 | 4.800,00 | 1,5 |
| Empresa de Pequeno Porte (EPP) (Critério do Estatuto da Micro Empresa de Pequeno Porte) | 360.000,00 | 3.600.000,00 | 212,82 | 48.000,00 | 1,5 |
| Pequena Empresa (critério do BNDS) | 3.600.000,00 | 10.500.000,00 | 212,82 | 210.000,00 | GRUPO I = 1,5 |
| | | | | | GRUPO II = 2 |
| | | | | | GRUPO III = 4 |
| Média Empresa (critério do BNDS) | 10.500.000,00 | 60.000.000,00 | 212,82 | 1.200.000,00 | GRUPO I = 5 |
| | | | | | GRUPO II = 10 |
| | | | | | GRUPO III = 15 |
| Pequena empresa (critério do BNDS) | Acima de 60.000.000,00 | - | 212,82 | 3.192.300,00 | GRUPO I = 10 |
| | | | | | GRUPO II = 15 |
| | | | | | GRUPO III = 20 |

ANEXO V

TABELA DE CLASSIFICAÇÃO DAS EMPRESAS PELA RECEITA OPERACIONAL BRUTA – ÍNDICE SE

| CARÁTER DA VANTAGEM | TIPO DE EMPRESA | MULTIPLICADOR VA |
|--------------------------------|-----------------|------------------|
| Vantagem de caráter individual | Todas | 1,4 |
| Vantagem de caráter coletivo | Todas | 1,5 |
| Vantagem de caráter difuso | Todas | 2 |

TABELA DE APLICAÇÃO DO ARTIGO 26, INCISO I

Deverá ter valor inicial igual 1 e, a critério do órgão aplicador da multa, acrescido com frações de unidades, em até uma unidade, a cada evento infracional do mesmo fornecedor, DESDE QUE haja processos com decisão definitiva irrecorrível, seja de inclusão no Cadastro de Defesa do Consumidor, seja de aplicação de sanção. O objetivo deste agravamento é de se evitar a prática de infrações.

São 4 tabelas, sendo que, para os dois primeiros tipos de Empresa, Micro Empresas e Empresa de Pequeno Porte, será usada a mesma tabela.

TABELA 1 – MICRO EMPRESA E EMPRESA DE PEQUENO PORTE (EPP)

| Número de Reclamações | Coefficiente Multiplicador |
|-----------------------|----------------------------|
| 1 – 167 | 1,5 |
| 168 – 334 | 2 |
| 335 – 501 | 2,5 |
| 502 – 668 | 3 |
| 669 – 835 | 3,5 |
| 836 – 1.002 | 4 |
| Acima de 1.003 | 4,5 |

TABELA 2 – PEQUENA EMPRESA

| Número de Reclamações | Coefficiente Multiplicador |
|-----------------------|----------------------------|
| 1 – 143 | 1,5 |
| 144 – 286 | 2 |
| 287 – 429 | 2,5 |
| 430 – 572 | 3 |
| 573 – 715 | 3,5 |
| 716 – 858 | 4 |
| 859 – 1.000 | 4,5 |
| Acima de 1.001 | 5 |

TABELA 3 – MÉDIA EMPRESA

| Número de Reclamações | Coefficiente Multiplicador |
|-----------------------|----------------------------|
| 1 – 100 | 1,5 |
| 101 – 200 | 2 |
| 201 – 300 | 2,5 |
| 301 – 400 | 3 |
| 401 – 500 | 3,5 |
| 501 – 600 | 4 |
| 601 – 700 | 4,5 |
| 701 – 800 | 5 |
| 801 – 900 | 5,5 |
| 901 – 1.000 | 6 |
| Acima de 1.001 | 6,5 |

TABELA 4 – GRANDE EMPRESA

| Número de Reclamações | Coefficiente Multiplicador |
|-----------------------|----------------------------|
| 1 – 34 | 1,5 |
| 35 – 68 | 2 |
| 69 – 102 | 2,5 |
| 103 – 136 | 3 |
| 137 – 170 | 3,5 |
| 171 – 204 | 4 |
| 205 – 238 | 4,5 |
| 239 – 272 | 5 |
| 273 – 306 | 5,5 |
| 307 – 340 | 6 |
| 341 – 374 | 6,5 |
| 375 – 408 | 7 |
| 409 – 442 | 7,5 |
| 443 – 476 | 8 |
| 477 – 510 | 8,5 |
| 511 – 544 | 9 |
| 545 – 578 | 9,5 |
| 579 – 612 | 10 |
| 613 – 646 | 10,5 |
| 647 – 680 | 11 |
| 681 – 714 | 11,5 |
| 715 – 748 | 12 |
| 749 – 782 | 12,5 |
| 783 – 816 | 13 |
| 817 – 850 | 13,5 |
| 851 – 884 | 14 |
| 885 – 918 | 14,5 |
| 919 – 952 | 15 |
| 953 – 986 | 15,5 |
| 987 – 1.020 | 16 |
| Acima de 1.021 | 16,5 |

TABELA DE ATENUANTES

Construída conforme o Art. 25 do Decreto Federal 2.181/97 que regulamentou a Lei Federal nº 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor.

| Número de Atenuantes | Coefficiente Multiplicador |
|----------------------|----------------------------|
|----------------------|----------------------------|

| | |
|----|-----|
| 01 | 1,1 |
| 02 | 1,2 |
| 03 | 1,3 |

TABELA DE AGRAVANTES

Construída conforme o Art. 26 do Decreto Federal 2.181/97 que regulamentou a Lei Federal nº 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor.

| Número de Agravantes | Coefficiente Multiplicador |
|-------------------------------|----------------------------|
| 1 INCISO – (EXCETO INCISO I) | 1,1 |
| 2 INCISOS – (EXCETO INCISO I) | 1,2 |
| 3 INCISOS – (EXCETO INCISO I) | 1,3 |
| 4 INCISOS – (EXCETO INCISO I) | 1,4 |
| 5 INCISOS – (EXCETO INCISO I) | 1,5 |
| 6 INCISOS – (EXCETO INCISO I) | 1,6 |
| 7 INCISOS – (EXCETO INCISO I) | 1,7 |
| 8 INCISOS – (EXCETO INCISO I) | 1,8 |

O inciso I do Art. 26 somente deverá ser considerado no cálculo se o fornecedor tiver reclamações com aplicação de sanção com decisão definitiva irrecorrível, caso contrário não poderá ser considerado reincidente.

ANEXO V

TABELA DEMONSTRATIVA DE MULTAS MÍNIMAS E MÁXIMAS, CONFORME O TIPO DE EMPRESA, APÓS CÁLCULOS REALIZADOS COM BASE NOS COEFICIENTES MULTIPLICADORES CRIADOS PELA METODOLOGIA

| Tipo de Empresa | Coefficientes Multiplicadores | Multa Mínima | ** Multa Máxima |
|--------------------------|-------------------------------|--------------|-----------------|
| Micro-Empresa | 1,5 – 4,5 | 350,00 | 4.642,00 |
| Empresa de Pequeno Porte | 1,5 – 4,5 | 350,00 | 46.445,00 |
| Pequena Empresa | 1,5 – 5 | 350,00 | 197.920,00 |
| Média Empresa | 1,5 – 6,5 | 1.167,00 | 1.171.571,00 |
| Grande Empresa | 1,5 – 16,5 | 2.334,00 | 3.179.527,00 |

Para verificação dos índices criados e do funcionamento da fórmula de cálculo, foram realizadas simulações hipotéticas conforme abaixo:

* Para chegar às **MULTA MÍNIMA**, considerou-se que o fornecedor não se enquadrou em nenhuma das situações do Artigo 26 (Agravantes) e se enquadrava em todas as situações do Artigo 25 – Atenuantes, considerando que o fator de reincidência, Artigo 26, Inciso I = 1.

** Para se enquadrar a **MULTA MÁXIMA**, considerou-se que as infrações estariam enquadradas no GRUPO III, consideradas infrações gravíssimas, de CARÁTER DIFUSO, bem como o fornecedor tendo nfrigo todos os incisos do Artigo 26, exceto o Inciso I (Agravantes), usando-se o maior fator de reincidência igual a 16,5.

Respeitado o limite da Receita Operacional Bruta de cada intervalo de tipos de empresas, os resultados das multas simuladas devem ficar em torno de 2% da Receita Operacional Bruta máxima do mesmo intervalo. A multa de menor valor não é menor do que R\$ 606,24 (seiscentos e seis reais e vinte e quatro centavos).

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

01 – Todas do Artigo 6º;

02 – **Ofertar produtos ou serviços** sem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características como: **quantidade, preço, condições de pagamento, juros, encargos, garantia, entre outros dados relevante (art. 31);**

03 – **Realizar as práticas abusivas previstas no Artigo 39**, nos incisos:

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

IX - Recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais;

X - Elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços.

XI - Aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido.

XII - Deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério.

04 – **Deixar de fornecer** prévia e adequadamente ao Consumidor, nas vendas a prazo, informações obrigadas sobre as condições de crédito ou financiamento (art. 52)

05 – **Omitir**, nas ofertas ou vendas eletrônicas, por telefone ou reembolso postal, o nome e endereço do fabricante ou do importador na embalagem, publicidade e em todos os impressos utilizados na transação comercial (art. 33 – rótulo);

06 – **Promover** publicidade de produto ou serviço de forma que o Consumidor não a identifique como tal, de forma fácil e imediata (Art. 36);

07 – **Deixar de sanar** os vícios do produto ou serviço, de qualidade ou quantidade, que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária (Art. 18, 19 e 20 - somente vício).

08 – **Deixar de cumprir a oferta**, publicitária ou não, suficientemente precisa, ou obrigação estipulada em contrato (Art. 30 e 48);

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

10 – **Impedir, dificultar ou negar a desistência** contratual e devolução dos valores recebidos no prazo legal de arrependimento, quando a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial (Art. 49);

11 – **Deixar de entregar**, quando concedida garantia contratual termo de garantia ou equivalente em forma padronizada, esclarecendo, de maneira adequada, em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do Consumidor

(Art. 50, parágrafo único); Salvo se tratar-se de produto potencialmente nocivo (que enquadrar-se-a como grave);

12 – **Deixar de fornecer o manual de instrução**, de instalação e uso de produto em linguagem didática e com ilustrações (Art. 50, parágrafo único); Salvo se tratar-se de produto potencialmente nocivo (que enquadrar-se-a como grave);

13 – **Deixar de redigir** contrato de adesão em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, de modo a facilitar a sua compreensão pelo Consumidor (Art. 54, § 4º);

14 – **Deixar de redigir** com destaque cláusulas contratuais que impliquem na limitação de direito do Consumidor, impedindo sua imediata e fácil compreensão (Art. 54, § 4º);

15 – **Colocar no mercado** de consumo produtos ou serviços inadequados ao fim que destinam ou lhe diminuem o valor (Art. 18, §6º, III e 20 – vício de inadequação);

16 – **Deixar de empregar** componentes de reposição originais e adequados ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo se existir autorização em contrário do Consumidor (Art. 21);

17 – **Deixar de assegurar** a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto (Art. 32);

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);

19 – **Deixar de restituir** quantia recebida em excesso nos casos de produtos ou serviços sujeitos a regime de controle ou tabelamento de preços (Art. 41);

20 – **Inserir** no instrumento de contrato cláusula abusiva (Art. 51);

21 – **Exigir multa** de mora superior ao limite legal (Art. 52, § 1º);

22 – **Deixar de assegurar** ao Consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros (Art. 52, § 2º);

23 – Prática infrativa não enquadrada em outro grupo.

GRUPO II – INFRAÇÕES CONSIDERADAS MUITO GRAVES

01 – **Ofertar** produtos ou serviços sem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características quanto à **qualidade, prazo de validade, origem e sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos Consumidores** (art.31);

02 – **Deixar de** manual de instrução, de instalação e uso de produto em linguagem didática e com ilustrações quando **se tratar de produto potencialmente nocivo** (art. 50, parágrafo único);

03 – **Colocar** no mercado de consumo produtos ou serviços em desacordo com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, da rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza (art. 19);

04 – **Deixar** as concessionárias ou permissionárias **de fornecer** serviços públicos adequados, eficientes, seguros e, quando aos essenciais, contínuos (art. 22);

05 – **Colocar no mercado de consumo** produtos ou serviços em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação ou, se normas específicas não existirem pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – CONMETRO (art. 18, § 6º, II, e 39, VIII);

06 – **impedir ou dificultar** o acesso gratuito do Consumidor às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dos pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes (art. 43);

07 – **deixar de restituir** ao Consumidor quantia indevidamente cobrada pelo valor igual ao dobro do excesso (art. 42, parágrafo único);

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

09 – **Submeter**, na cobrança de débitos, o Consumidor inadimplente a ridículo ou qualquer tipo de constrangimento ou ameaça (art. 42);

10 – informações sobre questões de interesse do Consumidor descumprindo notificação do órgão de defesa do Consumidor (art. 55, § 4º);

11 – **Realizar as práticas abusivas** previstas no Art. 39, Incisos:

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

III – Enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

V – Exigir do Consumidor vantagem manifestadamente excessiva;

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

VII – Repassar informações depreciativas, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;

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

12 – **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);

GRUPO III – INFRAÇÕES CONSIDERADAS GRAVÍSSIMAS

01 – **Ofertar produtos ou serviços** sem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre a **composição**, seus respectivos **prazos de validade** e sobre os riscos que apremem à **saúde e segurança dos Consumidores** (art.31);

02 – **Expor** à venda produtos com validade vencida (art. 18, § 6º, I);

03 – **Deixar de comunicar à autoridade** competente a nocividade ou periculosidade do produto ou serviço, quando do lançamento dos mesmos no mercado de consumo, ou quando da verificação posterior da existência de risco à saúde e segurança do Consumidor (Art. 10, § 1º), (Art. 64);

04 – **Deixar de comunicar aos Consumidores**, por meio de anúncios publicitários veiculados na imprensa, rádio e televisão, à nocividade ou periculosidade do produto ou serviço, quando do lançamento dos mesmos no mercado de consumo, ou quando da verificação posterior da existência de risco à saúde e segurança do Consumidor (Art. 10, § 1º e 2º);

- 05 – **Deixar de reparar** os danos causados aos Consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos ou serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos (Art. 12 e 14);
- 06 – **Colocar no mercado** de consumo produtos ou serviços inadequados ao fim que se destinam ou lhe diminuam o valor (**quando se tratar de produtos potencialmente nocivos**) (art. 18, § 6º, III e 20);
- 07 – Deixar as concessionárias ou permissionárias de fornecer serviços públicos adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos (art. 22); - quando a inadequação, ineficiência, a insegurança e a descontinuidade envolver risco à saúde e segurança do Consumidor;
- 08 – **Expor à venda** produtos deteriorados alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, ou perigosos (art. 18, § 6º, II);
- 09 – **Colocar** ou ser responsável pela colocação no mercado de consumo **produto ou serviço** que sabe ou deveria saber apresentar **alto grau de nocividade ou periculosidade** à saúde ou segurança (Art. 10);
- 10 – **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 contrato (art. 9º - Art. 63, parágrafo 1º);
- 11 – **Fazer ou promover** publicidade que sabe ou deveria saber ser enganosa ou abusiva (art. 37 – art. 66 e 67);
- 12 – **Fazer ou promover** publicidade que sabe ou deveria saber ser capaz de induzir o Consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança (Art. 68);
- 13 – **Empregar**, na reparação de produtos, **peças** ou componentes de reposição **usado**, sem autorização do Consumidor; nos casos em que o produto ou serviço envolver a saúde e segurança do Consumidor as peças devem ser novas (Art. 70 das Infrações Penais);
- 14 – **Deixar de retirar do mercado**, imediatamente quando determinado pela autoridade competente, os produtos nocivos ou perigosos (Art. 64, parágrafo único das Infrações Penais);
- 15 – **Manter cadastro** de consumidores sem serem objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão ou contendo **informações negativas referentes a período superior a cinco anos** (art. 43, §1º);
- 16 – **Inserir ou manter registros**, em desacordo com a legislação, nos cadastros ou banco de dados de consumidores (Art. 43 e ss e 39, caput);
- 17 – **Inserir ou causar a inserção** de informações negativas não verdadeiras ou imprecisas em cadastro de Consumidores (Art. 43, § 1º);
- 18 – **Deixar de comunicar** por escrito ao Consumidor a abertura de cadastro, ficham registro e dados pessoais de consumo, quando não solicitada por ele (Art. 43, § 2º);
- 19 – **Deixar de retificar**, quando exigidos pelo Consumidor, os dados e cadastros nos casos de inexatidão ou comunicar a alteração aos eventuais destinatários no prazo legal (Art. 43, §3º);
- 20 – fornecer quaisquer informações que possam **impedir** ou **dificultar acesso ao crédito** junto aos fornecedores após consumada a prescrição relativa à cobrança dos débitos do Consumidor (Art. 43, § 5º);
- 21 – Realizar a prática abusiva prevista no Art. 39, Inciso IV – prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços.

Publicado por:
Jéssica Rodrigues de Amorim
Código Identificador:3D4D45C2

Matéria publicada no Diário Oficial dos Municípios do Paraná no dia 17/12/2018. Edição 1654
A verificação de autenticidade da matéria pode ser feita informando o código identificador no site:
<https://www.diariomunicipal.com.br/amp/>