

**CÓDIGO DE PROTEÇÃO  
E DEFESA DO CONSUMIDOR  
E DECRETO Nº 2.181, DE 20 DE MARÇO DE 1997**

Porto Alegre  
2010

Brasil

Código de Defesa do Consumidor – Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997 – Porto Alegre: Procon Porto Alegre, 2010.

O SINCODIV/FENABRAVE RS iniciou suas atividades no Estado do Rio Grande do Sul com o compromisso de promover o desenvolvimento econômico e social da rede de distribuição de veículos. Sua representatividade está na congregação dos representantes de automóveis, comerciais leves, caminhões, motos, máquinas agrícolas, implementos rodoviários no Estado.

A Lei nº 12.291 de 2010 normatiza que os estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços são obrigados a manter, em local visível e de fácil acesso ao público, 1 (um) exemplar do **Código de Defesa do Consumidor**, referente a Lei nº 8.078 de 11.09.1990. O não cumprimento desta obrigatoriedade implicará em multa.

Desta forma, a entidade buscando defender e contribuir com a rede de concessionários de veículos automotores em todo o Estado decidiu disponibilizar aos associados o exemplar do Código para que os mesmos possam cumprir as normas da legislação.

**SINCODIV** – Sindicato Intermunicipal dos Concessionários e Distribuidores de Veículos do Estado do Rio Grande do Sul  
**FENABRAVE** – Federação da Distribuição de Veículos Automotores

Porto Alegre, 05 de agosto de 2010

Hugo Pinto Ribeiro  
Presidente SINCODIV RS  
Diretor Geral Regional FENABRAVE RS  
Gestão 2008/2011

## SUMÁRIO

Apresentação

**Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**

TÍTULO I - Dos Direitos do Consumidor

CAPÍTULO II – Da Política Nacional de Relações de Consumo

CAPÍTULO III – Dos Direitos Básicos do Consumidor

CAPÍTULO IV – Da Qualidade de Produtos e Serviços, da Prevenção e da Reparação dos Danos

Seção I – Da Proteção à Saúde e Segurança

Seção II – Da Responsabilidade Pelo Fato do Produto e do Serviço e do Serviço

Seção III – Da Responsabilidade por Vício do Produto e do Serviço

Seção IV – Da Decadência e da Prescrição

Seção V – Da Desconsideração da Personalidade Jurídica

CAPÍTULO V – Das Práticas Comerciais

Seção I – Das Disposições Gerais

Seção II - Da Oferta

Seção III – Da Publicidade

Seção IV – Das Práticas Abusivas

Seção V – Da Cobrança de Dívidas

Seção VI – Dos Bancos e Dados e Cadastros de Consumidores

CAPÍTULO VI – Da Proteção Contratual

Seção I – Disposições Gerais

Seção II – Das Cláusulas Abusivas

Seção III – Dos Contratos de Adesão

CAPÍTULO VII – Das Sanções Administrativas

TÍTULO II – Das Infrações Penais

TÍTULO III – Da Defesa do Consumidor em Juízo

CAPÍTULO I – Disposições Gerais

CAPÍTULO II – Das Ações Coletivas para a Defesa de Interesses Individuais

CAPÍTULO III – Das Ações de Responsabilidade do Fornecedor de Produtos e Serviços

CAPÍTULO IV – Da Coisa Julgada

TÍTULO IV – Do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

TÍTULO V – Da Convenção Coletiva de Consumo

TÍTULO VI – Disposições Finais

**Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997**

CAPÍTULO I – Do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

CAPÍTULO II – Da Competência dos Órgãos Integrantes do SNDC  
CAPÍTULO III – Da Fiscalização, das Práticas Infrativas e das Penalidades  
Seção I – Da Fiscalização  
Seção II – Das Práticas Infrativas  
Seção III – Das Penalidades Administrativas  
CAPÍTULO IV – Da Destinação de Multa e da Administração dos Recursos  
CAPÍTULO V – Do Processo Administrativo  
Seção I – Das Disposições Gerais  
Seção II – Da Reclamação  
Seção III – Dos Autos de Infração, de Apreensão e do Termo de Depósito  
Seção IV – Da Instauração do Processo Administrativo por Ato de Autoridade Competente  
Seção V – Da Notificação  
Seção VI – Da Impugnação e do Julgamento do Processo Administrativo  
Seção VII – Das Nulidades  
Seção VIII – Dos Recursos Administrativos  
Seção IX – Da Inscrição na Dívida Ativa  
CAPÍTULO VI – Do Elenco de Cláusulas Abusivas e do Cadastro de Fornecedores  
Seção I – Do Elenco de Cláusulas Abusivas  
Seção II – Do Cadastro de Fornecedores  
CAPÍTULO VII – Das Disposições Gerais  
Índice de Assuntos do Código de Proteção e Defesa do Consumidor

# LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

DOU 12/9/1990, ret. DOU 10/1/2007

*Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.*

O Presidente da República,  
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

## *TÍTULO I DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR*

### *CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS*

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

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

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

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

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

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

### *CAPÍTULO II DA POLÍTICA NACIONAL DE RELAÇÕES DE CONSUMO*

**Art. 4º** A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (Caput com redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995, DOU 22.3.1995)

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

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

a) por iniciativa direta;

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

c) pela presença do Estado no mercado de consumo;

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

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

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

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

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

VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo.

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

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

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

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

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

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

§ 1º (VETADO).

§ 2º (VETADO).

### *CAPÍTULO III* *DOS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR*

**Art. 6º** São direitos básicos do consumidor:

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

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

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

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

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

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

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

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a

critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX - (VETADO);

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

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

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

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

### *Seção I* *Da Proteção à Saúde e Segurança*

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

Parágrafo único. Em se tratando de produto industrial, ao fabricante cabe prestar as informações a que se refere este artigo, através de impressos apropriados que devam acompanhar o produto.

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

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

§ 1º O fornecedor de produtos e serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, tiver conhecimento da periculosidade que apresentem, deverá comunicar o fato imediatamente

às autoridades competentes e aos consumidores, mediante anúncios publicitários.

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

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

**Art. 11** (VETADO).

## *Seção II*

### *Da Responsabilidade pelo Fato do Produto e do Serviço*

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

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

I - sua apresentação;

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

III - a época em que foi colocado em circulação.

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

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

I - que não colocou o produto no mercado;

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

III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

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

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

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

III - não conservar adequadamente os produtos perecíveis.

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

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

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

I - o modo de seu fornecimento;

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

III - a época em que foi fornecido.

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

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

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

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

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

**Art. 15** (VETADO).

**Art. 16** (VETADO).

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

### *Seção III*

#### *Da Responsabilidade por Vício do Produto e do Serviço*

**Art. 18** Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

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

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

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

III - o abatimento proporcional do preço.

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

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

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

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

§ 6º São impróprios ao uso e consumo:

I - os produtos cujos prazos de validade estejam vencidos;

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

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

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

I - o abatimento proporcional do preço;

II - complementação do peso ou medida;

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

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

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

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

**Art. 20** O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

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

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

III - o abatimento proporcional do preço.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### *Seção IV* *Da Decadência e da Prescrição*

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

I - 30 dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis;

II - 90 dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.

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

§ 2º Obstat a decadência:

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

II - (VETADO).

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

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

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

Parágrafo único. (VETADO).

#### *Seção V* *Da Desconsideração da Personalidade Jurídica*

**Art. 28** O juiz poderá desconsiderar a personalidade jurídica da sociedade quando, em detrimento do consumidor, houver abuso de direito, excesso de poder, infração da lei, fato ou ato ilícito ou violação

dos estatutos ou contrato social. A desconsideração também será efetivada quando houver falência, estado de insolvência, encerramento ou inatividade da pessoa jurídica provocados por má administração.

§ 1º (VETADO).

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

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

§ 4º As sociedades coligadas só responderão por culpa.

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

## *CAPÍTULO V* *DAS PRÁTICAS COMERCIAIS*

### *Seção I* *Das Disposições Gerais*

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

### *Seção II* *Da Oferta*

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

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

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

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

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

Parágrafo único. É proibida a publicidade de bens e serviços por telefone, quando a chamada for onerosa ao consumidor que a origina. (NR) (Parágrafo com redação determinada na Lei nº 11.800, de 29.10.2008, DOU 30.10.2008)

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

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

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

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

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

### *Seção III Da Publicidade*

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

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

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

§ 1º É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falso, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.

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

consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

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

§ 4º (VETADO).

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

#### *Seção IV Das Práticas Abusivas*

**Art. 39** É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (*Redação determinada na Lei nº 8.884, de 11.6.1994. DOU 13.6.1994*)

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

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

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

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

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

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

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

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

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

especiais; *(Inciso acrescentado conforme determinado na Lei nº 8.884, de 11.6.1994, DOU 13.6.1994)*

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços. *(Inciso acrescentado conforme determinado na pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994, DOU 13.06.1994)*

XI – aplicar a fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido. *(Inciso acrescentado pela Medida Provisória nº 1.890-67, de 22.10.1999, DOU 25.10.1999)*

XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério. *(Inciso acrescentado conforme determinado na Lei nº 9.008, de 21.3.1995, DOU 22.3.1995)*

XIII - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido. (NR) *(Inciso acrescentado conforme determinado na Lei nº 9.870, de 23.11.1999, DOU 24.11.1999 – Edição Extra)*

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

Art. 40. O fornecedor de serviço será obrigado a entregar ao consumidor orçamento prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços.

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

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

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

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

*Seção V*  
*Da Cobrança de Dívidas*

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

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

**Art. 42-A** Em todos os documentos de cobrança de débitos apresentados ao consumidor, deverão constar o nome, o endereço e o número de inscrição no Cadastro de Pessoa Jurídica – CNPJ do fornecedor do produto ou serviço correspondente (*Artigo acrescentado conforme determinado na Lei n° 12.039, de 1.10.2009, DOU 2.10.2009*)

### *Seção VI*

#### *Dos Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores*

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

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

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

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

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

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

**Art. 44** Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra

fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor.

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

§ 2º Aplicam-se a este artigo, no que couber, as mesmas regras enunciadas no artigo anterior e as do parágrafo único do art. 22 deste Código.

**Art. 45** (VETADO).

## *CAPÍTULO VI DA PROTEÇÃO CONTRATUAL*

### *Seção I Disposições Gerais*

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

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

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

**Art. 49** O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

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

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

Parágrafo único. O termo de garantia ou equivalente deve ser padronizado e esclarecer, de maneira adequada em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser

exercitada e os ônus a cargo do consumidor, devendo ser-lhe entregue, devidamente preenchido pelo fornecedor, no ato do fornecimento, acompanhado de manual de instrução, de instalação e uso do produto em linguagem didática, com ilustrações.

## *Seção II*

### *Das Cláusulas Abusivas*

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

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

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

III - transfiram responsabilidades a terceiros;

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

V - (VETADO);

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

VII - determinem a utilização compulsória de arbitragem;

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

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

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

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

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

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

XIV - infrinjam ou possibilitem a violação de normas ambientais;

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

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

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

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

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

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

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

§ 3º (VETADO).

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

**Art. 52** No fornecimento de produtos ou serviços que envolva outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor, o fornecedor deverá, entre outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre:

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

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

III - acréscimos legalmente previstos;

IV - número e periodicidade das prestações;

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

§ 1º As multas de mora decorrentes do inadimplemento de obrigações no seu termo não poderão ser superiores a 2% do valor da prestação. (*Parágrafo com redação determinada na Lei nº 9.298, de 1.8.1996, DOU 2.8.1996*)

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

§ 3º (VETADO).

**Art. 53** Nos contratos de compra e venda de móveis ou imóveis mediante pagamento em prestações, bem como nas alienações

fiduciárias em garantia, consideram-se nulas de pleno direito as cláusulas que estabeleçam a perda total das prestações pagas em benefício do credor que, em razão do inadimplemento, pleitear a resolução do contrato e a retomada do produto alienado.

§ 1º (VETADO).

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

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

### *Seção III* *Dos Contratos de Adesão*

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

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

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

§ 3º Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor. (*Parágrafo com redação determinada na Lei nº 11.785, de 22.9.2008, DOU 23.9.2008*)

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

§ 5º (VETADO).

## *CAPÍTULO VII* *DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS*

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

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

§ 2º (VETADO).

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

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

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

- I - multa;
- II - apreensão do produto;
- III - inutilização do produto;
- IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
- V - proibição de fabricação do produto;
- VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;
- VII - suspensão temporária de atividade;
- VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;
- IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
- X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
- XI - intervenção administrativa;
- XII - imposição de contrapropaganda.

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

**Art. 57** A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o

Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos. (Caput com redação determinada na Lei nº 8.656, de 21.5.1993, DOU 22.5.1993)

Parágrafo único. A multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (UFIR), ou índice equivalente que venha a substituí-lo. (Parágrafo com redação determinada na Lei nº 8.703, de 6.9.1993, DOU 8.9.1993)

**Art. 58** As penas de apreensão, de inutilização de produtos, de proibição de fabricação de produtos, de suspensão do fornecimento de produto ou serviço, de cassação do registro do produto e revogação da concessão ou permissão de uso serão aplicadas pela administração, mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando forem constatados vícios de quantidade ou de qualidade por inadequação ou insegurança do produto ou serviço.

**Art. 59** As penas de cassação de alvará de licença, de interdição e de suspensão temporária da atividade, bem como a de intervenção administrativa, serão aplicadas mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando o fornecedor reincidir na prática das infrações de maior gravidade previstas neste Código e na legislação de consumo.

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

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

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

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

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

§ 2º (VETADO).

§ 3º (VETADO).

## *TÍTULO II* *DAS INFRAÇÕES PENAIS*

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

**Art. 62** (VETADO).

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

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

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

§ 2º Se o crime é culposo:

Pena Detenção de um a seis meses ou multa.

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

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

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

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

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

Parágrafo único. As penas deste artigo são aplicáveis sem prejuízo das correspondentes à lesão corporal e à morte.

**Art. 66** Fazer afirmação falsa ou enganosa, ou omitir informação relevante sobre a natureza, característica, qualidade, quantidade, segurança, desempenho, durabilidade, preço ou garantia de produtos ou serviços:

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

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

§ 2º Se o crime é culposo;

Pena-Detenção de um a seis meses ou multa.

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

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

Parágrafo único. (VETADO).

**Art. 68** Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa a sua saúde ou segurança:

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

Parágrafo único. (VETADO).

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

Pena-Detenção de um a seis meses ou multa.

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

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

**Art. 71** Utilizar, na cobrança de dívidas, de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas incorretas ou enganosas ou de qualquer outro procedimento que exponha o consumidor, injustificadamente, a ridículo ou interfira com seu trabalho, descanso ou lazer:

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

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

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

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

Pena-Detenção de um a seis meses ou multa.

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

Pena-Detenção de um a seis meses ou multa.

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

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

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

II - ocasionarem grave dano individual ou coletivo;

III - dissimular-se a natureza ilícita do procedimento;

IV - quando cometidos:

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

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

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

**Art. 77** A pena pecuniária prevista nesta Seção será fixada em dias-multa, correspondente ao mínimo e ao máximo de dias de duração da pena privativa da liberdade cominada ao crime. Na individualização desta multa, o juiz observará o disposto no art. 60, §1º do Código Penal.

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

I - a interdição temporária de direitos;

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

III - a prestação de serviços à comunidade.

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

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

a) reduzida até a metade do seu valor mínimo;

b) aumentada pelo juiz até vinte vezes.

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

### *TÍTULO III* *DA DEFESA DO CONSUMIDOR EM JUÍZO*

#### *CAPÍTULO I* *DISPOSIÇÕES GERAIS*

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

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

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

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

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

**Art. 82** Para os fins do art. 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente: *(Redação determinada na Lei nº 9.008, de 21.3.1995, DOU 22.3.1995)*

I - o Ministério Público,

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

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

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

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

§ 2º (VETADO).

§ 3º (VETADO).

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

Parágrafo único. (VETADO).

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

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

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

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

§ 4º O juiz poderá, na hipótese do § 3º ou na sentença, impor multa diária ao réu, independentemente de pedido do autor, se for suficiente ou compatível com a obrigação, fixando prazo razoável para o cumprimento do preceito.

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

**Art. 85 (VETADO).**

**Art. 86 (VETADO).**

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

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

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

**Art. 89 (VETADO).**

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

## *CAPÍTULO II*

*DAS AÇÕES COLETIVAS PARA A DEFESA DE INTERESSES  
INDIVIDUAIS*

**Art. 91** Os legitimados de que trata o art. 82 poderão propor, em nome próprio e no interesse das vítimas ou seus sucessores, ação civil coletiva de responsabilidade pelos danos individualmente sofridos, de acordo com o disposto nos artigos seguintes. (Artigo com redação determinada na Lei nº 9.008, de 21.3.1995, DOU 22.3.1995)

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

Parágrafo único. (VETADO).

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

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

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

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

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

**Art. 96** (VETADO).

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

Parágrafo único. (VETADO).

**Art. 98** A execução poderá ser coletiva, sendo promovida pelos legitimados de que trata o art. 82, abrangendo as vítimas cujas indenizações já tiveram sido fixadas em sentença de liquidação, sem prejuízo do ajuizamento de outras execuções. (Caput com redação determinada na Lei nº 9.008, de 21.3.1995, DOU 22.3.1995)

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

§ 2º É competente para a execução o juízo:

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

II - da ação condenatória, quando coletiva a execução.

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

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

**Art. 100** Decorrido o prazo de um ano sem habilitação de interessados em número compatível com a gravidade do dano, poderão os legitimados do art. 82 promover a liquidação e execução da indenização devida.

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

### *CAPÍTULO III*

#### *DAS AÇÕES DE RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR DE PRODUTOS E SERVIÇOS*

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

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

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

**Art. 102** Os legitimados a agir na forma deste Código poderão propor ação visando compelir o Poder Público competente a proibir, em todo o território nacional, a produção, divulgação distribuição ou venda, ou a determinar a alteração na composição, estrutura, fórmula ou acondicionamento de produto, cujo uso ou consumo regular se revele nocivo ou perigoso à saúde pública e à incolumidade pessoal.

§ 1º (VETADO).

§ 2º (VETADO).

#### *CAPÍTULO IV* *DA COISA JULGADA*

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

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

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

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

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

§ 2º Na hipótese prevista no inciso III, em caso de improcedência do pedido, os interessados que não tiverem intervindo no processo como litisconsortes poderão propor ação de indenização a título individual.

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

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

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

prazo de trinta dias, a contar da ciência nos autos do ajuizamento da ação coletiva.

*TÍTULO IV*  
*DO SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR*

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

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

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

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

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

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

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

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

VII - levar ao conhecimento dos órgãos competentes as infrações de ordem administrativa que violem os interesses difusos, coletivos, ou individuais dos consumidores;

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

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

X - (VETADO).

XI - (VETADO).

XII - (VETADO).

XIII - desenvolver outras atividades compatíveis com suas finalidades.

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

## *TÍTULO V* *DA CONVENÇÃO COLETIVA DE CONSUMO*

**Art. 107** As entidades civis de consumidores e as associações de fornecedores ou sindicatos de categoria econômica podem regular, por convenção escrita, relações de consumo que tenham por objeto estabelecer condições relativas ao preço, à qualidade, à quantidade, à garantia e características de produtos e serviços, bem como à reclamação e composição do conflito de consumo.

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

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

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

**Art. 108** (VETADO).

## *TÍTULO VI* *DISPOSIÇÕES FINAIS*

**Art. 109** (VETADO).

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

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

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

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

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

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

**Art. 113** Acrescente-se os seguintes §§ 4º, 5º e 6º ao art. 5º, da Lei n.º 7.347, de 24 de julho de 1985:

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

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

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

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

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

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

"Art. 17. Em caso de litigância de má-fé, a associação autora e os diretores responsáveis pela propositura da ação serão solidariamente condenados em honorários advocatícios e ao décuplo das custas, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos".

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

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

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

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

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

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

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

FERNANDO COLLOR

*Bernardo Cabral*

*Zélia M. Cardoso de Mello*

*Ozires Silva*

## **DECRETO Nº 2.181 - DE 20 DE MARÇO DE 1997**

DOU DE 21/3/97

*Dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC estabelece as normas gerais da aplicação das sanções administrativas previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, revoga o Decreto nº 861, de 9 de julho de 1993, e dá outras providências.*

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

DECRETA:

**Art. 1º** Fica organizado o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC e estabelecidas as normas gerais de aplicação das sanções administrativas, nos termos da Lei nº 8.078, de 1990.

### *CAPÍTULO I* *DO SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO* *CONSUMIDOR*

**Art. 2º** Integram o SNDC a Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça - SDE, por meio do seu Departamento de Proteção de Defesa do Consumidor - DPDC, e os demais órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal, municipais e as entidades civis de defesa do consumidor.

### *CAPÍTULO II -* *DA COMPETÊNCIA DOS ÓRGÃOS INTEGRANTES* *DO SNDC*

**Art. 3º** Compete ao DPDC, a coordenação da política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, cabendo-lhe:

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

II - receber, analisar, avaliar e apurar consultas e denúncias apresentadas por entidades representativas ou pessoas

jurídicas de direito público ou privado ou por consumidores individuais;

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

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

V - solicitar à polícia judiciária a instauração de inquérito para a apuração de delito contra o consumidor, nos termos da legislação vigente;

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

VII - levar ao conhecimento dos órgãos competentes as infrações de ordem administrativa que violarem os interesses difusos, coletivos ou individuais dos consumidores;

VIII - solicitar o concurso de órgão e entidades da União, dos Estados do Distrito Federal e dos Municípios, bem como auxiliar na fiscalização de preços, abastecimento, quantidade e segurança de produtos e serviços;

IX - incentivar, inclusive com recursos financeiro e outros programas especiais, a criação de órgãos públicos estaduais e municipais de defesa do consumidor e a formação, pelos cidadãos, de entidades com esse mesmo objetivo;

X - fiscalizar e aplicar as sanções administrativas previstas na Lei nº 8.078, de 1990, e em outras normas pertinentes à defesa do consumidor;

XI - solicitar o concurso de órgãos e entidades de notória especialização técnico-científica para a consecução de seus objetivos;

XII - provocar a Secretária de Direito Econômico para celebrar convênios e termos de ajustamento de conduta, na forma do § 6º do artigo 59 da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985;

XIII - elaborar e divulgar o cadastro nacional de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, a que se refere o artigo 44 da Lei nº 8.078, de 1990;

XIV - desenvolver outras atividades compatíveis com suas finalidades.

**Art. 4º** No âmbito de sua jurisdição e competência caberá ao órgão estadual, do Distrito Federal e municipal de

proteção e defesa do consumidor, criado, na forma de lei, especificamente para este fim, exercitar as atividades contidas nos incisos II a XII do artigo 3º deste Decreto e, ainda:

I - planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política estadual, do Distrito Federal e municipal de proteção e defesa do consumidor, nas suas respectivas áreas de atuação;

II - dar atendimento aos consumidores, processando, regularmente, as suas reclamações fundamentais;

III - fiscalizar as relações de consumo;

IV - funcionar, no processo administrativo, como instância de instrução e julgamento, no âmbito de sua competência, dentro das regras fixadas pela Lei nº 8.078, de 1990, pela legislação complementar e por este Decreto;

V - elaborar e divulgar anualmente, no âmbito de sua competência, o cadastro de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, de que trata o artigo 44 da Lei nº 8.078, de 1990, e remeter cópia ao DPDC;

VI - desenvolver outras atividades compatíveis com suas finalidades.

**Art. 5º** Qualquer entidade ou órgão da Administração Pública federal, estadual e municipal, destinado à defesa dos interesses e direitos do consumidor, tem, no âmbito de suas respectivas competência, atribuição para apurar e punir infrações a este Decreto e à legislação das relações de consumo.

Parágrafo único. Se instaurado mais de um processo administrativo por pessoas jurídicas de direito público distintas, para apuração de infração decorrente de um mesmo fato imputado ao mesmo fornecedor, eventual conflito de competência será dirimido pelo DPDC, que poderá ouvir a Comissão Nacional Permanente de Defesa do Consumidor - CNPDC, levando sempre em consideração a competência federativa para legislar sobre a respectiva atividade econômica.

**Art. 6º** As entidades e órgãos da Administração Pública destinados à defesa dos interesses e direitos protegidos pelo Código de Defesa do Consumidor poderão celebrar compromissos de ajustamento de conduta às exigências legais, nos termos do § 6º do artigo 5º da Lei nº 7.347, de 1985, na órbita de suas respectivas competência.

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

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

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

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

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

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

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

§ 4º A celebração do compromisso de ajustamento suspenderá o curso do processo administrativo, se instaurado, que somente será arquivado após atendidas todas as condições estabelecidas no respectivo termo.

**Art. 7º** Compete aos demais órgãos públicos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais que passarem a integrar o SNDC fiscalizar as relações de consumo, no âmbito de sua competência, e atuar, na forma de legislação, os responsáveis por práticas que violem os direitos do consumidor.

**Art. 8º** As entidades civis de proteção de defesa do consumidor, legalmente constituídas, poderão:

I - encaminhar denúncias aos órgãos públicos de proteção de defesa do consumidor, para as providências legais cabíveis;

II- representar o consumidor em juízo, observado o disposto no inciso IV do artigo 82 da Lei nº 8.078, de 1990;

III - exercer outras atividades correlatas.

*CAPÍTULO III -  
DA FISCALIZAÇÃO, DAS PRÁTICAS INFRATIVAS E  
DAS PENALIDADES ADMINISTRATIVAS*

*Seção I  
Da Fiscalização*

**Art. 9º** A fiscalização das relações de consumo de que tratam a Lei nº 8.078, de 1990, este Decreto e as demais normas de defesa do consumidor será exercida em todo o Território Nacional pela Secretária de Direito Econômico do Ministério da Justiça, por meio de DPDC, pelos órgãos federais integrantes do SNDC, pelos órgãos conveniados com a Secretária e pelos órgãos de proteção e defesa do consumidor criado pelos Estados, Distrito Federal e Municípios, em suas respectivas áreas de atuação e competência.

**Art. 10** A fiscalização de que trata este Decreto será efetuada por agentes fiscais, oficialmente designados, vinculados aos respectivos órgãos de proteção e defesa do consumidor, no âmbito federal, estadual, do Distrito Federal e municipal, devidamente credenciados mediante Cédula de Identificação Fiscal, Admitida a delegação mediante convênio.

**Art. 11** Sem exclusão da responsabilidade dos órgãos que compõem o SNDC, os agentes de que trata o artigo anterior responderão pelos atos que praticarem quando investidos da ação fiscalizadora.

*Seção II -  
Das Práticas Infrativas*

**Art. 12** São consideradas práticas infrativas:

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

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

III - recusar, sem motivo justificado, atendimento à demanda dos consumidores de serviços;

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

V - 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;

VI - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

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

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

IX - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço:

a) em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes, ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - CONMETRO;

b) que acarrete riscos à saúde ou a segurança dos consumidores e, sem informações ostensivas e adequadas;

c) em desacordo com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, da rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza;

d) impróprio ou inadequado ao consumo a que se destina ou que lhe diminua o valor.

X - deixar de executar os serviços, quando cabível, sem custo adicional;

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

**Art. 13** Serão consideradas, ainda, práticas infrativas, na forma dos dispositivos da Lei nº 8.078, de 1990:

I - ofertar produtos ou serviços sem as informações corretas, claras, precisas e ostensiva, em língua portuguesa, sobre suas característica, qualidade, quantidade, composição, preço, condições de pagamento, juros, encargos, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados relevantes;

II - deixar de comunicar à autoridade competente a

periculosidade do produto ou serviço, quando do lançamento dos mesmos no mercado de consumo, ou quando da verificação posterior da existência de riscos;

III - deixar de comunicar aos consumidores, por meio de anúncios publicitários, a periculosidade do produto ou serviço, quando do lançamento dos mesmos no mercado de consumo, ou quando da verificação posterior da existência do risco;

IV - deixar de reparar os danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projetos, fabricação, construção, montagem, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos ou serviços, ou por informações insuficientes ou inadequadas sobre a sua utilização e riscos;

V - deixar de empregar componentes de reposição originais, adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo se existir autorização em contrário do consumidor;

VI - deixar de cumprir a oferta, publicitária ou não, suficiente precisa, ressalvada a incorreção retificada em tempo hábil ou exclusivamente atribuível ao veículo de comunicação, sem prejuízo, inclusive nessas duas hipóteses, do cumprimento forçado do anunciado ou do ressarcimento de perdas e danos sofridos pelo consumidor, assegurando o direito de regresso do anunciante contra seu segurador ou responsável direto;

VII - omitir, nas ofertas ou vendas eletrônicas, por telefone ou reembolso postal, o nome e endereço do fabricante ou do importador na embalagem, na publicidade e nos impressos utilizados na transação comercial;

VIII - deixar de cumprir, no caso de fornecimento de produtos e serviços, o regime de preço tabelados, congelados, administrados, fixados ou controlados pelo Poder Público;

IX - submeter o consumidor inadimplente ao ridículo ou a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça;

X - impedir ou dificultar o acesso gratuito do consumidor às informações existentes em cadastros, fichas, registros de dados pessoais e de consumo, arquivados sobre ele, bem como sobre as respectivas fontes;

XI - elaborar cadastros de consumo com dados irreais ou imprecisos;

XII - manter cadastros e dados de consumidores com

informações negativas, divergentes da proteção legal;

XIII - deixar de comunicar, por escrito, ao consumidor a abertura de cadastro, ficha, registro de dados pessoais e de consumo, quando não solicitada por ele;

XIV - deixar de corrigir, imediata e gratuitamente, a inexatidão de dados e cadastros, quando solicitado pelo consumidor;

XV - deixar de comunicar ao consumidor, no prazo de cinco dias úteis, as correções cadastrais por ele solicitadas;

XVI - impedir, dificultar ou negar, sem justa causa, o cumprimento das declarações cadastrais por ele solicitadas;

XVII - omitir em impressos, catálogos ou comunicações, impedir, dificultar ou negar a desistência contratual, no prazo de até sete dias a contar da assinatura do contrato ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio;

XVIII - impedir, dificultar ou negar a devolução dos valores pagos, monetariamente atualizados, durante o prazo de reflexão, em caso de desistência do contrato pelo consumidor;

XIX - deixar de entregar o termo de garantia, devidamente preenchido com as informações previstas no parágrafo único do artigo 50 da Lei nº 8.078, de 1990;

XX - deixar, em contratos que envolvam vendas a prazo ou com cartão de crédito, de informar por escrito ao consumidor, prévia e adequadamente, inclusive nas comunicações publicitárias, o preço do produto ou do serviço em moeda corrente nacional, o montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros, os acréscimos legal e contratualmente previstos, o número e a periodicidade das prestações e, com igual destaque, a soma total a pagar, com ou sem financiamento;

XXI - deixar de assegurar a oferta de componentes e peças de reposição, enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto, e, caso cessadas, de manter oferta de componentes e peças de reposição por período razoável de tempo, nunca inferior à vida útil do produto ou serviço;

XXII - propor ou aplicar índices ou formas de reajustes alternativos, bem como fazê-lo em desacordo com aquele que seja legal ou contratualmente permitido;

XXIII - recusar a venda de produto ou a prestação de serviços, publicamente ofertados, diretamente a quem se dispõe

a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos regulados em leis especiais;

XXIV - deixar de trocar o produto impróprio, inadequado, ou de valor diminuído, por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso, ou de restituir imediatamente a quantia paga, devidamente corrigida, ou fazer abatimento proporcional do preço, a critério do consumidor.

**Art. 14** É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir a erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedade, origem, preço e de quaisquer outros dados produtos ou serviços.

§ 1º É enganosa, por omissão, a publicidade que deixar de informar sobre dado essencial do produto ou serviço a ser colocado à disposição dos consumidores.

§ 2º É abusiva, entre outras, a publicidade discriminatória de qualquer natureza, que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e da inexperiência da criança, desrespeite valores ambientais, que seja capaz de induzir o consumo a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança, ou que viole normas legais ou regulamentares de controle da publicidade.

§ 3º O ônus da prova da veracidade (não-enganosidade) e da correção (não-abusividade) da informação ou comunicação publicitária cabe a quem a patrocina.

**Art. 15** Estando a mesma empresa sendo acionada em mais de um Estado federado pelo mesmo fato gerador de prática infrativa, a autoridade máxima do sistema estadual poderá remeter o processo ao órgão coordenador do SNDC, que apurará o fato e aplicará as sanções respectivas.

**Art. 16** Nos casos de processos administrativos tramitando em mais de um Estado, que envolvam interesses difusos ou coletivos, o DPDC poderá avocá-los, ouvida a Comissão Nacional Permanente de Defesa do Consumidor, bem como as autoridades máximas dos sistemas estaduais.

**Art. 17** As práticas infrativas classificam-se em:

I - leves: aquelas em que forem verificadas somente circunstâncias atenuantes;

II - graves: aquelas em que forem verificadas circunstâncias agravantes.

*Seção III -  
Das Penalidades Administrativas*

**Art. 18** A inobservância das normas contidas na Lei nº 8.078, de 1990, e das demais normas de defesa do consumidor constituirá prática infrativa e sujeitará o fornecedor às seguintes penalidades, 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:

- 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;
- VII - suspensão temporária de atividade;
- VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;
- IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
- X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
- XI - intervenção administrativa;
- XII - imposição de contrapropaganda.

§ 1º Responderá pela prática infrativa, sujeitando-se às sanções administrativas prevista neste Decreto, 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 órgão oficiais integrantes do SNDC, sem prejuízo das atribuições do órgão normativo ou regulador da atividade, na forma de legislação vigente.

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

**Art. 19** Toda pessoa física ou jurídica que fizer ou promover publicidade enganosa ou abusiva ficará sujeita à pena de multa, cumulada com aquelas previstas no artigo anterior,

sem prejuízo de competência de outros órgãos administrativos.

Parágrafo único. Incide também nas penas deste artigo o fornecedor que:

a) deixar de organizar ou negar aos legítimos interessados os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem publicitária;

b) veicular publicidade de forma que o consumidor não possa, fácil e imediatamente, identificá-la como tal.

**Art. 20** Sujeitam-se à pena de multa os órgãos públicos que, por si ou suas empresas concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, deixarem de fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

**Art. 21** A aplicação da sanção prevista no inciso II do artigo 18 terá lugar quando os produtos forem comercializados em desacordo com as especificações técnicas estabelecidas em legislação própria, na Lei nº 8.078, de 1990, e neste Decreto.

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

**Art. 22.** Será aplicada multa ao fornecedor de produtos ou serviços que, direta ou indiretamente, inserir, fizer circular ou utilizar-se de cláusula abusiva, qualquer que seja a modalidade do contrato de consumo, inclusive nas operações securitárias, bancárias, de crédito direto ao consumidor, depósito, poupança, mútuo ou financiamento, e especialmente quando:

I - impossibilitar, exonerar ou atenuar a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou implicar renúncia ou disposição de direito do consumidor;

II - deixar de reembolsar ao consumidor a quantia já paga, nos casos previstos na Lei nº 8.078, de 1990;

III - transferir responsabilidades a terceiros;

IV - estabelecer obrigações consideradas iníquas ou abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem

exagerada, incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

V - estabelecer inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor;

VI - determinar a utilização compulsória de arbitragem;

VII - impuser representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo consumidor;

VIII - deixar ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigado ao consumidor;

IX - permitir ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação unilateral do preço, juros, encargos, formas de pagamento ou atualização monetária;

X - autorizar o fornecedor o cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor, ou permitir, nos contratos de longa duração ou de trato sucessivo, o cancelamento sem justa causa e motivação, mesmo que dada o consumidor a mesma opção;

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

XII - autorizar o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato após sua celebração;

XIII - infringir normas ambientais ou possibilitar sua violação;

XIV - possibilitar a renúncia ao direito de indenização por benfeitorias necessárias;

XV - restringir direitos ou obrigações fundamentais à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar o seu objeto ou o equilíbrio contratual;

XVI - onerar excessivamente o consumidor, considerando-se a natureza e o conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares à espécie;

XVII - determinar, nos contratos de compra e venda mediante pagamento em prestações, ou nas alienações fiduciárias em garantia, 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, ressalvada a cobrança judicial de perdas e danos comprovadamente sofridos.

XVIII - anunciar, oferecer ou estipular pagamento em moeda estrangeira, salvo nos casos previstos em lei;

XIX - cobrar multas de mora superiores a dois por

cento, decorrentes do inadimplemento de obrigação no seu termo, conforme o disposto no § 1º do art. 52 da Lei nº 8.078, de 1990, com a redação dada pela Lei nº 9.298, de 1º de agosto de 1996;

XX - impedir, dificultar ou negar ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos encargos e demais acréscimos, juros, inclusive seguro;

XXI - fazer constar do contrato alguma das cláusulas abusivas a que se refere o art. 56 deste Decreto;

XXII - elaborar contrato, inclusive o de adesão, sem utilizar termos claros, caracteres ostensivos e legíveis, que permitam sua imediata e fácil compreensão, destacando-se as cláusulas que impliquem obrigação ou limitação dos direitos contratuais do consumidor, inclusive com a utilização de tipos de letra e cores diferenciados, entre outros recursos gráficos e visuais;

XXIII - que impeça a troca de produto impróprio, inadequado, ou de valor diminuído, por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso, ou a restituição imediata da quantia paga, devidamente corrigido, ou fazer abatimento proporcional do preço, a critério do consumidor.

Parágrafo único. Dependendo da gravidade da infração prevista nos incisos dos arts. 12, 13 e deste artigo, a pena de multa poderá ser cumulada com as demais previstas no art. 18, sem prejuízo da competência de outros órgãos administrativos.

**Art. 23** Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso IV do art. 12 deste Decreto, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

**Art. 24** Para a imposição da pena e sua gradação, serão considerados:

I - as circunstâncias atenuantes e agravantes;

II - os antecedentes do infrator, nos termos do art. 28 deste Decreto.

**Art. 25** Consideram-se circunstâncias atenuantes:

I - a ação do infrator não ter sido fundamental para a consecução do fato;

II - ser o infrator primário;

III - ter o infrator adotado as providências pertinentes para minimizar ou de imediato reparar os efeitos do ato lesivo.

**Art. 26** Consideram-se circunstâncias agravantes:

I - ser o infrator reincidente;

II - ter o infrator, comprovadamente, cometido a prática infrativa para obter vantagens indevidas;

III - trazer a prática infrativa conseqüências danosas à saúde ou à segurança do consumidor;

IV - deixar o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar suas conseqüências;

V - ter o infrator agido com dolo;

VI - ocasionar a prática infrativa dano coletivo ou ter caráter repetitivo;

VII - ter a prática infrativa ocorrido em detrimento de menor de dezoito ou maior de sessenta anos ou de pessoas portadoras de deficiência física, mental ou sensorial, interditadas ou não;

VIII - dissimular-se a natureza ilícita do ato ou atividade;

IX - ser a conduta infrativa praticada aproveitando-se o infrator de grave crise econômica ou da condição cultural, social ou econômica da vítima, ou, ainda, por ocasião de calamidade.

**Art. 27** Considera-se reincidência a repetição de prática infrativa, de qualquer natureza, às normas de defesa do consumidor, punida por decisão administrativa irrecorrível.

Parágrafo único. Para efeito de reincidência, não prevalece a sanção anterior, se entre a data da decisão administrativa definitiva e aquela da prática posterior houver decorrido período de tempo superior a cinco anos.

**Art. 28** Observado o disposto no art. 24 deste Decreto pela autoridade competente, a pena de multa será fixada considerando-se a gravidade da prática infrativa, a extensão do dano causado aos consumidores, a vantagem auferida com o ato infrativo e a condição econômica do infrator, respeitados os parâmetros estabelecidos no parágrafo único do art. 57 da Lei nº 8.078, de 1990.

#### *CAPÍTULO IV* *DA DESTINAÇÃO DA MULTA E DA ADMINISTRAÇÃO DOS* *RECURSOS*

**Art. 29** A multa de que trata o inciso I do art. 56 e caput do art. 57 da Lei nº 8.078, de 1990, reverterá para o Fundo pertinente à pessoa jurídica de direito público que impuser a sanção, gerido pelo respectivo Conselho Gestor.

Parágrafo único. As multas arrecadadas pela União e órgãos federais reverterão para o Fundo de Direitos Difusos de que tratam a Lei nº 7.347, de 1985, e Lei nº 9.008, de 21 de março de 1995, gerido pelo Conselho Federal Gestor do Fundo de Defesa dos Direitos Difusos - CFDD.

**Art. 30** As multas arrecadadas serão destinadas ao financiamento de projetos relacionados com os objetivos da Política Nacional de Relações de Consumo, com a defesa dos direitos básicos do consumidor e com a modernização administrativa dos órgãos públicos de defesa do consumidor, após aprovação pelo respectivo Conselho Gestor, em cada unidade federativa.

**Art. 31** Na ausência de Fundos municipais, os recursos serão depositados no Fundo do respectivo Estado e, faltando este, no Fundo federal.

Parágrafo único. O Conselho Federal Gestor do Fundo de Defesa dos Direitos, Difusos poderá apreciar e autorizar recursos para projetos especiais de órgãos e entidades federais, estaduais e municipais de defesa do consumidor.

**Art. 32** Na hipótese de multa aplicada pelo órgão coordenador do SNDC nos casos previstos pelo art. 15 deste Decreto, o Conselho Federal Gestor do FDD restituirá aos fundos dos Estados envolvidos o percentual de até oitenta por cento do valor arrecadado.

## *CAPÍTULO V* *DO PROCESSO ADMINISTRATIVO*

### *Seção I* *Das Disposições Gerais*

**Art. 33** As práticas infrativas às normas de proteção e defesa do consumidor serão apuradas em processo administrativo, que terá início mediante:

- I - ato, por escrito, da autoridade competente;
- I - lavratura de auto de infração;
- III - reclamação.

§ 1º Antecedendo à instauração do processo administrativo, poderá a autoridade competente abrir investigação preliminar, cabendo, para tanto, requisitar dos fornecedores informações sobre as questões investigadas, resguardado o segredo industrial, na forma do disposto no § 4º do art. 55 da Lei nº 8.078, de 1990.

§ 2º A recusa à prestação das informações ou o desrespeito às determinações e convocações dos órgãos do SNDC 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 civis cabíveis.

## *Seção II*

### *Da Reclamação*

**Art. 34** O consumidor poderá apresentar sua reclamação pessoalmente, ou por telegrama carta, telex, fac-símile ou qualquer outro meio de comunicação, a quaisquer dos órgãos oficiais de proteção e defesa do consumidor.

## *Seção III*

### *Dos Autos de Infração, de Apreensão e do Termo de Depósito*

**Art. 35** Os Autos de infração, de Apreensão e o Termo de Depósito deverão ser impressos, numerados em série e preenchidos de forma clara e precisa, sem entrelinhas, rasuras ou emendas, mencionando:

I - o Auto de Infração:

- a) o local, a data e a hora da lavratura;
- b) o nome, o endereço e a qualificação do autuado;
- c) a descrição do fato ou do ato constitutivo da infração;
- d) o dispositivo legal infringido;
- e) a determinação da exigência e a intimação para cumpri-la ou impugná-la no prazo de dez dias;
- f) a identificação do agente autuante, sua assinatura, a indicação do seu cargo ou função e o número de sua matrícula;

g) a designação do órgão julgador e o respectivo endereço;

h) a assinatura do autuado;

II - o Auto de Apreensão e o Termo de Depósito:

- a) o local, a data e a hora da lavratura;
- b) o nome, o endereço e a qualificação do depositário;
- c) a descrição e a quantidade dos produtos apreendidos;
- d) as razões e os fundamentos da apreensão;
- e) o local onde o produto ficará armazenado;
- f) a quantidade de amostra colhida para análise;
- g) a identificação do agente autuante, sua assinatura, a indicação do seu cargo ou função e o número de sua matrícula;
- h) a assinatura do depositário;

i) as proibições contidas no § 1º do art. 21 deste Decreto.

**Art. 36** Os Autos de Infração, de Apreensão e o Termo de Depósito serão lavrados pelo agente autuante que houver verificado a prática infrativa, preferencialmente no local onde foi comprovada a irregularidade.

**Art. 37** Os Autos de Infração, de Apreensão e o Termo de Depósito serão lavrados em impresso próprio, composto de três vias, numeradas tipograficamente.

§ 1º Quando necessário, para comprovação de infração, os Autos serão acompanhados de laudo pericial.

§ 2º Quando a verificação do defeito ou vício relativo à qualidade, oferta e apresentação de produtos não depender de perícia, o agente competente consignará o fato no respectivo Auto.

**Art. 38** A assinatura nos Autos de Infração, de Apreensão e no Termo de Depósito, por parte do autuado, ao receber cópias dos mesmos, constitui notificação, sem implicar confissão, para os fins do art. 44 do presente Decreto.

Parágrafo único. Em caso de recusa do autuado 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 autuado por via postal, com Aviso de Recebimento (AR) ou outro procedimento equivalente, tendo os mesmos efeitos do caput deste artigo.

#### *Seção IV*

#### *Da Instauração do Processo Administrativo por Ato de Autoridade Competente*

**Art. 39** O processo administrativo de que trata o artigo 33 deste Decreto poderá ser instaurado mediante reclamação do interessado ou por iniciativa da própria autoridade competente.

Parágrafo único. Na hipótese de a investigação preliminar não resultar em processo administrativo com base em reclamação apresentada por consumidor, deverá este ser informado sobre as razões do arquivamento pela autoridade competente.

**Art. 40.** O processo administrativo, na forma deste Decreto, 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 assinatura da autoridade competente.

**Art. 41** A autoridade administrativa poderá determinar, na forma de ato próprio, constatação preliminar da ocorrência de prática presumida.

*Seção V*  
*Da Notificação*

**Art. 42** A autoridade competente expedirá notificação ao infrator, fixando o prazo de dez dias, a contar da data de seu recebimento, para apresentar defesa, na forma do artigo 44 deste Decreto.

§ 1º A notificação, acompanhada de cópia da inicial do processo administrativo a que se refere o artigo 40, far-se-á:

I - pessoalmente ao infrator, seu mandatário ou preposto;

II - por carta registrada ao infrator, seu mandatário ou preposto, com Aviso de Recebimento (AR).

§ 2º Quando o infrator, seu mandatário ou preposto não puder ser notificado, pessoalmente ou por via postal, será feita a notificação por edital, a ser afixado nas dependências do órgão respectivo, em lugar público, pelo prazo de dez dias, ou divulgado, pelo menos uma vez, na imprensa oficial ou em jornal de circulação local.

*Seção VI*  
*Da Impugnação e do Julgamento do Processo Administrativo*

**Art. 43** O processo administrativo decorrente de Auto de Infração, de ato de ofício de autoridade competente, ou de reclamação será instruído e julgada na esfera de atribuição do órgão que o tiver instaurado.

**Art. 44.** O infrator poderá impugnar o processo administrativo, no prazo de dez dias, contados processualmente de sua notificação, indicando em sua defesa:

I - a autoridade julgadora a quem é dirigida;

II - a qualificação do impugnante;

III - as razões de fato e de direito que fundamentam a impugnação;

IV - as provas que lhe dão suporte.

**Art. 45** Decorrido o prazo de impugnação, o órgão julgador determinará as diligências cabíveis, podendo dispensar as meramente protelatórias ou irrelevantes, sendo-lhe facultado requisitar do infrator,

de quaisquer pessoas físicas ou jurídicas, órgãos ou entidades públicas às necessárias infrações, esclarecimentos ou documentos, a serem apresentados no prazo estabelecido.

**Art. 46.** A decisão administrativa conterà relatório 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 vinculado 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.

§ 3º Em caso de provimento do recurso, os valores recolhidos serão devolvidos ao recorrente na forma estabelecida pelo Conselho Gestor do Fundo.

**Art. 47** Quando a cominação prevista for a contrapropaganda, o processo ser instruído com indicações constantes do § 1º do artigo 60 da Lei nº 8.078, de 1990.

## *Seção VII* *Das Nulidades*

**Art. 48** 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 conseqüência, cabendo à autoridade que a declarar indicar tais atos e determinar o adequado procedimento saneador, se for o caso.

## *Seção VIII* *Dos Recursos Administrativos*

**Art. 49** Das decisões da autoridade competente do órgão público que aplicou a sanção caberá recurso, sem efeito suspensivo, no prazo de dez dias, contados da data da intimação da decisão, a seu superior hierárquico, que proferirá decisão definitiva.

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

**Art. 50** Quando o processo tramitar no âmbito do DPDC, o julgamento do feito será de responsabilidade do Diretor daquele órgão,

cabendo recurso ao titular da Secretaria de Direito Econômico, no prazo de dez dias, contados da data da intimação da decisão, com segunda e última instância recursal.

**Art. 51** Não será conhecido o recurso interposto fora dos prazos e condições estabelecidos neste Decreto.

**Art. 52** Sendo julgada insubsistente a infração, a autoridade julgadora recorrerá à autoridade imediatamente superior, nos termos fixados nesta Seção, mediante declaração na própria decisão.

**Art. 53** A decisão é definitiva quando não mais couber recurso, seja de ordem formal ou material.

**Art. 54** Todos os prazos referidos nesta Seção são preclusivos.

### *Seção IX*

#### *Da Inscrição na Dívida Ativa*

**Art. 55.** Não sendo recolhido o valor da multa em trinta dias, será o débito inscrito em dívida ativa do órgão que houver aplicado a sanção, para subsequente cobrança executiva.

## *CAPÍTULO VI*

### *DO ELENCO DE CLÁUSULAS ABUSIVAS E DO CADASTRO DE FORNECEDORES*

#### *Seção I*

##### *Do Elenco de Cláusula Abusiva*

**Art. 56** Na forma do artigo 51 da Lei nº 8.078, de 1990, e com o objetivo de orientar o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, a Secretaria de Direito Econômico divulgará, anualmente, elenco complementar de cláusulas contratuais consideradas abusivas, notadamente para o fim de aplicação do disposto no inciso IV do artigo 22 deste Decreto.

§ 1º Na elaboração do elenco referido do “caput” e posteriores inclusões, a consideração sobre a abusividade de cláusulas contratuais se dará de forma genérica e abstrata.

§ 2º O elenco de cláusulas consideradas abusivas tem natureza meramente exemplificativa, não impedindo que outras, também, possam vir a ser assim consideradas pelos órgãos da Administração Pública incumbidos de defesa dos interesses e direitos protegidos pelo Código de Defesa do Consumidor e legislação correlata.

§ 3º A apreciação sobre a abusividade de cláusulas contratuais, para fins de sua inclusão no elenco a que se refere o “caput” deste artigo, se dará de ofício ou por provocação dos legitimados referido no artigo 82 da Lei nº 8.078, de 1990.

## *Seção II*

### *Do Cadastro de Fornecedores*

**Art. 57** Os cadastros de reclamações fundamentadas contra fornecedores constituem instrumento essencial de defesa e orientação dos consumidores, devendo os órgãos públicos competentes assegurar sua publicidade, confiabilidade e continuidade, nos termos do artigo 44 da Lei nº 8.078, de 1990.

**Art. 58** Para os fins deste Decreto considera-se:

I - cadastro: o resultado dos registros feitos pelos órgãos públicos de defesa do consumidor de todas as reclamações fundamentadas contra fornecedores;

II - reclamação fundamentada: a notícia de lesão ou analisada por órgão público de defesa do consumidor, a requerimento ou de ofício, considerada procedente, por decisão definitiva.

**Art. 59** Os órgãos públicos de defesa do consumidor devem providenciar a divulgação periódica dos cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores.

§ 1º O cadastro referido no “caput” deste artigo será publicado, obrigatoriamente, no órgão de imprensa oficial local, devendo a entidade responsável dar-lhe a maior publicidade possível por meio dos órgãos de comunicação, inclusive eletrônica.

§ 2º O cadastro será divulgado anualmente, podendo o órgão responsável fazê-lo em período menor, sempre que julgue necessário, e conterá informações objetivas, claras e verdadeiras sobre o objeto da reclamação, a identificação do fornecedor e o atendimento ou não da reclamação pelo fornecedor.

§ 3º Os cadastros deverão ser atualizados permanentemente, por meio das devidas anotações, não podendo conter informações negativas sobre fornecedores, referentes a período superior a cinco anos, contado a data da intimação da decisão definitiva.

**Art. 60** Os cadastros de reclamações fundamentadas contra fornecedores são consideradas arquivos públicos, sendo informações e fontes a todos acessíveis, gratuitamente, vedada a utilização abusiva ou, por qualquer outro modo, estanha à defesa e orientação dos consumidores, ressalvada a hipótese de publicidade comparativa.

**Art. 61** 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 imprudência do pedido.

Parágrafo único. No caso de acolhimento do pedido, a autoridade competente providenciará, no prazo deste artigo, a retificação ou inclusão de informação e sua divulgação, nos termos do § 1º do artigo 59 deste Decreto.

**Art. 62** Os cadastros específicos de cada órgão público de defesa do consumidor serão consolidados em cadastros gerais, nos âmbitos federal e estadual, aos quais se aplica o disposto nos artigos desta Seção.

## *CAPÍTULO VII*

### *Das Disposições Gerais*

**Art. 63** Com base na Lei nº 8.078, de 1990, e legislação complementar, a Secretaria de Direito Econômico poderá expedir atos administrativos, visando a fiel observância das normas de proteção e defesa do consumidor.

**Art. 64** Poderão ser lavrados Autos de Comprovação ou Constatação, a fim de estabelecer a situação real de mercado, em determinado lugar e momento, obedecido o procedimento adequado.

**Art. 65** Em caso de impedimento à aplicação do presente Decreto ficam as autoridades competentes autorizadas a requisitar o emprego de força policial.

**Art. 66** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

**Art. 67** Fica revogado o Decreto nº 861, de 9 de julho de 1993.

Brasília, 20 de março de 1997; 176º da independência e 109º da República.

FERNANDO HENRIQUE CARDOSO  
Nelson A. Jobim

## ÍNDICE DE ASSUNTOS DO CÓDIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

### A

#### ABUSO

- Publicidade enganosa e abusiva (art. 37, §§ 1º, 2º, 3º)

#### ABUSO DO DIREITO

- Consumidor (art. 28)
- Personalidade jurídica (art. 28)

#### AÇÃO COLETIVA

- Ajuizamento (art. 104)
- Coisa julgada (art. 103)
- Danos individuais (art. 91)
- Defesa em juízo (art. 81, I a III)
- Despesas processuais (art. 87, parágrafo único)
- Divulgação (art. 94)
- Honorários (art. 87, parágrafo único)
- Legitimidade (art. 91)
- Litispendência (art. 104)
- Má-fé (art. 87, parágrafo único)
- Prazos (art. 104)

- Publicação (art. 94)

- Responsabilidade (art. 91)

#### AÇÃO DE INDENIZAÇÃO

- Danos pessoais (art. 103, § 3º)
- Denúnciação de lide (art. 101, II)
- Gravidade do dano (art. 100, parágrafo único)
- Improcedência do pedido (art. 103, § 2º)
- Litisconsórcio obrigatório (art. 101, II; art. 103, § 2º)
- Pendência (art. 99, parágrafo único)

- Prazos (art. 99, parágrafo único; art. 100)

- Responsabilidade (art. 99, parágrafo único)

- Seguros (art. 101, II)

#### AÇÃO DE REGRESSO

- Denúnciação da lide (art. 88)
- Processo autônomo (art. 88)

#### AÇÃO DOMICILIAR

- Sentença (art. 101, II)

#### AÇÃO INDIVIDUAL

- Coisa julgada (art. 104)

#### AÇÃO JUDICIAL

- Pendência (art. 59, § 3º)

#### AÇÃO PROPOSTA

- Legitimidade (art. 102)
- Poder Público (art. 102)

#### AÇÃO PÚBLICA

- Defesa do Consumidor (art. 82, I a IV, § 1º)

#### ACESSO À INFORMAÇÃO

- Cadastro de reclamações fundamentadas (art. 44, §§ 1º e 2º)

- Cadastros (art. 43, §§ 1º ao 5º)

- Dados sobre produtos (art. 6º, III; art. 9º; art. 10, §§ 1º e 2º)

- Impedimentos (art. 72)

#### AGRAVANTES DOS

#### CRIMES TIPIFICADOS

- Circunstâncias (art. 76, I e III)

- Danos (art. 76, II)

- Ilícitude (art. 76, III)

- Produtos ou serviços essenciais (art. 76, V)

- Servidor público (art. 76, IV, a)

#### AJUIZAMENTO DA AÇÃO

- Fiscalização (art. 92)

#### AJUIZAMENTO DE CAUSA

- Ministério Público (art. 51, § 4º)

#### ALIENAÇÃO FIDUCIÁRIA

- Compra e venda (art. 53)

#### AMOSTRA GRÁTIS

- Produtos e serviços (art. 39, parágrafo único)

#### APRESENTAÇÃO

- Oferta (art. 31)

#### ARBITRAGEM

- Cláusulas abusivas (art. 51, VII)

#### ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS

- Práticas abusivas (art. 39, VIII)

#### ASSOCIAÇÃO DE FORNECEDORES

- Registro em cartório (art. 107, §§ 1º e 3º)

#### ATENDIMENTO

- Consumidor (art. 4)

### **B**

#### BENFEITORIAS

- Indenização (art. 51, XVI)

#### BENS

- Substituição (art. 19, § 1º)

#### BENS E SERVIÇOS

- Fiscalização de preços (art. 106, VIII)

### **C**

#### CADUCIDADE DE

- Direitos de reclamar (art. 26, I, II, § 1º)

#### CASSAÇÃO DE

#### CONCESSÃO

- Serviço público (art. 59, §§ 1º e 2º)

#### CLAREZA

- Informação a consumidor (art. 6, III)

#### CLÁUSULAS ABUSIVAS

- Ajuizamento de ação (art. 51, § 4º)

- Arbitragem (art. 51, VII)

- Benfeitorias (art. 51, XVI)

- Cancelamento de contrato (art. 51, XI)

- Cobrança (art. 51, XII)

- Indenização (art. 51, I e XVI)

- Inversão de ônus (art. 51, VI)

- Natureza do contrato (art. 51, § 1º, II, III)

- Nulidade (art. 51, I a XVI § 2º)

- Defesa ao Sistema Jurídico (art. 51, § 1º, I)

- Ônus excessivo (art. 51, § 2º)

- Outorga de crédito (art. 52)

- Quantia paga (art. 51, II)

- Representação (art. 51, VIII)

- Restrições contratuais (art. 51, § 1º, II)

- Variação de preço (art. 51, X)

#### CLÁUSULAS

#### CONTRATUAIS

- Interpretação (art. 47)

#### COBRANÇA DE DÉBITOS

- Cobrança indevida (art. 42, parágrafo único)

- Constrangimento (art. 42)

- Inclusão de dados do fornecedor (art. 42-a)

- Proteção ao crédito (art. 43, § 5º)

#### COISA JULGADA

- Ações coletivas (art. 103, I a III, § 1º)

- Ações de indenização (art. 103, § 3º)

- Coletividade (art. 103, § 1º)
- Improcedência do pedido (art. 103, § 2º)

#### COMPRA E VENDA

- Consórcios (art. 53, § 2º)
- Imóveis (art. 53)
- Produto alienado (art.53)

#### COMUNICAÇÃO

##### PUBLICITÁRIA

- Ônus de prova (art. 38)

##### CONCESSÃO DE

##### FINANCIAMENTO

- Inadimplemento (art. 52, § 1º)
- Multas (art.52, § 1º)
- Número de prestações (art. 52, IV)
- Taxa de juros (art. 52, II, III)

##### CONCESSÃO DE TUTELA

- Multa diária (art. 84, § 4º)
- Tutela específica (art. 84, §§ 1º e 5º)

##### CONCORRÊNCIA E

##### NORMAS

- União, Estados e Distrito Federal (art. 55)

##### CONDICIONAMENTO

- Práticas abusivas (art. 39, I)

##### CONDIÇÕES DE

##### PAGAMENTO

- Orçamento prévio (art. 40)

##### CONSÓRCIOS

- Compra e venda (art. 53, § 2º)
- Prejuízos (art.53, § 2º)
- Vantagem econômica (art. 53, § 2º)

##### CONSTRANGIMENTO

- Cobrança de débito (arts. 42 e 71)

##### CONSUMIDOR

- Acesso à informação de cadastro (art. 43, §§ 1º a 5º; art. 72)

- Alteração de dados em cadastro (art. 43, § 3º)

- Atendimento (art. 4º)

- Clareza nas informações (art. 6º, III)

- Cobrança de débito (art. 42)

- Conceito (art. 20)

- Educação (art. 6º, II)

- Custos adicionais (art. 20, I)

- Danos (art. 6º, VII)

- Defesa em juízo (art. 81, I a III)

- Direitos básicos (arts. 6º e 7º)

- Exigibilidade (art. 19 e art. 20, I a III)

- Equiparação (art. 2º, parágrafo único; art. 29)

- Execução de serviços com orçamento (art. 39, VI)

- Instauração de inquérito (art. 26, § 2º, III)

- Liberdade de escolha (art. 6º II)

- Mensagem publicitária (art. 20)

- Nocividade (art. 6º, I)

- Obrigatoriedade (art. 39)

- Periculosidade (art. 6º, I; art. 8º; art. 9º e art. 10)

- Prática abusiva (art. 39)

- Proteção ao crédito (art. 43, § 4º)

- Pessoa Jurídica (art. 28, § 5º)

- Prazos para reclamação (art. 26 e art. 27)

- Prejuízos (art. 28, § 5º)

- Preservação de direitos (art. 55, § 1º)

- Produtos e serviços (art. 3º, §§ 1º e 2º)
- Proteção administrativa (art. 6º, VII)
- Proteção jurídica (art. 6º, VII; art. 8º)
- Proteção técnica (art. 6º, VII)
- Publicidade (art. 36; art. 78, II)
- Publicidade enganosa (art. 6º IV)
- Reclamação (art. 26, I, II, § 1º)
- Reparação de danos (art. 7º, parágrafo único)
- Responsabilidade (art. 8º, parágrafo único)
- Segurança (art. 8º; art. 14, § 1º, I a III)
- Tratados ou convenções internacionais (art. 7º)
- Vantagem (art. 39, V)
- Vícios de finalidade (art. 20)

**CONTRAPROPAGANDA**

- Responsabilidade (art. 60, § 1º)
- Publicidade enganosa (art. 60, § 1º)

**CONTRATO DE ADESÃO**

- Cláusula Resolutória (art. 54, § 2º)
- Conceito (art. 54)
- Forma; redação (art. 54, § 3º)
- Inserção de cláusula (art. 54, § 1º)
- Limitação de direito (art. 54, § 4º)

**CONTRATOS**

- Consumidor (art. 6º, II, V)
- Direito de arrependimento (art. 49, parágrafo único)

- Exoneração contratual (art. 24)
- Garantias (art. 24)

**CONTRAVENÇÕES**

- Denúncia (art. 80)

**CONVENÇÕES INTERNACIONAIS**

- Consumidor (art. 7º)

**CORREÇÃO MONETÁRIA**

- Cobrança de débitos (art. 41, parágrafo único)
- Desistência contratual (art. 49, parágrafo único)
- Devolução (art. 19, IV)
- Fornecedores (art. 41)
- Rescisão de contrato (art. 35, III)

**CUMPRIMENTO DE PRAZO**

- Práticas abusivas (art. 39, XII)

## **D**

### **DANOS**

- Consumidor (art. 6º, VI)
- Produtos e serviços (art. 25, §§ 1º e 2º)
- Procedência do pedido (art. 95)
- Responsabilidade (art. 25, §§ 1º e 2º)

### **DANOS INDIVIDUAIS**

- Ação civil coletiva (art. 91)

**DEFESA DO CONSUMIDOR**

- Acesso à informação (art. 44, §§ 1º e 2º; art. 106)
- Administração Pública (art. 82, I a IV, § 1º)
- Concessão de tutela (art. 84)
- Entidades privadas (art. 104)
- Normas específicas (art. 56, I a XII)
- Órgãos públicos (art. 106, IX)

- Perdas e danos (art. 83; art. 84, §§ 1º e 2º)
- Produtos e serviços (art. 44)
- DEFESA EM JUÍZO**
- Ação coletiva (art. 81, I e III)
- Individual (art. 81, I e III)
- DENUNCIACÃO DA LIDE** (art. 88)
- DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**
- Objetivos (art. 106, parágrafo único)
- DESISTÊNCIA CONTRATUAL**
- Correção monetária (art. 49, parágrafo único)
- DESPESAS PROCESSUAIS**
- Ações coletivas (art. 87, parágrafo único)
- Honorários (art. 87, parágrafo único)
- Responsabilidade (art. 87, parágrafo único)
- DEVOLUÇÃO**
- Quantia paga (art. 19, IV)
- DIREITO DE ARREPENDIMENTO**
- Contratos (art. 49, parágrafo único)
- DIREITO DE RECLAMAR**
- Caducidade (art. 26, I, II, § 1º)
- DIREITOS**
- Consumidor (art. 6º, VIII; art. 7º)
- Práticas abusivas (art. 39, VII)
- DIREITOS INDIVIDUAIS**
- Coletividade (art. 103, § 1º)
- DIREITO PRIVADO**
- Pessoa Jurídica (art. 106, II)

- DIREITO PÚBLICO**
- Pessoas Jurídicas (art. 106, III)
- DISCRIMINAÇÃO**
- Publicidade (art. 37, § 2º)
- DISPONIBILIDADE DE ESTOQUE**
- Práticas abusivas (art. 39, II)
- DISPOSIÇÕES GERAIS**
- Consumidor (art. 29)
- E**
- EDITAIS**
- Divulgação (art. 94)
- ELEVAÇÃO DE PREÇOS**
- Práticas abusivas (art. 39, IX e X)
- ENTREGA DE PRODUTO**
- Práticas abusivas (art. 39, III)
- ERGA OMNES**
- Insuficiência de provas (art. 103, I, III)
- ERRO DE INFORMAÇÃO**
- Correção (art. 73)
- EXECUÇÃO DE SENTENÇA**
- Legitimidade (art. 97; art. 98, §§ 1º e 2º, I e II)
- EXECUÇÃO DE SERVIÇOS**
- Consumidor (art. 39, VI)
- EXIGÊNCIAS LEGAIS**
- Práticas abusivas (art. 39, V)
- EXONERAÇÃO DE CONTRATO**
- Fornecedor (art. 24)
- x- Garantias (art. 24)
- F**
- FABRICANTE**
- Danos (art. 25, §§ 1º e 2º)
- Indenização (art. 25)
- Importação (art. 32)
- Peças de reposição (art. 32)

- Produtos e serviços (art. 25, § 2º; art. 32)

- Responsabilidade (art. 25, §§ 1º e 2º)

#### **FIANÇA**

- Pagamento (art. 79)

#### **FISCALIZAÇÃO DE PREÇOS**

- Bens e serviços (art. 106, VIII)

#### **FORNECEDOR IMEDIATO**

- Prazos de validade (art. 18, § 6º, I a III)

- Produtos *in natura* (art. 18, § 5º)

#### **FORNECEDORES**

- Conceito (art. 3º)

- Condições de pagamento (art. 40)

- Correção monetária (art. 41)

- Mão-de-obra (art. 40)

- Nocividade (arts. 9º e 10)

- Orçamento prévio (art. 40)

- Periculosidade (arts. 9º e 10)

- Práticas abusivas (art. 39, I a XII e parágrafo único)

- Prestação de serviços (art. 14)

- Produto (art. 35, II)

- Produtos de consumo (art. 18)

- Produtos e serviços (art. 10, §§ 1º, 2º e 3º; art. 14; art. 36, parágrafo único)

- Publicidade (art. 18; art. 20; art. 35, I; art. 36, parágrafo único)

- Reposição de peças (art. 21)

- Representantes autônomos (art. 34)

- Responsabilidade (art. 14; art. 18)

- Tabelamento de preços (art. 41)

- Vícios de finalidade (art. 20)

- Vícios de quantidade (art. 19)

#### **G**

#### **GARANTIA**

- Fornecedor (art. 24)

#### **GARANTIA CONTRATUAL**

- Padronização (art. 50, parágrafo único)

#### **GRUPO SOCIETÁRIOS**

- Responsabilidades (art. 28, §§ 2º a 5º)

#### **H**

#### **HONORÁRIOS**

- Ação coletiva (art. 87, parágrafo único)

- Despesas processuais (art. 87, parágrafo único)

#### **I**

#### **IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO**

- Ação de indenização (art. 103, § 2º)

- Insuficiência de provas (art. 103, I)

- Litisconsortes (art. 103, § 2º)

#### **INCOMPATIBILIDADE**

- Cláusulas abusivas (art. 51, IV)

#### **INDENIZAÇÃO**

- Benfeitorias (art. 51, XVI)

- Danos (art. 25, §§ 1º e 2º)

- Perdas e danos (art. 84 § 2º)

- Produtos e serviços (art. 25)

- Responsabilidade (art. 25, §§ 1º e 2º)

#### **INEFICÁCIA**

- Concessão de tutela (art. 84, § 3º)

#### **INFORMAÇÃO**

- Práticas abusivas (art. 39, VII)

## INFRAÇÕES PENAIS

- Agravantes tipificados (art. 76)

- Culpabilidade (art. 63, § 2º; art. 75)

- Execução de serviços (art. 65, parágrafo único)

- Fiança (art. 79)

- Inquérito (art. 79)

- Interdição (art. 78, I)

- Multas (art. 77; art. 78)

- Nocividade (art. 64, parágrafo único)

- Omissão (art. 63, § 1º)

- Omissão de informação (art. 66, §§ 1º e 2º)

- Penalidade (art. 63, §§ 1º e 2º; arts. 77 e 78)

- Relações de consumo (art. 61)

## INQUÉRITO

- Consumidor (art. 26, § 2º, III)

- Fiança (art. 79)

## INQUÉRITO CIVIL

- Disposições (art. 90)

## INQUÉRITO POLICIAL

- Legislação vigente (art. 106, V)

## INSTAURAÇÃO DE

## INTERESSE DO

## CONSUMIDOR

- Informações (art. 55, § 4º)

- órgãos competentes (art. 106, VII)

## INSUFICIÊNCIA DE

## PROVAS

- Improcedência (art. 103, I)

## INTERESSES INDIVIDUAIS

## HOMOGÊNEOS

- Publicação do edital (art. 94)

## INTERMEDIACÃO

- Práticas abusivas (art. 39, IX)

## INTERPRETAÇÃO

- Cláusulas contratuais (art. 47)

## INVERSÃO DE ÔNUS

- Cláusulas abusivas (art. 51, VI)

## J

## JUSTIÇA FEDERAL

- Competência (art. 93, II)

## JUSTIÇA LOCAL

- Competência (art. 93, I)

## L

## LEGISLAÇÃO VIGENTE

- Inquérito policial (art. 106, V)

## LIBERDADE DE ESCOLHA

- Consumidor (art. 6º, II)

## LIMITES QUANTITATIVOS

- Práticas abusivas (art. 39, I)

## LIQUIDAÇÃO DE DÉBITOS

- Redução dos juros (art. 52, § 2º)

## LIQUIDAÇÃO DE

## SENTENÇA

- Legitimidade (art. 97; art. 98, §§ 1º e 2º, I e II)

## M

## MÃO-DE-OBRA

- Fornecedores (art. 40)

- Orçamento (art. 40, § 1º)

## MEDIDA

- Complementação (art. 19, II)

- Responsabilidade (art. 19, § 2º)

## MEDIDAS PROCESSUAIS

- Ministério Público (art. 106, VI)

## MERCADO DE CONSUMO

- Fiscalização (art. 55, § 3º)

- Práticas abusivas (art. 39, VIII)

## MINISTÉRIO PÚBLICO

- Ajuizamento da ação (art. 92)
- Ajuizamento de causa (art. 51, § 4º)
- Atribuição (art.106, VI)
- Denúncia (art. 80)
- Fiscalização (art. 92)
- Medidas processuais (art. 106, VI)
- Relações de consumo (art. 80)

#### MODIFICAÇÃO

#### UNILATERAL

- Cláusulas contratuais (art. 51, XIII)

- Conteúdo (art. 51, XIII)

#### MULTAS

- Montante (art. 57, parágrafo único)

- Número de prestações (art. 52, § 1º)

- Procedimento administrativo (art. 57, parágrafo único)

### N

#### NEGOCIAÇÃO DAS

#### PARTES

- Orçamento (art. 40, § 2º)

#### NOCIVIDADE

- Consumidor (art. 6º, I)

#### NORMAS DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

- Criação (art. 1º; art. 56, I e XII)

### O

#### OBRIGAÇÕES

- Órgãos públicos (art. 22, parágrafo único)

#### OBRIGAÇÕES

#### CONTRATUAIS

- Relações de consumo (art. 39 IV; art. 43)

#### OFERTA

- Apresentação (art. 31)

### ÔNUS

- Comunicação publicitária (art. 38)

- Orçamento prévio (art. 40, §§ 1º, 2º, 3º)

- Patrocinador (art. 38)

- Produtos e serviços (art. 38)

- Responsabilidade (art. 40, § 3º)

#### ORÇAMENTO PRÉVIO

- Negociação das partes (art. 40, §§ 1º, 2º, 3º)

#### ÓRGÃOS OFICIAIS

- Segredo industrial (art. 55, § 4º)

#### ÓRGÃOS PÚBLICOS

- Obrigações (art. 22, parágrafo único)

- Prestação de serviço (art. 22)

- Programas especiais (art. 106, IX)

- Recursos financeiros (art. 106, IX)

- Reparação de danos (art. 22, parágrafo único)

### P

#### PADRONIZAÇÃO

- Garantia contratual (art. 50, parágrafo único)

#### PAGAMENTO

- Produtos e serviços (art. 39, parágrafo único)

#### PAGAMENTO DE FIANÇA

- Aumento (art. 79, parágrafo único, *b*)

- Redução (art. 79, parágrafo único, *a*)

#### PATROCINADOR

- Comunicação publicitária (art. 38)

- Ônus (art. 38)

**PEÇAS DE REPOSIÇÃO**

- Fabricante (art. 32)

**PENDÊNCIA**

- Ação judicial (art. 59, § 3º)

**PERDAS E DANOS**

- Defesa do consumidor (art. 84, §§ 1º e 2º)
- Indenização (art. 84, § 2º)
- Responsabilidade (art. 87, parágrafo único)
- Valores pagos (art. 20, II)

**PERICULOSIDADE**

- Consumidor (art. 6º, I)

**PESO**

- Complementação (art. 19, II)
- Responsabilidade (art. 17, § 2º)

**PESSOA JURÍDICA**

- Direito privado (art. 106, II)
- Direito público (art. 106, II)
- Prejuízos (art. 28, §§ 2º e 5º)

**PRÁTICAS ABUSIVAS**

- Condicionamento (art. 39, I)
- Cumprimento de prazo (art. 39, XII, e parágrafo único)
- Direitos do consumidor (art. 39, VII)
- Disponibilidade do estoque (art. 39, II)
- Elevação de preço (art. 39, X e XIII)
- Entrega de produto (art. 39, III)
- Execução de serviços (art. 39, VI)
- Exigibilidade (art. 39, V)
- Fornecedores (art. 39, I a VII e parágrafo único)
- Informação (art. 39, VIII)
- Intermediação (art. 39, IX)

- Limites quantitativos (art. 39, I a XII e parágrafo único)
- Mercado de consumo (art. 39, VIII)
- Reajuste de preço (art. 39, VIII)
- Usos e costumes (art. 39, II)
- Vantagem (art. 39, V, IX)

**PRAZO**

- Caducidade (art. 26, I, II e § 1º; art. 27)
- Produtos e serviços (art. 26, I, II, § 1º)
- Vício oculto (art. 26, § 3º)

**PREÇOS**

- Abatimento (art. 19, I; art. 20, III)

**PREJUÍZOS**

- Consórcio (art. 53, § 2º e *caput*)
- Pessoa jurídica (art. 28, § 5º)
- Restituição (art. 20, II)

**PODER PÚBLICO**

- Ação proposta (art. 102)
- Legitimidade (art. 102)

**POLÍTICA NACIONAL DAS RELAÇÕES DE CONSUMO**

- Assistência jurídica (art. 5º, I a V)
- Atendimento (art. 4º)
- Execução (art. 5º, I a V)
- Necessidade (art. 4º)
- Objetivo (art. 4º)
- Poder público (art. 5º, I a V)
- Princípios (art. 4º, I a VIII; art. 5º, I e V)

**PREJUÍZOS INDIVIDUAIS**

- Indenização (art. 99, parágrafo único)

**PRESCRIÇÃO**

- Reparação de danos (art. 27)

## PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- Órgãos públicos (art. 22)

## PROCEDÊNCIA DO PEDIDO

- Danos causados (art. 95)

## PROCEDIMENTO

### ADMINISTRATIVO

- Cassação de alvará (art. 59)

- Multas (art. 57, parágrafo único)

- Penalidades (art. 58; art. 59)

- Reincidência de faltas (art. 59)

- Suspensão administrativa (art. 59)

### PROCESSO AUTÔNOMO

- Ação de regresso (art. 88)

### PROCESSO PENAL

- Contravenções (art. 80)

- Denúncia (art. 80)

- Ministério Público (art. 80)

- Relações de consumo (art. 80)

### PRODUTO

- Conceito (art. 3º, § 1º)

- Fornecedor (art. 35, II)

- Publicidade (art. 35, I e II)

- Substituição (art. 19, III)

- Vícios de quantidade (art. 19)

### PRODUTOS DE CONSUMO

- Fornecedores (art.18)

- Inadequação (art. 20, § 2º)

- Impropriedade (art. 20§ 2º)

- Vícios de qualidade (art. 18)

### PRODUTOS E SERVIÇOS

- Ação domiciliar (art. 101, I)

- Apresentação (art. 31)

- Caducidade (art. 26, I, II, § 1º)

- Cobrança de dívidas (art. 71)

- Concorrência (art.55)

- Contrato de adesão (art. 54, §§ 1º e 4º)

- Danos (arts. 14 e 27)

- Defesa do consumidor (art. 44)

- Fornecedores (art. 18; art. 24; art. 30; art.36, parágrafo único)

- Garantias (art. 24; art. 74)

- Indenização (art. 25)

- Informações (art. 14)

- Não responsabilidade (art. 12, § 3º, I a III; art. 14, § 3º, I e II)

- Normas (art. 101, I e II)

- Novas técnicas (art. 14, § 2º)

- Oferta (art. 31)

- Prazos (art. 26, I, II e § 1º)

- Penalidades (art. 58, art. 75)

- Preços (art. 52, I)

- Profissionais liberais (art. 14, § 4º)

- Publicidade (art. 30)

- Publicidade enganosa (art. 37, § 3º)

- Qualidade (art. 12, § 2º)

- Reposição de peças (art. 21; art. 70)

- Responsabilidade (art. 12, § 1º, I a III; art. 13, I a III e parágrafo único; art. 14, § 4º; art. 23; art. 25, § 1º; art. 101, II)

- Riscos (art. 14)

- Riscos de finalidade (art. 23)

### PRODUTOS *IN NATURA*

- Fornecimento (art. 18, § 5º)

### PROTEÇÃO AO

### CONSUMIDOR

- Direitos e garantias (art. 106, III)

- Execução (art. 106, I)

- Procedimento administrativo (art. 57)

### PROTEÇÃO AO CRÉDITO

- Cobrança de débitos (art. 43, §§4º e 5º)

#### **PUBLICAÇÃO DE EDITAL**

- Prazo (art. 94)

#### **PUBLICIDADE**

- Consumidor (art. 36)  
- Discriminação (art. 37, § 2º)  
- Fabricante (art. 33)  
- Fornecedor (art. 30; art. 35, I; art. 36, parágrafo único)  
- Inveracidade (art. 19)  
- Produto (art. 35, I, II)  
- Produtos e serviços (art. 30; art. 36, parágrafo único)  
- Veiculação (art. 36)  
- Venda por telefone (art. 33)  
- Venda por telefone; chamada onerosa; proibição de publicidade (art. 33, parágrafo único)

- Vícios de finalidade (art. 20)

#### **PUBLICIDADE ENGANOSA**

- Abuso (art. 37, §§ 1º, 2º e 3º)  
- Consumidor (art. 6º, IV)  
- Contrapropaganda (art. 60, § 1º)  
- Produtos e serviços (art. 37, § 3º)  
- Promoção (arts. 67, 68 e 69)

#### **Q**

#### **QUANTIA PAGA**

- Cláusulas abusivas (art. 51, II)

#### **R**

#### **REAJUSTE DE PREÇOS**

- Prática abusiva (art. 39, VIII)

#### **REDUÇÃO DE JUROS**

- Liquidação de débitos (art. 52, § 2º)

#### **REEMBOLSO POSTAL**

- Publicidade (art. 33)

#### **REGISTRO EM CARTÓRIO**

- Associação de fornecedores (art. 107, §§ 1º e 3º)

#### **REINCIDÊNCIA**

- Gravidade (art. 59)

#### **RELAÇÕES DE CONSUMO**

- Contravenções (art. 80)  
- Infrações penais (art. 61)  
- Obrigações contratuais (art. 46)  
- Vínculos (art. 48; art. 84 e parágrafos)

#### **REPARAÇÃO DE DANOS**

- Órgãos públicos (art. 22, parágrafo único)

#### **REPOSIÇÃO DE PEÇAS**

- Produtos e serviços (art. 21)

#### **REPRESENTAÇÃO**

- Negócios jurídicos (art. 51, VIII)

#### **REPRESENTANTES**

#### **AUTÔNOMOS**

- Fornecedor (art. 34)

#### **RESCISÃO DE CONTRATO**

- Correção monetária (art. 35, III)

#### **RESPONSABILIDADE**

- Consumidor (art. 8º, parágrafo único)  
- Danos (art. 25, §§ 1º e 2º)  
- Grupo societário (art. 28, §§ 2º a 5º)  
- Ônus (art. 40, § 3º)  
- Produtos e serviços (art. 23; art. 25, §§ 1º e 2º)  
- Vícios de qualidade (art. 23)

#### **S**

#### **SANÇÕES**

#### **ADMINISTRATIVAS**

- Consumidor (art. 56, I a XII e parágrafo único)

- Defesa do consumidor (art. 56)

- Fiscalização (art. 55, § 1º)

- Intervenção (art. 59, § 2º)

#### SEGREDO INDUSTRIAL

- Resguardo (art. 55, § 4º)

#### SEGURANÇA

- Consumidor (art. 8º)

#### SENTENÇA

- Listiconsórcio obrigatório (art. 101, II)

- Responsabilidade (art. 101, II)

#### SERVIÇO PÚBLICO

- Cassação de concessão (art. 59, §§ 1º e 2º)

#### SERVIÇOS

- Conceitos (art. 3º, § 2º)

- Impropriedade (art. 20, § 2º)

- Inadequação (art. 20, § 2º)

- Reexecução (art. 20, § 1º)

#### SERVIÇOS E PRODUTOS

- Amostra grátis (art. 39, parágrafo único)

#### SINDICATOS DE

#### CATEGORIA

- Registro em cartório (art. 107, §§ 1º e 3º)

#### SISTEMA JURÍDICO

- Oferta (art. 51, § 1º, I)

### T

#### TABELAMENTO DE

#### PREÇOS

- Fornecedor (art. 41)

#### TAXA DE JUROS

- Concessão de financiamento (art. 52, II e III)

- Multas (art. 52, § 1º parágrafo único)

#### TERMO DE GARANTIA

- Conteúdo (art. 74)

#### TUTELA ESPECÍFICA

- Medidas necessárias (art. 84, § 5º)

### U

#### USOS E COSTUMES

- Práticas abusivas (art. 39, II)

### V

#### VALORES

- Correção monetária (art. 19, IV; art. 20, II)

#### VANTAGEM

- Consumidor (art. 39, V)

#### VANTAGEM ECONÔMICA

- Consórcio (art. 53, § 2º)

#### VENDA POR TELEFONE

- Publicidade (art. 33 e 49)

- Publicidade; proibição (art. 33, parágrafo único)

#### VÍCIO OCULTO

- Consumidor (art. 26, § 3º)

- Prazo (art. 26, § 3º)

#### VÍCIOS DE QUALIDADE

- Fornecedores (art. 20)

- Prazos (art. 18, § 1º, I a III, §§ 2º e 3º)

- Produtos de consumo (art. 18)

- Produtos e serviços (art. 23)

- Responsabilidade (art. 23)

#### VÍCIOS DE QUANTIDADE

- Procedimento administrativo (art. 58)

- Produto (art. 19)

#### VÍNCULOS

- Relações de consumo (art. 48; art. 84 e parágrafos)