

DECRETO MUNICIPAL Nº 2.575, DE 2007

Dispõe sobre os atos e procedimentos administrativos e estabelece as normas de aplicação das sanções administrativas do PROCON/Uberaba previstas na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

O Prefeito Municipal de Uberaba, Estado de Minas Gerais, no uso de suas atribuições que lhe confere o inciso VII, do art. 88, da Lei Orgânica do Município, da Lei Complementar nº 031, de 04 de agosto de 1994, e da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e no Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997:

Considerando que o Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON, dentre outras, compete criar instrumentos para defesa dos direitos e interesses difusos e coletivos individuais homogêneos no que for cabível, obedecendo o Código de Defesa do Consumidor;

Considerando que compete ao PROCON, órgão oficial do Município, funcionar, no processo administrativo, como instância de instrução e julgamento, no âmbito de sua competência, expedir notificações e aplicar sanções administrativas, no interesse de preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem estar do consumidor, baixando as normas que se fizerem necessárias; e

Considerando a necessidade de regulamentar, de forma clara e específica, o processo administrativo, no âmbito de PROCON/Uberaba, garantindo a aplicação efetiva dos direitos do consumidor,

DECRETA:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÃO PRELIMINAR

Art. 1º - Este decreto regula os atos e procedimentos administrativos do PROCON/Uberaba que não tenham disciplina legal específica.

CAPÍTULO II DOS PRINCÍPIOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Art. 2º - O PROCON/Uberaba atuará em obediência aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, razoabilidade, finalidade, motivação dos atos administrativos e do interesse público.

DECRETO MUNICIPAL Nº 2.575, DE 2007

Art. 3º - A norma administrativa deve ser interpretada e aplicada da forma que melhor garanta a realização do fim público a que se dirige.

CAPÍTULO III DOS ATOS ADMINISTRATIVOS Seção I Disposição Preliminar

Art. 4º - O PROCON/Uberaba não iniciará qualquer atuação material relacionada com a esfera jurídica dos interesses particulares, sem a prévia expedição do ato administrativo que lhe sirva de fundamento, salvo na hipótese de expressa previsão legal.

CAPÍTULO IV DO PROCESSO ADMINISTRATIVO

Art. 5º - Nos processos administrativos observar-se-ão, entre outros requisitos de validade, os princípios do devido processo legal, da publicidade, do contraditório, da ampla defesa e, quando for o caso, do despacho ou da decisão motivados.

§ 1º - Para atendimento dos princípios previstos neste artigo, serão assegurados às partes os direitos de emitir manifestação, de oferecer provas e acompanhar a produção delas, ter vista dos autos em Secretaria, obter cópias e recorrer.

§ 2º - Somente poderão ser recusadas, mediante decisão fundamentada, as provas propostas pelos interessados, quando sejam ilícitas, impertinentes, desnecessárias ou protelatórias.

Art. 6º - Os processos poderão ser impulsionados e instruídos de ofício, atendendo-se a celeridade, economia, simplicidade e utilidade dos trâmites.

Art. 7º - As práticas infrativas às normas de proteção e defesa do consumidor, conforme o disposto na legislação em vigor, serão apuradas em processo administrativo, que iniciar-se-á mediante:

- I** – ato por escrito da autoridade competente;
- II** – lavratura de auto de infração; e
- III** – reclamação.

Art. 8º - O processo administrativo de que trata o artigo anterior, iniciado em quaisquer de suas formas, observará o disposto no Capítulo V, do Decreto nº 2.181/97 e na sua omissão o que dispuser este decreto.

DECRETO MUNICIPAL Nº 2.575, DE 2007

Art. 9º - Caberá ao Setor do Contencioso processar e julgar os procedimentos administrativos em primeira instância e ao Coordenador Geral proferir decisões em grau de recurso.

§ 1º - A Coordenação Geral do PROCON/Uberaba constitui a instância administrativa máxima, não cabendo recurso de suas decisões.

§ 2º - A autoridade administrativa competente para aplicação das sanções constantes no art. 56, da Lei nº 8.078/90, e do art. 18, do Decreto nº 2.181/97, é o Chefe do Contencioso.

Art. 10 – Quando a matéria do processo envolver assunto de interesse geral, o PROCON/Uberaba poderá, mediante despacho motivado, autorizar consulta pública para manifestação de terceiros, antes da decisão do pedido, se não houver prejuízo para a parte interessada.

§ 1º - A abertura da consulta pública será objeto de divulgação pelos meios oficiais, a fim de que os autos possam ser examinados pelos interessados, fixando-se prazo para oferecimento de alegações escritas.

§ 2º - O comparecimento à consulta pública não confere, por si, a condição de interessado no processo, mas constitui o direito de obter da Administração resposta fundamentada.

Art. 11 – Antes da decisão, a critério da autoridade, diante da relevância da questão, poderá ser realizada audiência pública para debates sobre a matéria do processo.

Art. 12 – Os resultados da consulta e da audiência pública deverão ser acompanhados da indicação do procedimento adotado.

Seção I

Por Ato da Coordenação Geral

Art. 13 – Em caso de instauração de processo administrativo por ato da autoridade competente, neste constará os elementos de sua convicção e os demais previstos no art. 40, do Decreto nº 2.181/97, podendo, inclusive, reunir várias reclamações de consumidores diferentes sobre um mesmo fato.

§ 1º - Entende-se por autoridade competente para efeito deste artigo, no Procon/Uberaba, o Coordenador Geral.

§ 2º - Caberá ao Setor do Contencioso do Órgão a instrução destes processos e posterior decisão em primeira instância.

Seção II

Por Auto de Infração do Setor de Fiscalização

Art. 14 – Em caso de instauração de processo administrativo, via lavratura de auto de infração, este deverá conter todos os requisitos da Seção III, Capítulo V, do Decreto 2.181/97, inclusive os referentes aos autos de apreensão e termo de depósito.

Parágrafo único – Para efeitos do disposto no art. 36, do Decreto nº 2.181/97, e da Lei Complementar Municipal nº 31/94, entende-se como agente atuante o Setor de Fiscalização do PROCON/Uberaba.

I – As vias dos autos de infração, apreensão ou depósito, oriundas do Setor de Fiscalização, serão encaminhadas à Secretaria para o devido registro e numeração como processo administrativo.

DECRETO MUNICIPAL Nº 2.575, DE 2007

II – Os autos deverão permanecer na Secretaria até o transcurso do prazo legal para a apresentação da impugnação pela empresa autuada.

III – Apresentada impugnação, a Secretaria deverá certificar a data do recebimento desta e promover os autos ao Setor do Contencioso para as providências necessárias ao regular trâmite do processo, em especial as previstas na Seção VI, Capítulo V, do Decreto nº 2.181/97.

IV – Caso a empresa autuada não apresente impugnação no prazo legal, a Secretaria elaborará edital de notificação, nos termos do art. 42, § 2º, do Decreto nº 2.181/97, assinado pelo Coordenador Geral, a ser publicado no Diário Oficial do Município – “Porta-Voz” – na edição subsequente, fixando novo prazo de 10 (dez) dias para a apresentação de impugnação.

V – A empresa autuada que ignorar as tentativas válidas de notificação estará sujeita às sanções do art. 33, §2º, do Decreto nº 2.181/97, sem prejuízo das demais decorrentes do julgamento do processo administrativo.

VI – O Chefe do Setor do Contencioso, a qualquer tempo, poderá solicitar parecer técnico ao Setor de Fiscalização, devendo esse parecer ser elaborado pelo Chefe do Setor de Fiscalização, principalmente quando a Autuada alegar em sua impugnação vícios ou falhas no procedimento fiscalizatório.

Seção III Por Reclamação do Consumidor

Art. 15 – Em caso de reclamação do consumidor, formalizada junto à Área de Atendimento do Procon/Uberaba, deverá o Atendente envidar todos os esforços para solucionar a questão ora reclamada, via contato telefônico, eletrônico, pessoal ou outro mais eficiente, de forma conciliatória, rápida e proveitosa para o consumidor.

§ 1º - Caso seja possível a solução conciliatória e proveitosa para a reclamação do consumidor, deverá o Atendente certificar o fato de forma simples, acrescentando informações como nome da pessoa contatada na empresa, prazo para a solução definitiva e outras condições e dados que julgar relevantes.

§ 2º - Qualquer acordo formalizado entre as partes, acompanhado por Advogado do PROCON/Uberaba e realizado nas dependências do órgão, terá validade de título executivo extrajudicial, nos termos do art. 585, inc. II, do Código de Processo Civil, e obedecerá aos seguintes requisitos:

I – lavratura em ata, com data e hora da realização;

II – prazo para cumprimento da obrigação;

III – conseqüências legais do inadimplemento da obrigação; e

IV – assinatura das partes, ou representantes legais, ou prepostos, e do advogado, se houver constituído, além da assinatura do Advogado do PROCON/Uberaba que realizou a audiência.

§ 3º - Caberá à Coordenação Geral do PROCON/Uberaba a homologação dos acordos de que trata este artigo.

§ 4º - Quando não for possível a solução conciliatória para a reclamação do consumidor, o atendente deverá certificar este fato, narrando as suas tentativas e, se possível, as razões da recusa da Reclamada.

Art. 16 – Nos casos em que não for possível a solução conciliatória, o Atendente após certificar as tentativas de resolução, fundamentar o direito material e anexar os

DECRETO MUNICIPAL Nº 2.575, DE 2007

documentos pertinentes, encaminhá-los-á à Secretaria, onde será autuado e registrado, formalizando-se o processo administrativo.

Parágrafo único – Formalizado o processo administrativo, será remetido ao Diretor do Departamento de Atendimento e Orientação ao Consumidor para que determine a expedição da notificação para o Reclamado proceder à defesa, nos termos da lei.

Art. 17 – Nesta fase, o Departamento de Atendimento e Orientação ao Consumidor poderá utilizar de todos os meios legais disponíveis para a correta e eficiente consecução de seus objetivos, tendo a faculdade, para tanto, de expedir notificações, requisitar informações e documentos, designar e conduzir audiências, celebrar acordos e propor a assinatura de termos de ajustamento de conduta, entre outros em direito permitidos.

Parágrafo único – O Diretor do Departamento de Atendimento e Orientação ao Consumidor, a qualquer tempo, poderá solicitar parecer técnico da Área de Atendimento, devendo ele ser elaborado pelo Advogado lotado no setor afeto ao tema.

Art. 18 – Não havendo composição dos interesses nessa fase do processo deverá o Diretor do Departamento de Atendimento e Orientação ao Consumidor certificar o fato, relatar sucintamente as suas providências, concluir quanto à impossibilidade de acordo entre as partes e remeter os autos ao Setor do Contencioso.

Art. 19 – O Setor do Contencioso deverá analisar a regularidade do processo, os fundamentos jurídicos que o sustentam e as alegações das partes, que poderá:

I – pedir o arquivamento do processo;

II – requisitar novas informações e/ou diligências necessárias à solução mais adequada do conflito;

III – designar e conduzir audiência;

IV – proferir decisão administrativa, nos termos do art. 46, do Decreto Federal nº 2.181/97;

Parágrafo único – Transitado em julgado a decisão de arquivamento do processo, deverá o Reclamante ser comunicado.

Art. 20 - A investigação preliminar de que trata o § 1º, do art. 33, do Decreto nº 2.181/97, poderá ser sugerida pelos atendentes ou pelos advogados do PROCON/Uberaba e acatada pela autoridade administrativa sempre que houver dúvidas quanto a existência, veracidade e pertinência da reclamação, antecedendo ou embasando o processo administrativo, se houver.

Art. 21 – Quando se tratar de matéria relevante, as decisões administrativas poderão ser publicadas no diário oficial do Município – “Porta-Voz” – para conhecimento público.

CAPÍTULO V

DA DEFESA, DAS MEDIDAS CAUTELARES E DOS RECURSOS

Seção I

Da Defesa

DECRETO MUNICIPAL Nº 2.575, DE 2007

Art. 22 – O Reclamado será notificado, podendo, no prazo de 10 (dez) dias, oferecer defesa:

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

II – juntando toda prova documental necessária;

§ 1º - Toda prova documental deve acompanhar a defesa, e o pedido para a juntada posterior deverá conter os motivos da não disponibilidade dos documentos na época.

§ 2º - Para os efeitos deste decreto, considera-se devidamente notificado a apresentar defesa em dez (10) dias, aquele que figurar como Autuado no Auto de Infração lavrado pelo Fiscal do Procon/Uberaba.

Art. 23 – As petições poderão ser encaminhadas por via postal, sendo consideradas, para efeito de prazo, as datas de postagem.

Art. 24 – A Secretaria, além das atribuições a ela inerentes, proferirá despacho de mero expediente.

Art. 25 – Não apresentando defesa no prazo legal, considerar-se-á confesso o Reclamado, quanto à matéria de fato.

Seção II Das medidas cautelares

Art. 26 – Nos casos de estrita necessidade para a eficácia da decisão final e desde que fundamentada a existência do *fumus boni iuris* e do *periculum in mora*, poderá a Coordenação Geral estabelecer as medidas cautelares incidentes nos termos do art. 56, parágrafo único, da Lei nº 8.078/90.

Parágrafo único – Terão prioridade sobre todos os outros processos, os procedimentos sancionatórios em que forem aplicadas medidas cautelares.

Seção III Dos Recursos

Art. 27 – Todo aquele que for afetado por decisão administrativa poderá dela recorrer, em defesa de interesse ou direito.

Art. 28 – Das decisões administrativas do Setor do Contencioso que aplicar sanção caberá recurso, sem efeito suspensivo, no prazo de dez dias, contados da data da intimação da decisão, ao Coordenador Geral do Procon/Uberaba, que proferirá decisão definitiva.

DECRETO MUNICIPAL Nº 2.575, DE 2007

Parágrafo único – No caso de aplicação de multas, o Coordenador Geral do Procon/Uberaba receberá o recurso com efeito suspensivo.

Art. 29 – Não será conhecido o recurso interposto fora do prazo e condições estabelecidos pelo Decreto Federal nº 2.181/97 e por este Decreto Municipal.

Art. 30 – Nos casos de impedimento, suspeição ou ausência justificada, o Coordenador Geral do Procon/Uberaba será legalmente substituído pelo Diretor do Departamento de Atendimento e Orientação ao Consumidor, que deverá proferir a decisão.

Art. 31 – São irrecorríveis, na esfera administrativa, as decisões interlocutórias e os atos de mero expediente.

CAPÍTULO VI DA EXTINÇÃO DO PROCESSO ADMINISTRATIVO

Art. 32 – Extingue-se o processo administrativo:

I – pela inércia do Reclamante:

a) quando intimado para audiência e injustificadamente não comparece;

b) quando notificado a promover qualquer ato no processo, inclusive comparecer ao PROCON/Uberaba, e permanece silente;

II – pela desistência formal do Reclamante; e

III – por decisão administrativa fundamentada.

CAPÍTULO VII DA INSCRIÇÃO EM DÍVIDA ATIVA

Art. 33 – Não sendo recolhido o valor da multa em 30 (trinta) dias, deverá o Procon/Uberaba solicitar à Secretaria Municipal de Fazenda a inscrição do débito na dívida ativa, para posterior cobrança executiva, nos termos do art. 55, do Decreto Federal nº 2.181/97.

CAPÍTULO VIII DOS PRAZOS

DECRETO MUNICIPAL Nº 2.575, DE 2007

Art. 34 – Quando outros não estiverem previstos em lei ou em disposições especiais, serão obedecidos os seguintes prazos máximos nos processos administrativos:

I – para autuação, registro, juntada aos autos de quaisquer elementos, publicação e outras providências de mero expediente: 2 (dois) dias;

II – para expedição de notificação, pessoal ou via AR, ou intimação pessoal: 6 (seis) dias;

III – para expedição de certidão de processo ativo: 5 (cinco) dias;

IV – para expedição de certidão de processo findo: 7 (sete) dias;

V – Para fazer concluso o processo à autoridade administrativa: 4 (quatro) dias;

VI – para decisões no curso do procedimento: 5 (cinco) dias;

VII – para manifestações do particular ou providências a seu cargo: 5 (cinco) dias;

VIII – para decisão administrativa: 15 (quinze) dias

XI – para decisão definitiva: 15 (quinze dias)

X – para outras providências da Administração: 5 (cinco) dias.

Art. 35 – Os eventuais atrasos no cumprimento dos prazos desta seção não poderão acarretar prejuízos às partes e deverão ser justificados pelo responsável.

CAPÍTULO IX DO PROCEDIMENTO PARA OBTENÇÃO DE CERTIDÃO

Art. 36 – É assegurada, nos termos do artigo 5º, XXXIV, "b", da Constituição Federal, a expedição de certidão sobre atos, contratos, decisões ou pareceres constantes de registros ou autos de procedimentos em poder do Procon/Uberaba.

Parágrafo único - As certidões serão expedidas sob a forma de relato do atendimento realizado dentro deste órgão.

Art. 37 – Para o exercício do direito previsto no artigo anterior, o interessado deverá protocolar requerimento no órgão competente, independentemente de qualquer pagamento.

Art. 38 – O requerimento será apreciado, em 5 (cinco) dias, pela autoridade competente, que, se deferir o pedido, determinará a expedição da certidão requerida em prazo não superior a 5 (cinco) dias.

Art. 39 – O requerimento será indeferido, em despacho motivado, se a divulgação da informação solicitada colocar em comprovado risco a segurança da sociedade ou do Estado, violar a intimidade de terceiros ou não se enquadrar na hipótese constitucional.

Parágrafo único – Na hipótese deste artigo, a autoridade competente, antes de sua decisão, poderá ouvir o órgão de consultoria jurídica, que se manifestará em 3 (três) dias úteis.

**CAPÍTULO X
DAS MULTAS, DA COBRANÇA E DO PARCELAMENTO**

Art. 40 – A fixação do valor da multa nas infrações ao Código de Defesa do Consumidor e demais leis correlatas, terá pena-base valor conforme legislação municipal.

Parágrafo único – A dosimetria da pena de multa será feita em duas fases: na primeira, proceder-se-á à fixação da pena-base que será calculada em função dos critérios definidos pelo artigo 57, da Lei 8.078/90; em seguida, serão consideradas as circunstâncias atenuantes e agravantes previstas no art. 45, incs. I e II, desta norma.

Art. 41 – As infrações serão classificadas, de acordo com sua natureza e potencial ofensivo, em 4 (quatro) grupos (I, II, III e IV) pelo critério constante do Anexo I, desta norma.

Parágrafo único – Consideram-se infrações de maior gravidade, para efeito do disposto no artigo 59, da Lei 8.078/90, aquelas relacionadas nos grupos III e IV, do ANEXO I, desta norma.

Art. 42 – Com relação à vantagem, serão consideradas as seguintes situações:

I – vantagem não apurada ou não auferida: aquela em que não restar comprovada a obtenção de vantagem e pelas próprias circunstâncias não pode ser mensurada.

II – vantagem apurada: aquela comprovadamente mensurada em razão da prática do ato infracional.

Art. 43 – A condição econômica do infrator será considerada, obedecendo-se o seguinte critério:

I – microempresa (ME);

II – empresa de pequeno porte (EPP);

III – empresa de grande porte.

Parágrafo único – Equipara-se a microempresa, a firma individual, para fins desta norma.

Art. 44 – A pena-base poderá ser atenuada de 1/3 (um terço) à metade (1/2) ou agravada de 1/3 (um terço) ao dobro se verificada, no decorrer do processo a existência das circunstâncias abaixo relacionadas:

I – consideram-se circunstâncias atenuantes:

a) ser o infrator primário;

b) ter o infrator, de imediato, adotado as providências pertinentes para minimizar ou reparar os efeitos do ato lesivo.

II – consideram-se circunstâncias agravantes:

a) ser o infrator reincidente, considerada para tanto decisão administrativa irrecorrível contra o fornecedor nos cinco anos anteriores à constatação do fato motivador da autuação, observando-se o disposto no § 3º, art. 59, da Lei nº 8.078/90;

b) trazer a prática infrativa conseqüências danosas à saúde ou à segurança do consumidor, ainda que potencialmente;

c) ocasionar a prática infrativa dano coletivo ou ter caráter repetitivo;

DECRETO MUNICIPAL Nº 2.575, DE 2007

d) 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, interdidas ou não e ocorrido em detrimento da condição cultural, social e econômica do consumidor;

e) ser a conduta infrativa praticada em período de grave crise econômica ou por ocasião de calamidade.

Art. 45 - O valor da multa será reduzido nos seguintes casos, respeitados os limites faz legislação municipal:

I – de 15% (quinze por cento) do seu valor, caso ocorra o pagamento, no prazo de 10 (dez) dias depois de notificada da primeira decisão que julgar subsistente a infração;

II – de 5% (cinco por cento) do seu valor, caso ocorra o pagamento, no prazo máximo de 10 (dez) dias depois de notificada da decisão definitiva, proferida pela Coordenação, da qual não caiba mais recurso administrativo.

Parágrafo único - No concurso de práticas infrativas, a pena de multa será aplicada para cada uma das infrações, podendo, a critério do órgão e desde que não agrave a situação do autuado, ser aplicada a multa correspondente à infração de maior gravidade, com acréscimo de 1/3 (um terço).

Seção I Da Cobrança

Art. 46 – No caso de penalidade pecuniária, o infrator será intimado a efetuar o pagamento por meio de Guia Própria da Caixa Econômica Federal, devendo comprová-lo nos autos, em 5 (cinco) dias, sob pena de arcar com o ônus de sua omissão.

Parágrafo único – Em caso de não atendimento aos requisitos do *caput*, deste artigo, o PROCON/Uberaba solicitará à Secretaria Municipal de Fazenda a inscrição do débito na dívida ativa, para posterior cobrança executiva, nos termos do art. 55, do Decreto Federal nº 2.181/97.

Art. 47 – Fica autorizado o parcelamento dos débitos vencidos decorrentes de infrações à legislação de proteção e defesa do consumidor, em até 12 (doze) parcelas mensais, com atualização monetária pelo INPC do IBGE, acrescido de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, nos limites e condições aqui estabelecidos.

Art. 48 – O requerimento de parcelamento, subscrito pelo devedor ou seu representante legal será dirigido à Coordenação Geral do PROCON/Uberaba, indicando o número de parcelas pretendidas e contendo a confissão de dívida.

Parágrafo único – O acordo será efetivamente válido com o deferimento do pedido e a comprovação do depósito do valor referente à primeira parcela.

Art. 49 – A falta de pagamento de quaisquer das parcelas no vencimento caracterizará o rompimento do parcelamento e vencimento imediato do saldo

DECRETO MUNICIPAL Nº 2.575, DE 2007

devedor, ensejando o pedido de inscrição do débito em dívida ativa junto à Secretaria Municipal de Fazenda, com subseqüente cobrança judicial.

Art. 50 – Este Decreto entra em vigor na data da sua publicação.

Anexo I **Classificação das Infrações ao Código de Defesa do Consumidor**

a) Infrações enquadradas no Grupo I - Leve:

1. ofertar produtos ou serviços sem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, condições de pagamento, juros, encargos, garantia e origem entre outros dados relevantes (art. 31);
2. deixar de fornecer prévia e adequadamente ao consumidor, nas vendas a prazo, informações obrigatórias sobre as condições do crédito ou financiamento (art. 52);
3. omitir, nas ofertas ou vendas eletrônicas, por telefone ou reembolso postal, o nome e endereço do fabricante ou do importador na embalagem, publicidade e em todos os impressos utilizados na transação comercial (art. 33);
4. promover publicidade de produto ou serviço de forma que o consumidor não a identifique como tal, de forma fácil e imediata (art. 36);
5. prática infrativa não enquadrada em outro grupo.

b) Infrações enquadradas no Grupo II - Moderado:

1. deixar de sanar os vícios do produto ou serviço, de qualidade ou quantidade, que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária (arts. 18, 19 e 20);
2. deixar de cumprir a oferta, publicitária ou não, suficientemente precisa, ou obrigação estipulada em contrato (arts. 30 e 48);
3. redigir instrumento de contrato que regula relações de consumo de modo a dificultar a compreensão do seu sentido e alcance (art. 46);
4. impedir, dificultar ou negar a desistência contratual e devolução dos valores recebidos, no prazo legal de arrependimento, quando a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial (art. 49);

DECRETO MUNICIPAL Nº 2.575, DE 2007

5. deixar de entregar, quando concedida garantia contratual, termo de garantia ou equivalente em forma padronizada, esclarecendo, de maneira adequada, em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor (art. 50, parágrafo único);

6. deixar de fornecer manual de instrução, de instalação e uso de produto em linguagem didática e com ilustrações (art. 50, parágrafo único);

7. deixar de redigir contrato de adesão em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, de modo a facilitar a sua compreensão pelo consumidor (art. 54, § 3º);

8. deixar de redigir com destaque cláusulas contratuais que impliquem na limitação de direito do consumidor, impedindo sua imediata e fácil compreensão (art. 54, § 4º);

9. ofertar produtos ou serviços sem assegurar informação correta, clara, precisa, ostensiva e em língua portuguesa sobre seus respectivos prazos de validade e sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores (art. 31).

c) Infrações enquadradas no Grupo III –Grave:

1. deixar de reparar os danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos ou serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos (art. 12);

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

3. colocar no mercado de consumo produtos ou serviços inadequados ao fim que se destinam ou que lhe diminuem o valor (art. 18, § 6º, III, e 20);

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

5. deixar de empregar componentes de reposição originais, adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo se existir autorização em contrário do consumidor (art. 21);

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

7. deixar de assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto (art. 32);

DECRETO MUNICIPAL Nº 2.575, DE 2007

8. impedir ou dificultar o acesso gratuito do consumidor às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes (art. 43);
9. manter cadastro de consumidores sem serem objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, ou contendo informações negativas referentes a período superior a cinco anos (art. 43, § 1º);
10. inserir ou manter registros, em desacordo com a legislação, nos cadastros ou banco de dados de consumidores (art. 43 e 39, *caput*);
11. inserir ou causar a inserção de informações negativas não verdadeiras ou imprecisas em cadastro de consumidores (art. 43, § 1º);
12. deixar de comunicar por escrito ao consumidor a abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais de consumo, quando não solicitada por ele (art. 43, § 2º);
13. deixar de retificar, quando exigidos pelo consumidor, os dados e cadastros nos casos de inexatidão ou comunicar a alteração aos eventuais destinatários no prazo legal (art. 43, § 3º);
14. fornecer quaisquer informações que possam impedir ou dificultar acesso ao crédito junto aos fornecedores depois de consumada a prescrição relativa à cobrança dos débitos do consumidor (art. 43, § 5º);
15. deixar o fornecedor de manter em seu poder, na publicidade de seus produtos ou serviços, para informação dos legítimos interessados, os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem (artigo 36, parágrafo único); ou deixar de prestar essas informações ao órgão de defesa do consumidor quando notificado para tanto (art. 55, § 4º);
16. promover publicidade enganosa ou abusiva (art. 37);
17. realizar prática abusiva (art. 39);
18. deixar de entregar orçamento prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços (art. 40);
19. deixar de restituir quantia recebida em excesso nos casos de produtos ou serviços sujeitos a regime de controle ou tabelamento de preços (art. 40, § 3º);
20. submeter, na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente a ridículo ou qualquer tipo de constrangimento ou ameaça (art. 42);
21. deixar de restituir ao consumidor quantia indevidamente cobrada pelo valor igual ao dobro do excesso (art. 42, parágrafo único);
22. inserir no instrumento de contrato cláusula abusiva (art. 51);

DECRETO MUNICIPAL Nº 2.575, DE 2007

23. exigir multa de mora superior ao limite legal (art. 52, § 1º);
24. deixar de assegurar ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros (art. 52, § 2º);
25. inserir no instrumento de contrato cláusula que estabeleça a perda total das prestações pagas em benefício do credor que, em razão do inadimplemento, pleitear a resolução do contrato e a retomada do produto alienado (art. 53);
26. deixar de prestar informações sobre questões de interesse do consumidor descumprindo notificação do órgão de defesa do consumidor (art. 55. § 4º).

d) Infrações enquadradas no Grupo IV - Gravíssimo:

1. exposição à venda de produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, ou perigosos (art. 18, § 6º, II);
2. colocar ou ser responsável pela colocação no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança (art. 10);
3. deixar de informar, de maneira ostensiva e adequada, a respeito da nocividade ou periculosidade de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança, ou deixar de adotar outras medidas cabíveis em cada caso concreto (art. 9º);
4. deixar de comunicar à autoridade competente a nocividade ou periculosidade do produto ou serviço, quando do lançamento dos mesmos no mercado de consumo, ou quando da verificação posterior da existência de risco (art. 10, § 1º);
5. deixar de comunicar aos consumidores, por meio de anúncios publicitários veiculados na imprensa, rádio e televisão, a nocividade ou periculosidade do produto ou serviço, quando do lançamento dos mesmos no mercado de consumo, ou quando da verificação posterior da existência de risco (art.10, §§ 1º e 2º);
6. expor à venda produtos com validade vencida (art. 18, § 6º, I).