



Leia-se:

Considerando o fato de já ter decorrido prazo superior ao da estada solicitada, entendo que restou prejudicada a análise do pedido de reconsideração formulado pela empresa contratante. Diante do exposto, DETERMINO o arquivamento do presente processo.

Processo Nº 08000.007231/2015-41 - LUÍS CARLOS DOS SANTOS PEIXOTO.

SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR

DECISÕES DE 5 DE MAIO DE 2016

Nº 31 - Processo Administrativo nº 08000.028829/2013-10. Recorrente: HSBC Bank Brasil S.A. Advogado: Sturzenegger e Cavalcanti Advogados Associados. Nos termos do art. 50, § 1º, da Lei nº 9.784/99, adoto, como motivação, a Nota Técnica nº 7/2016/GAB SENACON/SENACON, assim ementada: "Recurso Administrativo. Cobrança indevida de Tarifa de Confecção de Cadastro (TCC) na realização de uma nova operação, de clientes que já possuam contrato de crédito vigente com a instituição financeira. Exigência de vantagem manifestamente excessiva e elevação sem justa causa do preço do serviço. Infração aos artigos 4º, caput, incisos I e III, incisos III e IV; e 39, V e X, do Código de Defesa do Consumidor. Recurso provido parcialmente. Redução da multa". Fica o Recorrente intimado a pagar multa no valor de valor de R\$ 3.645.763,00 (três milhões seiscientos e quarenta e cinco mil e setecentos e sessenta e três reais) no prazo de 30 (trinta) dias, nos termos da Resolução nº 30/2013 do Conselho Federal Gestor do Fundo de Defesa de Direitos Difusos, sob pena de inscrição do débito em dívida ativa da União, nos termos do artigo 55 do Decreto nº 2.181/97.

Nº 32 - Processo Administrativo nº 08012.002166/2011-02. Recorrente: ADRIA ALIMENTOS DO BRASIL LTDA. Advogado: Cláudio Coelho de Souza Timm. Nos termos do art. 50, § 1º, da Lei nº 9.784/99, adoto, como motivação, a Nota Técnica nº 3/2016/GAB SENACON/SENACON, assim ementada: "Recurso Administrativo. Ausência de informação quanto à presença de organismos geneticamente modificados (OGM) no rótulo do produto. Inobservância aos princípios da boa-fé e da transparência. Violação ao direito à informação, à liberdade de escolha e à proteção contra prática abusiva. Infração aos artigos 4º, incisos I e III; 6º, incisos II, III e IV; 31; 66, do Código de Defesa do Consumidor, bem como §§ 1º e 2º do art. 2º do Decreto 4.680/03; IN 01/04 e Portaria n. 2.658/03 do Ministério da Justiça. Recurso desprovido. Manutenção de multa". Fica o Recorrente intimado a pagar multa no valor de valor de R\$ 426.958,44 (quatrocentos e vinte e seis mil, novecentos e cinquenta e oito reais e quarenta e quatro centavos) no prazo de 30 (trinta) dias, nos termos da Resolução nº 30/2013 do Conselho Federal Gestor do Fundo de Defesa de Direitos Difusos, sob pena de inscrição do débito em dívida ativa da União, nos termos do artigo 55 do Decreto nº 2.181/97.

JULIANA PEREIRA DA SILVA
Secretária

PORTARIA Nº 7, DE 5 DE MAIO DE 2016

Disciplina a aplicação de sanções administrativas, no âmbito da SENACON/MJ

A SECRETÁRIA NACIONAL DO CONSUMIDOR, no uso das atribuições que lhe confere o artigo 18, do Decreto nº 8.668 de fevereiro de 2016 e o artigo 39, VII, da Portaria nº 1.840, de 21 de agosto de 2012, e tendo em vista o disposto no artigo 55, § 1º, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, no artigo 3º, X, do Decreto 2.181, de 20 de março de 1997 e no artigo 68, da Lei 9.784, de 29 de janeiro de 1999, resolve:

Art. 1º A aplicação de sanções administrativas por infrações à Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, e demais normas aplicáveis, por parte da Senacon - Secretaria Nacional do Consumidor, do Ministério da Justiça, seguirá os parâmetros e critérios fixados nesta Portaria.

Art. 2º Os trâmites processuais, bem como a aplicação das sanções, obedecerão aos comandos da Lei 9.784, de 29 de janeiro de 1999, assim como do Decreto 2.181, de 20 de março de 1997.

Art. 3º Sem prejuízo das medidas previstas na legislação civil e penal, bem como daquelas previstas em normas regulamentares, quando aplicáveis, os infratores estão sujeitos à aplicação das sanções previstas:

I - nos incisos do art. 56, da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990;

II - nos incisos do art. 18, do Decreto 2.181, de 20 de março de 1997;

III - no art. 68, da Lei 9.784, de 29 de janeiro de 1999.

Art. 4º Os comandos aqui estabelecidos adotam as seguintes definições:

I - pena base: valor inicial a que se chega no cálculo da pena de multa, a partir dos parâmetros e critérios definidos nesta Portaria, e ao qual serão aplicados os índices de majoração e de redução também aqui estabelecidos, em decorrência da caracterização, ou não, de circunstâncias agravantes e/ou atenuantes.

II - trânsito em julgado administrativo: é o atributo de definitividade da decisão proferida em processo administrativo sancionador, que se verifica a partir do momento em que não couber mais recurso ou pelo termo de seu prazo, sem a interposição da peça recursal ou com a sua interposição intempestiva;

III - sanção de obrigação de fazer: sanção mandamental que resulta de ordem emanada pela autoridade administrativa pela qual o infrator é compelido a praticar uma conduta lícita, diversa das obrigações já previstas em lei e regulamento, em benefício do con-

sumidor, suficiente para desestimular o cometimento de nova infração; e

IV - sanção de obrigação de não fazer: sanção mandamental que resulta de ordem emanada pela autoridade administrativa pela qual o infrator é compelido a deixar de praticar uma conduta, em benefício do consumidor, a qual poderia praticar sem embaraço não fosse a sanção imposta pela Administração, suficiente para desestimular o cometimento de nova infração.

Art. 5º As sanções poderão ser aplicadas de forma isolada ou cumulativamente, mediante decisão fundamentada da Senacon, assegurando o direito à ampla defesa, ao contraditório e ao devido processo legal, nos termos da Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999.

Art. 6º A Senacon poderá, a seu critério e na órbita de suas competências legais, com vistas ao melhor atendimento do interesse público, celebrar, com os infratores, compromisso de ajustamento de conduta às exigências legais.

Art. 7º No curso do procedimento ou, em caso de risco iminente, antes dele, a Senacon poderá, motivadamente, adotar medidas cautelares, sem a prévia manifestação do interessado.

§ 1º As medidas cautelares adotadas no curso do procedimento não obstatem o seu prosseguimento, devendo todos os atos a ela relativos ser apensados em autos apartados.

§ 2º Caso haja recurso contra a decisão que adotar medidas cautelares, os autos apartados devem ser desapensados do procedimento principal, se houver, para análise e julgamento pela autoridade competente.

Art. 8º As infrações serão classificadas, segundo sua natureza e gravidade, em 3 (três) grupos, segundo os critérios constante do Anexo I desta Portaria.

Art. 9º Na definição da sanção a ser aplicada a cada caso concreto, devem ser considerados os seguintes parâmetros e critérios:

I - a natureza e a gravidade da infração, observada a classificação definida no Anexo I desta Portaria;

II - a extensão dos danos e a abrangência dos interesses lesados em decorrência da prática infrativa, para os consumidores efetivos ou potenciais;

III - a condição econômica do fornecedor;

IV - a proporcionalidade entre a infração praticada e a intensidade da sanção a ela aplicada, observados os itens anteriores.

Parágrafo único. No caso de concurso de infratores, a cada um deles será aplicada pena individualizada, graduada em conformidade com os parâmetros e critérios aqui definidos.

Art. 10 As sanções de obrigação de fazer e de não fazer poderão ser aplicadas de forma autônoma ou cumulativamente com a sanção de multa, quando a autoridade competente, valendo-se da oportunidade e conveniência, verificar que a imposição de prática ou abstenção de conduta a sancionada será mais razoável e adequada para o atingimento do interesse público, devendo a escolha ser devidamente motivada, observados os princípios da legalidade, razoabilidade, proporcionalidade e economicidade.

Art. 11 As sanções de obrigação de fazer e de não fazer devem observar os seguintes parâmetros:

I - não podem ser restringir ao mero cumprimento das obrigações já impostas ao infrator pelo arcabouço legal e regulamentar a ele aplicável;

II - devem estar estritamente relacionadas com a infração cometida, sendo vedada a determinação da prática ou abstenção de ato que não tenha qualquer relação com a conduta irregular apenada;

III - devem buscar, preferivelmente, melhorias para o produto ou serviço envolvido na conduta irregular apenada, de modo a beneficiar seus consumidores de forma mais direta possível.

§ 1º Cabe à sancionada o ônus de comprovar o efetivo cumprimento da ordem mandamental imposta pela autoridade competente, dentro do prazo fixado na decisão que lhe impuser a obrigação.

§ 2º O não atendimento da ordem imposta pela autoridade administrativa, independentemente de responsabilização civil ou criminal cabíveis, poderá implicar a conversão da sanção de obrigação de fazer ou de não fazer em multa, que levará em consideração o grau de cumprimento da obrigação imposta e as características da infração originalmente cometida, segundo os parâmetros e critérios do art. 9º desta Portaria.

§ 3º As sanções de obrigação de fazer e não fazer não se confundem com as medidas cautelares.

Art. 12 A pena de multa obedecerá aos limites do parágrafo único do art. 57, da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, adotando-se como fator de correção monetária dos seus valores, em função da extinção da UFIR, o IPCA-e, e seu cálculo deverá levar em conta os seguintes aspectos:

I - os parâmetros e critérios fixados no art. 9º desta Portaria;

II - sempre que possível:

a) a quantidade de consumidores afetados;

b) o período de duração da infração;

§ 1º Para apuração da condição econômica do fornecedor será tomada em consideração a média de sua receita bruta, apurada, preferencialmente, com base nos 03 (três) meses anteriores à data da lavratura do auto de infração, podendo a mesma ser estimada pela Senacon.

§ 2º A média da receita mensal bruta estimada pela Senacon poderá ser impugnada, no processo administrativo, no prazo da defesa, a contar da citação do autuado, sob pena de preclusão, mediante a apresentação de ao menos um dos seguintes documentos, ou quaisquer outros que os substituam por força de disposição legal:

I - demonstrativo de resultado do exercício - DRE, publicado;

II - declaração de Imposto de Renda, com certificação da Receita Federal;

III - comprovante de recolhimento do Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e das Empresas de Pequeno Porte - DARF SIMPLES, acompanhado do respectivo Extrato Simplificado.

§ 3º Na hipótese de fornecedor que desenvolva atividade de fornecimento de produtos e serviços, será necessária a apresentação de documentos que comprovem a receita bruta auferida em ambas as atividades, observada a relação constante do parágrafo anterior.

§ 4º A receita considerada será referente a do estabelecimento onde ocorrer a infração, salvo nos casos de infrações que atinjam outros estabelecimentos do mesmo titular, caso em que suas receitas também deverão ser computadas.

Art. 13 A dosimetria da pena de multa obedecerá à fórmula de cálculo abaixo explicitada, a partir da qual se chegará à pena base a ser aplicada a cada infração.

$PB = (NAT \times ED \times CEPE \times CERBM)$

Onde:

PB = Pena Base

NAT = Enquadramento da infração no grupo equivalente à sua natureza e gravidade;

ED = Extensão do Dano (individual, coletivo ou difuso);

CEPE = Condição Econômica - Porte Econômico da Empresa;

CERBM = Condição Econômica - Renda Mensal Bruta;

§ 1º A natureza e gravidade (NAT) obedecerão às classificações definidas no Anexo I desta Portaria, segundo os critérios abaixo:

a) Grupo I: fator de multiplicação 1;

b) Grupo II: fator de multiplicação 2;

c) Grupo III: fator de multiplicação 3.

§ 2º A extensão do dano (ED) será considerada a partir do universo de consumidores efetiva ou potencialmente prejudicados pela infração, da seguinte forma:

a) Individual: fator de multiplicação 5;

b) Coletivo: fator de multiplicação 6;

c) Difuso: fator de multiplicação 7,5.

§ 3º A condição econômica do fornecedor observará dois aspectos:

I - Seu porte econômico, segundo os critérios abaixo:

a) MEI (Microempreendedor individual): faturamento anual de até R\$60 mil: fator de multiplicação 1;

b) ME (Microempresa): faturamento entre R\$60.000,01 e R\$360.000,00: fator de multiplicação 6;

c) EPP (Empresa de pequeno porte): faturamento entre R\$360.000,01 e R\$3.600.000,00: fator de multiplicação 30;

d) EMP (Empresa de médio porte): faturamento entre R\$3.600.000,01 e R\$90.000.000,00: fator de multiplicação 60;

e) EM-GP (Empresa de médio-grande porte): faturamento anual entre R\$90.000.000,01 e R\$300.000.000,00: fator de multiplicação 80;

f) EGP (Empresa de grande porte): faturamento anual acima de R\$300.000.000,00: fator de multiplicação 100.

II - Sua receita mensal bruta, segundo os critérios abaixo:

a) MEI: 5% da receita mensal bruta;

b) ME: 0,5% da receita mensal bruta;

c) EPP: 0,1% da receita mensal bruta;

d) EMP: 0,025% da receita mensal bruta;

e) EM-GP: 0,008% da receita mensal bruta;

f) EGP: 0,004% da receita mensal bruta.

Art. 14 Fixada a pena base, a ela serão aplicados os acréscimos ou deduções decorrentes da verificação da presença, ou não, das circunstâncias atenuantes e agravantes previstas no art. 15, desta Portaria.

§ 1º No concurso de práticas infrativas, será aplicada a multa correspondente à infração de maior gravidade, com acréscimo de 1/3 (um terço).

§ 2º Adotados os parâmetros e critérios acima para a fixação da pena de multa, uma vez verificada eventual extrapolação dos limites fixados pelo parágrafo único, do art. 57, da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, ou, ainda, o não atendimento aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, caberá à Senacon, em decisão fundamentada, adequá-la a tais diretrizes legais e principiológicas.

§ 3º Para atendimento ao disposto no parágrafo anterior, poderá a Senacon, a fim de adequar o valor da multa ao seu intervalo legal, utilizar-se, dentre outros, dos seguintes critérios:

I - a quantidade de reclamações contra o infrator registradas no SINDEC - Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor e no Portal consumidor.gov.br, ao longo dos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração em exame;

II - os índices de resolutividade de reclamações apresentados pelo infrator no SINDEC - Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor e no Portal consumidor.gov.br, ao longo dos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração em exame;

III - os antecedentes do infrator, para tanto considerada a existência, ou não, contra ele, de processo(s) sancionatório(s) com trânsito em julgado administrativo, junto à Senacon, nos 5 (cinco) anos que antecedem a infração em exame;

IV - a vantagem auferida pelo infrator, em sendo ela apurável, no caso concreto.

Art. 15 A pena base poderá ser atenuada de 1/3 (um terço) à metade ou agravada de 1/3 (um terço) ao dobro se verificadas no processo a existência das circunstâncias abaixo relacionadas:

I - Consideram-se circunstâncias atenuantes:

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

b) ser o infrator primário;

c) ter o infrator, tempestivamente, adotado as providências pertinentes para minimizar ou reparar os efeitos do ato lesivo;

d) em atenção ao comando do art. 4º, V, da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, a manutenção em operação regular, pelo in-

frator, de um programa formal de prevenção de conflitos de consumo, que envolva, oriente e discipline a atuação efetiva de uma estrutura organizacional especificamente dedicada à recepção, registro, tratamento e solução de conflitos de consumo.

II - Consideram-se circunstâncias agravantes:

- a) ser o infrator reincidente;
- b) ter o infrator, comprovadamente, cometido a prática infrativa para obter vantagens indevidas;
- c) trazer a prática infrativa consequências danosas à saúde ou à segurança do consumidor, ainda que potencialmente;
- d) deixar o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências;
- e) ter o infrator agido com dolo;
- f) ocasionar a prática infrativa dano coletivo ou ter caráter repetitivo;
- g) ter a prática infrativa ocorrido em detrimento de menor de dezoito ou maior de sessenta anos ou de pessoas com deficiência, interditadas ou não;
- h) ser a conduta infrativa praticada em período de grave crise econômica ou aproveitando-se da condição cultural, social ou econômica da vítima, ou, ainda, por ocasião de calamidade;
- i) ser a conduta infrativa discriminatória de qualquer natureza, referente à cor, etnia, idade, sexo, opção sexual, religião, entre outras, caracterizada por ser constrangedora, intimidatória, vexatória, de predição, restrição, distinção, exclusão ou preferência, que anule, limite ou dificulte o gozo e exercício de direitos relativos às relações de consumo.

Parágrafo único. Para fins de caracterização de circunstância atenuante, na forma da alínea 'd', do inciso I, deste artigo, a atuação efetiva da estrutura organizacional ali referida:

I - não pode se limitar à simples operação de canal regular de serviços de atendimento ao consumidor;

II - não pode se limitar ao simples e estrito cumprimento de dever de conduta já imposto ao infrator, por comando legal ou regulamentar de qualquer natureza.

Art. 16 No caso de aplicação de penalidade pecuniária, o autuado será intimado a efetuar o pagamento por meio de boleto bancário, no prazo de 10 (dez) dias, constando na intimação as instruções para defesa e/ou impugnação da receita bruta estimada ou interposição de recurso.

Parágrafo único. O pagamento da penalidade pecuniária implicará o reconhecimento da consistência do auto de infração e a confissão de débito, bem como a renúncia à interposição de ação ou qualquer recurso ou outra medida judicial tendente a obstar a exigibilidade da pena pecuniária aplicada.

Art. 17 As decisões dos processos administrativos sancionatórios, no âmbito da Senacon, serão publicadas no Diário Oficial da União.

Art. 18 Os prazos começam a correr a partir da data da cientificação oficial, excluindo-se da contagem o dia do começo e incluindo-se o do vencimento.

§ 1º Considera-se prorrogado o prazo até o primeiro dia útil seguinte se o vencimento cair em dia em que não houver expediente ou este for encerrado antes da hora normal.

§ 2º Os prazos expressos em dias contam-se de modo contínuo.

§ 3º Os prazos fixados em meses ou anos contam-se de data a data. Se no mês do vencimento não houver o dia equivalente àquele do início do prazo, tem-se como termo o último dia do mês.

§ 4º Salvo motivo de força maior devidamente comprovado, os prazos processuais não se suspendem.

Art. 19 As multas impostas serão recolhidas ao Fundo de Direitos Difusos, em obediência ao disposto no art. 29 do Decreto 2.181/97, nos termos da Resolução CFDD n. 30, de 26 de novembro de 2013.

Art. 20 Esgotado o prazo fixado para pagamento, os créditos vencidos serão inscritos na Dívida Ativa da União.

Art. 21 Esta Portaria entra em vigor em 120 (cento e vinte) dias, a contar da data de sua publicação oficial, revogando-se as demais disposições em contrário.

Parágrafo único. As disposições desta Portaria incidirão nos processos que ainda não tenham sido objeto de trânsito em julgado administrativo, naquilo em que se mostrarem mais benéficas ao infrator.

JULIANA PEREIRA DA SILVA

ANEXO I

Classificação das Infrações ao Código de Defesa do Consumidor, segundo sua natureza e gravidade, nos termos do art. 9º, desta Portaria.

a) Infrações enquadradas no Grupo I:

1. Ofertar produtos ou serviços sem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, condições de pagamento, juros, encargos, garantia e origem entre outros dados relevantes (art. 31, caput);
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 a publicidade de bens ou serviços por telefone, quando a chamada for onerosa ao consumidor que a origina (art. 33, parágrafo único);
5. Promover publicidade de produto ou serviço de forma que o consumidor não a identifique como tal, de forma fácil e imediata (art. 36);

6. Prática infrativa não enquadrada em outro grupo.

7. Deixar de gravar de forma indelével, nos produtos refrigerados, as informações quanto suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, origem, entre outros dados relevantes (art. 31, parágrafo único).

8. 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 (art. 18).

9. Fornecer produtos com vícios de quantidade, isto é, com conteúdo líquido inferior às indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou de mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza (art. 19);

10. Fornecer serviços com 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 (art. 20);

11. Deixar de atender a escolha do consumidor prevista no §1º, do artigo 18, do Código de Defesa do Consumidor, quando o vício não for sanado no prazo de 30 (trinta) dias (art. 18, §1º)

12. Redigir instrumento de contrato que regula relações de consumo de modo a dificultar a compreensão do seu sentido e alcance (art. 46);

13. 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);

14. 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);

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

16. Deixar de redigir contrato de adesão em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho de fonte não será inferior ao corpo doze, de modo a facilitar a sua compreensão pelo consumidor (art. 54, § 3º);

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

18. 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, caput).

19. Deixar de gravar de forma indelével, nos produtos refrigerados, as informações quanto ao seu prazo de validade e sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores (art. 31, parágrafo único).

b) Infrações enquadradas no Grupo II:

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 prestar informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos (art. 12);

2. Deixar de reparar os danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como prestar informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos (art. 14);

3. 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 (39, VIII);

4. Colocar no mercado de consumo produtos ou serviços inadequados ao fim a que se destinam ou que lhes diminuam o valor (arts. 18, § 6º, III, e 20);

5. 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);

6. 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);

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

8. Deixar de cumprir a oferta, publicitária ou não, suficientemente precisa, ou obrigação estipulada em contrato (arts. 30 e 48);

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

10. 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);

11. 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);

12. Inserir ou manter registros, em desacordo com a legislação, nos cadastros ou banco de dados de consumidores (artigos 43 e §§ e 39, caput);

13. Inserir ou causar a inserção de informações negativas não verdadeiras ou imprecisas em cadastro de consumidores (art. 43, § 1º);

14. 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);

15. 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);

16. Fornecer quaisquer informações que possam impedir ou dificultar acesso ao crédito junto aos fornecedores, após consumada a prescrição relativa à cobrança dos débitos do consumidor (art. 43, § 5º);

17. 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 (art. 36, parágrafo único); ou deixar de prestar essas informações ao órgão de defesa do consumidor quando notificado para tanto (art. 55, § 4º);

18. Promover publicidade enganosa ou abusiva (art. 37 e §§ 1º, 2º e 3º);

19. Realizar prática abusiva (art. 39);

20. 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);

21. 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);

22. Desrespeitar os limites oficiais estabelecidos para o fornecimento de produtos ou serviços sujeitos ao regime de controle ou de tabelamento de preços (art. 41);

23. Submeter, na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente a ridículo ou qualquer tipo de constrangimento ou ameaça (art. 42);

24. Apresentar ao consumidor documento de cobrança de débitos sem informação sobre o nome, endereço e o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF ou no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ do fornecedor do produto ou serviço correspondente (art. 42-A acrescido pela Lei Federal nº 12.039, de 1ª de outubro de 2009);

25. Deixar de restituir ao consumidor quantia indevidamente cobrada pelo valor igual ao dobro do excesso (art. 42, parágrafo único);

26. Inserir no instrumento de contrato cláusula abusiva (art. 51);

27. Exigir multa de mora superior ao limite legal (art. 52, § 1º);

28. Deixar de assegurar ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos (art. 52, § 2º);

29. 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);

30. Deixar de prestar informações sobre questões de interesse do consumidor descumprindo notificação do órgão de defesa do consumidor (art. 55, § 4º).

c) Infrações enquadradas no Grupo III:

1. Exposição à venda de produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, ou perigosos ou, ainda, que estejam em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação (art. 18, § 6º, II);

2. Colocar no mercado de consumo produtos ou serviços que acarretem riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, bem como deixar de dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito (art. 8º);

3. 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);

4. Deixar de informar, de maneira ostensiva e adequada, a respeito da nocividade ou periculosidade de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança, ou deixar de adotar outras medidas cabíveis em cada caso concreto (art. 9º);

5. 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);

6. Deixar de comunicar aos consumidores, por meio de anúncios publicitários veiculados na imprensa, rádio e televisão, a nocividade ou periculosidade do produto ou serviço, quando do lançamento dos mesmos no mercado de consumo, ou quando da verificação posterior da existência de risco (art. 10, § 1º e 2º);

7. Expôr à venda produtos com validade vencida (art. 18, § 6º, I).