

DECRETO 2784/2021

REVOGA O DECRETO MUNICIPAL Nº 1.753-2017 QUE DISPÕE SOBRE O REGIMENTO INTERNO DO PROCON RIO DAS OSTRAS, NOS TERMOS DA LEI Nº 1.548-2011 E SUAS ALTERAÇÕES.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE RIO DAS OSTRAS, Estado do Rio de Janeiro, no uso de suas atribuições e considerando as atribuições de competência municipal estabelecidas pelo Código de Proteção e Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078/90, bem como no Decreto Federal nº 2.181/1997. e consoante o Processo Administrativo nº 27532/2020,

Art. 1º O Sistema Municipal de Defesa do Consumidor de Rio das Ostras será coordenado pelo Procon Rio das Ostras e terá seus objetivos, estrutura organizacional, atribuições e processo administrativo estabelecidos neste Decreto.

CAPÍTULO I

DOS OBJETIVOS

Art. 2º Constituem objetivos do PROCON RIO DAS OSTRAS, órgão vinculado a Procuradoria Geral do Município de Rio das Ostras, destinado a promover e implementar as ações direcionadas à educação, orientação, proteção e defesa do consumidor e coordenação a política do Sistema Municipal de Defesa do Consumidor:

I – Planeja, elaborar, propor, dirigir e executar a política do Sistema Municipal de Defesa do Consumidor;

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

III – Orientar permanentemente os consumidores sobre seus direitos, deveres e garantias;

IV– Fiscalizar as denúncias efetuadas, encaminhando à assistência judiciária e/ou ao Ministério Público, as situações não resolvidas administrativamente, e, encaminhar os consumidores que necessitem de assistência jurídica gratuita, nos termos do art. 5º, LXXIV, da Constituição Federal:

a) aos Juizados Especiais Cíveis, observado o disposto nos arts. 3º, I, 54, 55 e 56 da Lei nº 9.099/95, e no art. 3º da Lei nº 10.259/2001; ou

b) à Defensoria Pública, observado o disposto nos arts. 98 e 185 da Lei nº 13.105/2015.

V – Incentivar e apoiar a criação e organização de órgãos e associações comunitárias de defesa do consumidor e apoiar as já existentes;

VI – Desenvolver palestras, campanhas, feiras, debates e outras atividades correlativas, promovendo medidas e projetos contínuos de educação para o consumo, podendo utilizar os diferentes meios de comunicação e solicitar o concurso de outros órgãos da Administração Pública e da sociedade civil;

VII – Colocar à disposição dos consumidores mecanismos que possibilitem informar os menores preços dos produtos básicos;

VIII – Manter cadastro atualizado das reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, divulgando-o publicamente pelo menos uma vez por ano (art. 44 da Lei nº 8.078/90 e arts. 57 a62 do Decreto nº 2.181/97);

IX – Expedir notificações aos fornecedores para prestarem informações sobre questões de interesses dos consumidores e comparecerem as audiências de conciliação designadas conforme prevê o art. 55, § 4º, da Lei 8.078/90;

X – Fiscalizar e aplicar as sanções administrativas previstas no Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90), no Decreto nº 2.181/97 e nas demais normas legais pertinentes;

XI – Funcionar, no que se refere ao processamento administrativo, como instância de julgamento e instaurar, instruir e concluir processos administrativos para apurar infrações a Lei 8.078/90, podendo mediar conflitos de consumo, designando audiências de conciliação;

XII – Solicitar o concurso de órgãos e entidades de notória especialização técnica para a consecução dos seus objetivos;

XIII – Representar ao Ministério Público para fins de adoção de medidas processuais no âmbito de suas atribuições;

XIV – Solicitar apoio de órgãos e entidades federais, estaduais e demais entidades municipais, bem como auxiliar na fiscalização das relações de consumo no âmbito de sua competência;

XV – Providenciar o ajuizamento de qualquer ação admissível para propiciar a defesa dos interesses ou direitos difusos, coletivos ou individuais homogêneos, definidos no art. 82 da Lei nº 8.078/90;

XVI – Solicitar à polícia judiciária a instauração de inquéritos policiais visando a apuração dos delitos contra os consumidores nos termos da Lei.

CAPÍTULO II

DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Art. 3º - O PROCON RIO DAS OSTRAS fica vinculado à Procuradoria Geral do Município e, em conformidade com a Estrutura Organizacional da Prefeitura, constitui-se na SUBSECRETARIA ADJUNTA DE DEFESA DO CONSUMIDOR DO MUNICÍPIO DE RIO DAS OSTRAS.

Art. 4º - A Estrutura Organizacional do PROCON RIO DAS OSTRAS será a seguinte:

I – Coordenação Executiva;

II – Setor de Atendimento ao Consumidor;

III – Setor de Fiscalização;

IV – Setor de Assessoria Jurídica;

V – Setor de Apoio Administrativo;

VI – Setor de Educação ao Consumidor;

VII – Ouvidoria.

CAPÍTULO III

DAS COMPETÊNCIAS

Art. 5º - A Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON, será dirigida pelo Coordenador Executivo, nomeado pelo Prefeito Municipal, e auxiliado por servidores públicos municipais e por estagiários.

SEÇÃO I

DA COORDENAÇÃO EXECUTIVA

Art. 6º - Compete ao Coordenador Executivo do PROCON RIO DAS OSTRAS:

I – Propor, planejar, elaborar e dirigir a política do Sistema Municipal de Defesa do Consumidor;

II – Acompanhar a execução e o desempenho das atividades do PROCON RIO DAS OSTRAS, contando com o auxílio do Conselho Municipal de Defesa do Consumidor – CONDECON – para elaboração, revisão e atualização das normas referidas no § 1º, do art. 55, da Lei nº 8.078/90 e para gerir o Fundo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor;

III – Atuar junto aos órgãos federais, estaduais e municipais, bem como junto ao PROCON Estadual e outros órgãos de defesa do consumidor, visando estabelecer mecanismos de cooperação e/ou atenção em conjunto;

IV– Providenciar para que as reclamações, denúncias e/ou pedidos dirigidos ao PROCON RIO DAS OSTRAS tenham pronta e eficaz resolução;

V – Outorgar procuração para as medidas administrativas e judiciais;

VI– Expedir atos necessários à defesa do consumidor;

VII– Expedir Ofícios;

VIII – Formalizar convênios ou acordos de cooperação;

IX – Estimular, incentivar e orientar a criação e organização de associações e entidades de defesa do consumidor no Município e apoiar as já existentes;

X – Encaminhar as reclamações não resolvidas administrativamente pelo PROCON RIO DAS OSTRAS à assistência judiciária ou ao Ministério Público nos casos pertinentes. Encaminhar ainda os consumidores que necessitem de assistência jurídica gratuita, nos termos do art. 5º, LXXIV, da Constituição Federal:

a) aos Juizados Especiais Cíveis, observado o disposto nos arts. 3º, I, 54, 55 e 56 da Lei nº 9.099/95, e no art. 3º da Lei nº 10.259/2001; ou

b) à Defensoria Pública, observado o disposto nos arts. 98 e 185 da Lei nº 13.105/2015.

XI – Apresentar ao Chefe do Poder Executivo relatório anual das atividades desenvolvidas pelo PROCON RIO DAS OSTRAS;

XII– Zelar para que seja sempre mantida compatibilizações entre as atividades e funções do PROCON RIO DAS OSTRAS com as exigências legais de proteção ao consumidor;

- XIII– Buscar intercâmbio jurídico com PROCON Estadual e Ministério da Justiça e Segurança Pública;
- XIV– Estudar permanentemente o fluxo das atividades do PROCON RIO DAS OSTRAS, propondo as devidas alterações em função de novas necessidades de atualização e aumento da eficiência dos serviços prestados;
- XV– Divulgar por todos os meios possíveis, a relação dos menores preços praticados no mercado em relação aos produtos básicos;
- XVI - promover intercâmbio entre as diversas assessorias do PROCON RIO DAS OSTRAS;
- XVII - compor a Comissão Julgadora dos Recursos interpostos pelos fornecedores em razão da aplicação de multa pelo Assessor Jurídico, ressalvados os casos de suspeição;
- XVIII - substituir o Assessor Jurídico do PROCON RIO DAS OSTRAS em sua falta nos casos em que o Coordenador Executivo for advogado inscrito na OAB;
- XIX - prestar orientações de cunho geral ao Sistema Municipal de Defesa do Consumidor, suprindo eventuais faltas e impedimentos das demais assessorias do PROCON RIO DAS OSTRAS;
- XX– Desempenhar atividades correlatas.

SEÇÃO II

DO SETOR DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

Art. 7º - O servidor designado para desenvolver as atividades relativas ao setor de atendimento ao consumidor compete:

- I – Recepcionar e orientar o consumidor;
- II – Registrar as denúncias e reclamações no sistema Municipal de Defesa do Consumidor e/ou formulário próprio e tomar as medidas para solucioná-las;
- III – Realizar a marcação de audiências conciliatórias, notificando as partes a comparecer no dia e horário agendados;
- IV – Encaminhar para o setor de fiscalização os casos que exijam diligências ou ao Órgão Judiciário os casos que assim o exigirem;
- V – Remeter os assuntos pendentes de solução aos órgãos competentes, dentro de suas respectivas áreas de atuação e jurisdição para subseqüentes providências e medidas pertinentes;
- VI – Expedir notificações as partes relativamente às reclamações;
- VII – Comunicar solução das denúncias ao consumidor e determinar arquivamento do processo;

VIII – Emitir certidões negativas;

IX – Entregar material informativo ao consumidor;

X – Expedir notificações para os fornecedores para prestarem ao PROCON RIO DAS OSTRAS informações sobre questões de interesse do consumidor (art. 55, § 4º, da Lei nº 8.078/90);

XI – Efetuar estatísticas mensais de atendimento, bem como relatório circunstanciado onde constem denúncias, encaminhamentos e soluções ou pendências;

XII – Manter cadastro atualizado das reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços;

XIII – Exercer outras atividades determinadas pelo Subsecretário Adjunto e/ou Coordenadores Executivos.

SEÇÃO III

DO SETOR DE FISCALIZAÇÃO

Art. 8º - As atividades relativas ao setor de Fiscalização serão exercidas por servidor nomeado para o cargo de Fiscal do PROCON RIO DAS OSTRAS, cujas competências são:

I – Fiscalizar as relações de consumo;

II – Expedir notificação;

III- Efetuar diligências especiais no atendimento de reclamações formuladas pelos consumidores, notadamente aquelas que necessitam de verificação *in loco* para comprovação da prática infrativa;

IV – Fiscalizar de forma preventiva, a veiculação da publicidade enganosa ou abusiva;

V – Participar de operações e plantões de fiscalização;

VI – Aplicar as sanções administrativas pertinentes, quando for o caso;

VII – Proceder com decoro no exercício da função, visando preservar a imagem do PROCON RIO DAS OSTRAS;

VIII – Receber amostra de produtos apreendidos ou recolhidos por suspeita de estarem em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos competentes;

IX – Encaminhar amostras para análises e pareceres dos órgãos competentes, receber resultados e pareceres das análises, instruir processos e devolvê-lo ao setor interessado;

X – Orientar e acompanhar a destruição/inutilização de produtos impróprios para consumo e/ou fora do prazo de validade lavrando o Auto de Infração nos termos do Decreto Federal 2.181/97 em seus artigos 21, §1º, §2º e 35, I, II;

XI – Orientar e realizar coletas de amostra de produtos suspeitos, conforme normas fiscalizatórias, devendo ser retirada apenas a quantidade suficiente para análise do produto, lavrando o Auto de Apreensão e Termo de Depósito;

XII – Vistoriar a realização do serviço objeto da reclamação, emitindo parecer e visando instruir o processo em tramitação;

XIII – Exercer qualquer outra atividade prevista em leis e regulamentos pertinentes;

XIV – Preparar relatórios de denúncias, autos de infração e constatação, e atos fiscalizatórios;

Parágrafo único – Os agentes responderão pelos atos que praticarem quando investidos da ação fiscalizadora.

SEÇÃO IV

DO SETOR DE ASSESSORIA JURÍDICA

Art. 9º – As atividades relativas ao setor de assessoria jurídica do PROCON RIO DAS OSTRAS, serão desenvolvidas por assessor jurídico, inscrito na OAB, vinculado à Procuradoria Geral do Município, cujas tarefas compreendem:

I – Prestar assistência jurídica ao Sistema Municipal de Defesa do Consumidor, velando pela compatibilidade entre a legislação em vigor e as atividades desenvolvidas pelo PROCON RIO DAS OSTRAS;

II – Elaborar minutas, contratos, convênios e demais documentos de interesse do Sistema Municipal de Defesa do Consumidor;

III – Instaurar procedimento administrativo em face de qualquer notícia de lesão ou ameaça de lesão a direito do consumidor;

IV – Promover reuniões de conciliação entre consumidor e fornecedor, bem como registrar as denúncias e reclamações no sistema Municipal de Defesa do Consumidor e/ou formulário próprio e tomar as medidas para solucioná-las;

V – Emitir pareceres/relatórios nos processos administrativos, observando as regras fixadas no Decreto nº 2.181/87;

VI – Analisar o processo de fiscalização gerado pelo Auto de Infração do PROCON RIO DAS OSTRAS;

VII – Instruir de forma técnica e legal todos os atos do PROCON RIO DAS OSTRAS;

VIII – Analisar fatos, fundamentos e elementos documentais do procedimento administrativo;

IX – Aplicar as penalidades quando previstas em legislação específica;

X – Expedir notificação aos fornecedores e consumidores;

XI – tomar a termo o acordo celebrado entre consumidor e fornecedor em audiência conciliatória ou delegar tal encargo ao Serviço de Atendimento ao Consumidor e/ou ao Serviço de Apoio Administrativo;

XII – Promover junto a Polícia Judiciária a instauração de inquérito policial para apreciação de delito contra os consumidores nos termos da Lei;

XIII – Acompanhar as reclamações enviadas à Assistência Judiciária do Município e ao Ministério Público, sempre que possível;

XIV – Prolatar a decisão em primeira instância nos processos originários do Auto de Infração e das Reclamações;

XV – Desempenhar outras atividades relacionadas com a Assessoria Jurídica do PROCON RIO DAS OSTRAS.

XVI – Participar e colaborar em palestras, feiras e outros eventos educacionais relacionados à matéria de Direito do Consumidor em que o PROCON RIO DAS OSTRAS promova ou faça parte.

SEÇÃO V

DO SETOR DE APOIO ADMINISTRATIVO

Art. 10 – Aos servidores designados para desenvolver as atividades relativas ao Setor de Apoio Administrativo do PROCON RIO DAS OSTRAS compete:

I – Executar serviços de reprografia e digitação;

II – Protocolizar, expedir, arquivar e manter organização do arquivo de documentos;

III – Processar reclamações, inclusive expedindo notificações, na forma determinada pela assessoria jurídica;

IV – Atender advogados e prepostos para retirada de cópias de processos, protocolos e homologações de Livros de Reclamações;

V – Controlar a tramitação dos processos, numerando páginas, verificando a tempestividade das defesas e recursos, acompanhando e executando os despachos processuais visando suas correções;

VI – Guardar, arquivar e manter organização dos atendimentos e processos executados;

VII – Organizar diariamente as pautas e processos para audiências auxiliando o Assessor Jurídico nas cópias as Atas;

VIII – Auxiliar o Coordenador Executivo responsável do setor contábil na emissão de boletos provenientes da aplicação de multas e nos trâmites do processo administrativo enviados à Secretaria de Fazenda e Dívida Ativa;

IX – Manter atualizado o cadastro de reclamações fundamentadas com fornecedores de produtos e serviços, divulgando-o publicamente pelo menos uma vez por ano, registrando as soluções (art. 44 da Lei nº 8.078/90)

X) implantar, de modo padronizado, o conjunto de princípios e procedimentos destinados à gestão patrimonial, compreendendo o seu registro, tombamento, controle e movimentação;

XI) coordenar e supervisionar os serviços de recebimento, conferência, guarda e distribuição de bens permanentes no âmbito do PROCON MUNICIPAL DE RIO DAS OSTRAS;

XII) efetuar a identificação patrimonial dos bens;

XIII) extrair, conferir e encaminhar relatórios, comunicando as alterações no sistema patrimonial para o correspondente registro contábil;

XIV) manter atualizado os Termos de Responsabilidade de uso de bens patrimoniais;

XV) emitir os relatórios mensais de almoxarifado – RMA e o relatório de bens patrimoniais – RMB, encaminhando os mesmos à contabilidade;

XVI) coordenar e supervisionar os serviços de recebimento, conferência, guarda e distribuição de bens de consumo no âmbito do PROCON MUNICIPAL DE RIO DAS OSTRAS;

XVII) receber e conferir os materiais recebidos e atestar as respectivas notas fiscais, quando se tratar de bens de sua competência;

XVIII) receber, conferir ou solicitar a conferência pelo requisitante, e distribuir os materiais de consumo solicitados pelos setores do PROCON MUNICIPAL DE RIO DAS OSTRAS através do sistema de gestão;

XIX) controlar as necessidades de aquisição de material de consumo para fins de reposição de estoque, bem como solicitar sua aquisição à Diretoria de Administração e Planejamento, mantendo o controle dos estoques mínimos;

XX) orientar os requisitantes e fiscais quanto ao correto recebimento e conferência de material, para fins de realização de ateste de nota fiscal ou pedidos de correção ao fornecedor;

XXI) atender às solicitações de órgãos de controle no que tange à sua área de atuação;

XXII) operacionalizar os sistemas de gestão internos e externos;

XXIII) acompanhar e controlar as atividades desenvolvidas por coordenações, cargos e/ou funções vinculadas ao Setor;

XXIV) secretariar a coordenação do PROCON RIO DAS OSTRAS e do CONDECON;

XXV) atuar nas demais atividades afins e correlatas no âmbito de sua competência.

SEÇÃO VI

DO SETOR DE EDUCAÇÃO AO CONSUMIDOR

ART. 11 – Ao servidor designado para desenvolver as atividades relativas ao setor de educação ao consumidor compete:

I – Criar e desenvolver programas de educação e informação com a finalidade de beneficiar os consumidores de bens e serviços;

II – Promover programas para fornecedores e empresários a fim de orientar e esclarecer dúvidas sobre dispositivos da lei consumerista, com vistas a promover a educação e informação quanto aos seus direitos e deveres, bem como à melhoria do mercado de consumo, nos termos do artigo 4º, inciso IV, do CDC – Código de Defesa do Consumidor – Lei nº8.078/90.

III – Promover eventos, feiras, seminários, debates, dentre outros;

IV – Organizar palestras de educação e orientação do consumidor nas escolas, centros comunitários, associações, dentre outros;

V – Incentivar a criação e o desenvolvimento de Associação de Proteção de Defesa do Consumidor;

VI – Elaborar cartilhas, folhetos, cartazes e outros, objetivando informar aos consumidores sobre seus direitos, deveres e garantias, bem como orientá-los sobre a importância da pesquisa de preços e o que devem observar na compra de bens e na contratação de serviços;

VII – Elaborar matérias publicitárias referentes às atividades desenvolvidas pelo PROCON RIO DAS OSTRAS;

VIII – Elaborar relatórios estatísticos sobre dados do PROCON RIO DAS OSTRAS.

CAPÍTULO IV
DO PROCESSO ADMINISTRATIVO

SEÇÃO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

ART. 12 – O processo administrativo, a imposição de sanções, cálculo, fixação de valores e aplicação das multas previstas no Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90) e no Decreto Federal nº 2.181/97, como sanção pela prática de infrações às normas consumeristas, no âmbito de competência do PROCON RIO DAS OSTRAS, serão regulados pelo presente capítulo.

ART. 13 – O processo administrativo terá início mediante:

I – Ato, por escrito, da autoridade competente;

II – 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
DO ATO, POR ESCRITO, DA AUTORIDADE COMPETENTE

ART. 14 – O processo administrativo instaurado mediante reclamação do interessado ou por iniciativa da própria autoridade competente deverá, obrigatoriamente, conter:

I - A identificação do infrator;

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

III – Os dispositivos legais infringidos;

IV – Identificação da autoridade competente, sua assinatura, a indicação do seu cargo ou função e número da matrícula.

§ 1º - A notificação deverá ser acompanhada de cópia da inicial do processo administrativo, apontando o órgão julgador e o respectivo endereço, imitando o fornecedor a impugná-lo no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do primeiro dia útil seguinte à formalização da notificação.

§ 2º - No curso de qualquer procedimento administrativo, as citações, intimações e notificações, quando feitas pessoalmente ou por carta com aviso de recebimento, observarão as seguintes regras:

I - Constitui ônus do interessado informar seu endereço para correspondência, bem como alterações posteriores;

II - Considera-se efetivada a intimação ou notificação por carta com sua entrega no endereço fornecido pelo interessado;

III - Será obrigatoriamente pessoal a citação do autuado para a instauração de processo administrativo sancionatório, após a lavratura do auto de infração. Não encontrado o interessado, a citação, notificação ou intimação serão feitas por edital publicado no Jornal Oficial do Município.

IV - Na citação, notificação ou intimação pessoal, caso o destinatário se recuse a assinar o comprovante de recebimento, o servidor encarregado certificará a entrega e a recusa;

V - Quando o interessado estiver representado nos autos por procurador, a este serão dirigidas as notificações e intimações.

§ 3º - Quando dados, autuações ou documentos solicitados ao consumidor forem imprescindíveis à apreciação do pedido formulado, o não atendimento no prazo fixado pelo PROCON poderá implicar no arquivamento do processo.

§ 4º - Em sendo constatada a repetição de demandas individuais análogas, ainda que em estágio de Pedido Preliminar de Informações ao Fornecedor, relativamente a um mesmo fornecedor, indicando a possibilidade de existência de dano coletivo, o PROCON RIO DAS OSTRAS poderá, a seu critério, determinar a reunião dos feitos individuais em uma única Reclamação Coletiva, para a qual o fornecedor demandado será citado, na forma prevista na presente Lei.

I - Na Reclamação Coletiva, o fornecedor será instado a manifestar-se conclusivamente:

- a) - Com relação a cada uma das demandas individuais nela reunidas, no sentido de dar-lhes atendimento, ou não;
- b) - De forma coletiva, quanto à conduta objeto da Reclamação Coletiva.

II - Findo o processo de Reclamação Coletiva, persistindo a apresentação de demandas individuais análogas, poderá o PROCON determinar:

- a) - A imediata abertura de nova Reclamação Coletiva;
- b) - O processamento individual das novas demandas;
- c) - A suspensão do processamento administrativo dos casos individuais análogos aos reunidos na Reclamação Coletiva, e estudo de medidas de caráter coletivo, de âmbito administrativo ou judicial, que poderão ser tomadas no âmbito do PROCON RIO DAS OSTRAS.

ART. 15 – A autoridade administrativa poderá determinar, na forma de ato próprio, constatação preliminar da ocorrência de prática presumida conforme art. 41 do Decreto 2.181/97.

SEÇÃO III

DA LAVRATURA DO AUTO DE INFRAÇÃO

ART. 16 – O Auto de Infração deverá ser lavrado sempre por agentes fiscais, oficialmente designados, vinculados ao PROCON RIO DAS OSTRAS e devidamente credenciados mediante cédula de identificação fiscal ou por agente delegado mediante convênio.

§ 1º - O Auto de Infração será lavrado pelo agente autuante que houver verificado a prática infrativa, preferencialmente no local onde foi comprovada a irregularidade, sem prejuízo das penalidades aplicadas em procedimento administrativo já instaurado.

§ 2º - O auto de infração, Auto de Apreensão e Termo de Depósito deverão obedecer às determinações do artigo 35 e incisos, 36, 37 § 1º e § 2º, e 38 e parágrafo único do Decreto Federal 2.181/97.

§ 3º - A assinatura do autuado no auto de infração, ao receber sua cópia, constitui notificação, assim considerada como termo inicial para efeito de contagem de prazo de impugnação do processo administrativo.

§ 4º - Caso o autuado se recuse a assinar o auto de infração, cumpre ao agente autuante consignar tal fato no próprio documento, remetendo sua cópia por via postal, mediante (AR) Aviso de Recebimento ou procedimento equivalente, para fins de regularização da notificação prevista no parágrafo anterior.

§ 5º - Considera-se formalizada a notificação na data em que o notificado toma ciência do seu conteúdo.

SEÇÃO IV

DA RECLAMAÇÃO

ART. 17 – O consumidor poderá apresentar sua reclamação pessoalmente ou por telefone e e-mail ao PROCON RIO DAS OSTRAS, sediado neste município como órgão oficial de Proteção e Defesa do Consumidor.

§ 1º A instauração do processo administrativo caberá aos Assessores Jurídicos do PROCON RIO DAS OSTRAS, nomeados na forma da Lei.

§ 2º Identificado qualquer tipo de infração às normas que regem as relações de consumo, a empresa reclamada será notificada para comparecimento em audiência conciliatória, onde deverá ser apresentada neste ato a defesa escrita.

§ 3º Realizado acordo em audiência a empresa deverá comprovar o cumprimento deste com documento comprobatório ou declaração assinada e datada pelo consumidor.

§ 4º Não realizado acordo em audiência ou não comprovado o cumprimento do acordo, o processo será encaminhado ao setor jurídico para análise.

SEÇÃO V

DA IMPUGNAÇÃO E JULGAMENTO DO PROCESSO ADMINISTRATIVO

ART. 18 – O processo administrativo decorrente de Auto de Infração, de ato de ofício de autoridade competente, ou de reclamação será instruído e julgado pelo Assessor Jurídico do PROCON RIO DAS OSTRAS, não estando a decisão vinculada a qualquer relatório ou parecer constantes dos autos do processo administrativo.

ART. 19 – A impugnação deverá conter:

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 dão suporte;

V – Os atos constitutivos da empresa

§ 1º - Para formação de seu convencimento, o julgador determinará as diligências cabíveis, devendo dispensar as meramente protelatórias ou irrelevantes, sendo-lhes facultado requisitar do infrator, ou quaisquer pessoas naturais ou jurídicas, órgãos ou entidades públicas as necessárias informações, esclarecimentos ou documentos, que deverão ser apresentados no prazo estabelecido.

§ 2º - A decisão administrativa conterà o relatório dos fatos, o respectivo enquadramento legal e, se condenatória, a natureza e a gradação da pena.

ART. 21 – Julgado o processo administrativo com aplicação de penalidade, será infrator notificado para, no prazo de 10 (Dez) dias úteis, efetuar o pagamento ou apresentar recurso administrativo dirigido à Comissão Julgadora dos Recursos Administrativos do PROCON RIO DAS OSTRAS.

§ 1º - O recurso previsto no *caput* deste artigo terá efeito suspensivo no que versar sobre a aplicação de multas.

§ 2º - Considerar-se-á formalizada a intimação da Decisão Administrativa a partir da data da ciência da mesma.

SEÇÃO VI

DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS

ART. 21 – Das decisões de que trata o art. 18 caberá recurso, sem efeito suspensivo, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do dia seguinte à data do recebimento da intimação da decisão, que deverá ser protocolado na secretaria do PROCON RIO DAS OSTRAS, dirigido à Comissão Julgadora dos Recursos Administrativos do PROCON RIO DAS OSTRAS.

ART. 22 – Não havendo interposição de recurso ou sendo este intempestivo, será proferida decisão definitiva, dispensado o relatório.

Parágrafo único – O fornecedor será notificado para, no prazo de 30 dias úteis, realizar o pagamento da multa.

ART. 23 – A Comissão Julgadora dos Recursos Administrativos do PROCON RIO DAS OSTRAS será composta pelo Coordenador Executivo – Presidente da Sessão, Assessor Jurídico – Relator, e mais um Assessor Jurídico, previamente designados.

ART. 24 – Os processos serão distribuídos mediante sorteio ou rodízio aos membros da Comissão de Julgamento para julgamento da Decisão Definitiva como segunda e última instância recursal.

ART. 25 – Havendo suspeição ou impedimento de qualquer membro da Comissão Julgadora, será realizado novo sorteio.

ART. 26 – Compete ao Relator:

I – Ordenar e dirigir o processo, determinando as providências relativas ao seu andamento e instrução;

II – Estudar os autos e elaborar relatório fundamentado no prazo legal;

III – Proferir Decisão Definitiva com respectiva Ementa.

ART. 27 – As sessões destinadas ao julgamento dos recursos se darão com pauta pré-fixada com 20 dias de antecedência no quadro de avisos da Secretaria do PROCON RIO DAS OSTRAS.

ART. 28 – O Presidente da Sessão manterá a disciplina do recinto, advertindo ou fazer retirar da sala quem perturbar os trabalhos.

ART. 29 – Cabendo sustentação oral, e desejando o advogado usar a palavra, o Presidente a dará pelo prazo improrrogável de 5 (cinco) minutos.

ART. 30 – Em qualquer fase do julgamento, posterior ao relatório e a sustentação oral, se for o caso, poderão os julgadores membros da Comissão Julgadora, pedir esclarecimentos ao relator sobre fatos e circunstâncias pertinentes a matéria em debate.

ART. 31 – Concluídos os debates, proferirão seus votos o Relator e demais membros da Comissão presentes na Sessão.

ART. 32 – Após o voto do Relator poderá qualquer um dos julgadores pedir vista dos autos.

Parágrafo Único – O pedido de vista suspenderá a conclusão do julgamento.

ART. 33 – O julgamento suspenso em virtude do pedido de vista prosseguirá, sempre que possível, no início da Sessão subsequente.

ART. 34 – As decisões proferidas pela maioria dos votantes da Comissão Julgadora terão caráter definitivo, não cabendo mais recurso de ordem formal ou material.

Parágrafo Único – O PROCON MUNICIPAL DE RIO DAS OSTRAS 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 art. 5º da Lei nº 7.347, de 1985, na órbita de suas respectivas competências.

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

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

III - O compromisso de ajustamento conterá, entre outras, cláusulas que estipulem condições sobre:

- a) - Obrigação do fornecedor de adequar sua conduta às exigências legais, no prazo ajustado;
- b) - Pena pecuniária, diária, pelo descumprimento do ajustado, levando-se em conta os seguintes critérios:
 1. o valor global da operação investigada;
 2. o valor do produto ou serviço em questão;
 3. os antecedentes do infrator;
 4. a situação econômica do infrator;
 5. ressarcimento das despesas de investigação da infração e instrução do procedimento administrativo

IV - 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. 35 – Todos os prazos referidos nesta Sessão são preclusivos.

CAPÍTULO V

SEÇÃO I

DAS PENALIDADES

ART. 36 – A pena de multa será graduada de acordo com a natureza da infração, a vantagem auferida e o porte econômico do fornecedor.

§ 1º - 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, de 11.09.90; em seguida, serão consideradas as circunstâncias atenuantes e agravantes previstas nos artigos 41 e 42, desta Lei.

§ 2º - As infrações serão classificadas de acordo com sua natureza e potencial ofensivo em quatro grupos I, II, III e IV, pelo critério constante do Anexo Único deste Decreto.

§ 3º - Consideram-se infrações de maior gravidade, para efeito do disposto no artigo 59 da Lei 8.078, de 11.09.90, aquelas relacionadas nos grupos III e IV nos respectivos Anexos do presente Decreto.

ART. 37 – Quanto à natureza da infração serão classificados de acordo com o Anexo Único deste Decreto, estabelecidos os seguintes critérios:

I - GRUPO I – Leve: aquelas constantes do Grupo I do Anexo Único, aplicadas com o percentual de 50% (cinquenta por cento);

II - GRUPO II – Média: aquelas constantes do Grupo II do Anexo Único, aplicadas com o percentual de 100% (cem por cento);

III - GRUPO III – Grave: aquelas constantes do Grupo III do Anexo Único, aplicadas com o percentual de 200% (duzentos por cento);

IV - GRUPO IV – Gravíssima: aquelas constantes do Grupo IV do Anexo Único, aplicadas com o percentual de 300% (trezentos por cento);

ART. 38 – Para se obter a vantagem auferida será aplicada alíquota correspondente, da seguinte forma:

I – Ausência de vantagem econômica – alíquota 0 (zero);

II – Vantagem econômica individual – aplicação de alíquota de 1%;

III – Vantagem econômica coletiva – aplicação de alíquota de 2%;

IV – Vantagem econômica difusa – aplicação de alíquota de 3%.

ART. 39 Com relação à vantagem auferida, serão consideradas quatro situações:

I - Ausência de vantagem econômica – considera-se ausência de vantagem econômica, quando a prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor não gerar proveito econômico, ou que possa ser traduzido economicamente.

II - Vantagem econômica individual – considera-se vantagem individual, quando a prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor gerar, de forma direta, indireta ou potencial, proveito econômico, ou que possa ser traduzido economicamente.

III – Vantagem econômica coletiva – considera-se vantagem coletiva, quando a prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor gerar, de forma direta, indireta ou potencial, proveito econômico, ou que possa ser traduzido economicamente, ofendendo direitos ou

interesses coletivos, assim entendidos os transindividuais de natureza indivisível, de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com infrator por relação jurídica.

IV - Vantagem econômica difusa – considera-se vantagem de caráter difuso, quando a prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor gerar, de forma direta, indireta ou potencial, proveito econômico, ou que possa ser traduzido economicamente, ofendendo direitos ou interesses difusos, assim entendidos os transindividuais de natureza indivisível, de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas indeterminadas e ligadas por circunstância de fato.

~~ART. 40 – O porte econômico do infrator será auferido por meio do Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica, apurado através da Secretaria da Receita Federal e aplicado no cálculo da multa, estabelecido e acrescido dos seguintes percentuais:~~

~~I – Microempreendedor individual – 25 % (vinte e cinco por cento);~~

~~II – Microempresa – 50% (cinquenta por cento);~~

~~III – Empresa de pequeno porte – 200 % (duzentos por cento);~~

~~IV – Empresa de médio porte – 600 % (seiscentos por cento);~~

~~V – Empresa de grande porte – 1.000% (mil por cento).~~

~~§ 1º – Havendo dificuldade de se obter a documentação citada no *caput* deste artigo, poderá o julgador requerer ao fornecedor documentação idônea que comprove o porte econômico da empresa, no prazo de 10 (dez) dias.~~

~~§ 2º – A recusa à prestação das informações ou o desrespeito às determinações e convocações do PROCON RIO DAS OSTRAS, nos termos do parágrafo anterior, caracterizam desobediência, na forma do ART. 330, do CP.~~

~~§ 3º – A dosimetria da pena de multa será definida através da fórmula abaixo, a qual determinará a Pena Base:~~

~~I – $PB + (PB \times NI) \times VA + PA$:~~

~~a) – PB = Pena Base;~~

~~b) – NI = Natureza da Infração;~~

~~c) – VA = Vantagem Auferida;~~

~~d) – PA = Pena Administrativa.~~

~~§ 4º – Cada uma das circunstâncias agravantes aumentam a pena em 1/3 (um terço), e as atenuantes diminuem em 1/3 (um terço).~~

*Art. 40 O porte econômico do infrator será auferido por meio do Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica, apurado através da Secretaria da Receita Federal e aplicado no cálculo da multa, estabelecido e acrescido dos seguintes percentuais:

I- ao Microempreendedor individual – 25 % (vinte e cinco por cento);

II- a Microempresa – 50% (cinquenta por cento);

III- a Empresa de pequeno porte – 200 % (duzentos por cento);

IV- a Empresa de médio porte – 600 % (seiscentos por cento);

V- a Empresa de grande porte – 1.000% (mil por cento).

§ 1º Havendo dificuldade de se obter a documentação citada no caput deste artigo, poderá o julgador requerer ao fornecedor documentação idônea que comprove o porte econômico da empresa, no prazo de 10 (dez) dias.

§ 2º A recusa à prestação das informações ou o desrespeito às determinações e convocações do PROCON RIO DAS OSTRAS, nos termos do parágrafo anterior, caracterizam desobediência, na forma do Art. 330, do CP.

§ 3º A dosimetria da pena da multa será definida através da fórmula abaixo, a qual determinará a Pena Base:

$I - PB = \{[PA + (PA \times NI)] \times [(1 + VA) + PE]\}$:

- a) PB = Pena Base;
- b) NI = Natureza da Infração;
- c) VA = Vantagem Auferida;
- d) PA = Pena Administrativa;
- e) PE = Porte da Empresa.

§ 4º A pena administrativa não poderá ser inferior a 300 (trezentas) UFIR-RJ (Unidade Fiscal de Referência do Estado do Rio de Janeiro).

§ 5º Após apuração da Pena Base, cada uma das circunstâncias agravantes aumentam a pena em 1/3 (um terço), e as atenuantes diminuem em 1/3 (um terço) ”.

[* Nova redação dada pelo decreto 2963/2021.](#)

ART. 41 – 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.

Parágrafo Único. Considera-se infrator primário aquele que não tiver sido punido por prática infrativa nos ditames da legislação consumerista, nos últimos 05 (cinco) anos, através de processo administrativo com decisão final irrecurável.

ART. 42 – Consideram-se circunstâncias agravantes:

- I – Ser o infrator reincidente;
- II – Ter o infrator, comprovadamente, cometido prática infrativa para obter vantagens indevidas;
- III – Trazer a prática infrativa consequências 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 consequências;
- V – Ter o infrator agido com dolo;
- VI – Ocasionar prática lesiva de dano coletivo ou de caráter repetitivo;
- VII – Ter a prática infrativa ocorrido em desfavor de menor de 18 (dezoito) ou maior de 60 (sessenta) anos de idade, ou de pessoas portadoras de deficiência física, mental ou sensorial, interditas ou não;

VIII – Dissimular-se da natureza ilícita do dano 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 estado de calamidade.

Parágrafo Único – Considera-se reincidência a repetição de prática infrativa, de qualquer natureza, às normas de defesa do consumidor, punida por decisão administrativa irrecorrível.

ART. 43 – A pena de multa será aferida em duas etapas:

I – Primeiramente proceder-se-á a fixação da pena-base;

II – Posteriormente, sobre ela serão aplicadas agravantes e atenuantes, se houverem, de modo a determinar o valor final da penalidade.

Parágrafo único. A pena fixada não será inferior 300 (trezentas) UFIR-RJ (Unidade Fiscal de Referência do Estado do Rio de Janeiro) nem superior a 1.000.000 (um milhão) de UFIR/RJ.

ART. 44 – A pena-base será obtida através do seguinte cálculo:

I – Aplica-se o menor valor da multa administrativa obtida no parágrafo 1º do artigo anterior, acrescido do percentual correspondente a natureza da infração estabelecida no art. 37 deste Decreto;

II – Ao resultado obtido no inciso anterior, aplica-se a alíquota correspondente à vantagem auferida de que trata o art. 38, acrescido do percentual referente ao porte econômico do infrator, estabelecido no art. 40 deste Decreto.

~~Art. 45 – O valor da multa será reduzido nos seguintes casos, respeitados os limites do artigo 57 da Lei n.º 8.078, de 11.09.90:~~

~~I – De 25% (vinte e cinco por cento) do seu valor, caso ocorra o pagamento no prazo de 10 (Dez) dias após o recebimento da notificação da Decisão Administrativa;~~

~~II – De 15% (quinze por cento) do seu valor, caso ocorra o pagamento antes do recebimento da notificação da decisão definitiva;~~

~~III – De 5% (cinco por cento) do seu valor, caso ocorra o pagamento no prazo máximo de 10 (dez) dias depois do recebimento da notificação da decisão definitiva, da qual não caiba mais recurso administrativo.~~

~~Parágrafo Único – passado os prazos acima os valores não poderão sofrer mais qualquer tipo de desconto.~~

*Art. 45 O valor da multa será reduzido nos seguintes casos, respeitado os limites do artigo 57 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990:

I- de 25% (vinte e cinco por cento) do seu valor, caso ocorra o pagamento no prazo de 10 (dez) dias após o recebimento da notificação da Decisão Administrativa;

II- de 15% (quinze por cento) do seu valor, após vencido o prazo da decisão administrativa;

III- de 5% (cinco por cento) do seu valor, caso ocorra o pagamento no prazo máximo de 10 (dez) dias, depois do recebimento da notificação da decisão definitiva, da qual não caiba mais recurso administrativo;

§ 1º Na hipótese de impugnação, e havendo a reforma de decisão, a multa será reduzida em 15%(quinze por cento) do seu valor, caso ocorra o pagamento no prazo máximo de 10 (dez) dias, após o recebimento da notificação da decisão definitiva, da qual não caiba mais recurso.

§ 2º A redução prevista no § 1º ocorrerá somente para Microempreendedor Individual, Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, regulamentado pela Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, previsto no artigo 170, inciso IX da Constituição Federal.

§ 3º Passados os prazos acima, os valores não poderão sofrer qualquer tipo de desconto”.

[* Nova redação dada pelo decreto 2963/2021.](#)

ART. 46 – A ocorrência de cada uma das circunstâncias agravantes previstas no art. 42 deste Decreto, implica no aumento de 1/3 (um terço) sobre a pena-base aferida. A ocorrência de cada uma das circunstâncias atenuantes, previstas no art. 41 deste Decreto, implica na redução de 1/3 (um terço) sobre a pena- base aferida.

§ 1º - No concurso de práticas infrativas, a pena de multa será aplicada para cada uma das infrações.

§ 2º - Os valores obtidos com os cálculos das multas serão apresentados sempre em moeda corrente.

§ 3º - No concurso de circunstâncias agravantes e atenuantes, aplica-se primeiro as agravantes e depois as atenuantes.

SEÇÃO III

DA DESTINAÇÃO DOS RECURSOS

ART. 47 – Os valores arrecadados pelas cobranças das multas aplicadas previstas neste Decreto, serão destinados ao Fundo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor, criado pela Lei Municipal nº 1.548/2011 e utilizados para financiamento de projetos relacionados aos objetivos da Política Municipal das Relações de Consumo, com a defesa dos direitos básicos do consumidor e com a modernização administrativa do PROCON RIO DAS OSTRAS, nos termos da Lei.

SEÇÃO IV

DA INSCRIÇÃO EM DÍVIDA ATIVA

ART. 48 – Não sendo recolhido o valor da multa aplicada em 30 (trinta) dias da ciência do autuado sobre a Decisão Definitiva da qual não caiba mais recurso administrativo, será o débito inscrito em dívida ativa do Município de Rio das Ostras, para subsequente cobrança executiva.

Parágrafo Único – Após o prazo do recolhimento previsto no *caput* a multa será acrescida de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês e atualização monetária.

ART. 49 – A Secretaria Municipal de Fazenda será responsável pela inscrição, em dívida ativa do Município, dos débitos referidos no artigo anterior.

§ 1º - O PROCON RIO DAS OSTRAS encaminhará periodicamente à Secretaria Municipal de Fazenda as informações, cuidando ainda para que seja inserido na CDA a procedência da cobrança executiva, necessárias ao cumprimento do previsto no *caput*, devendo os valores pagos ser repassados pela Secretaria Municipal de Fazenda ao Fundo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor.

§ 2º - Transcorrido o período de 01 (um) ano sem que tenha havido o pagamento, a Secretaria Municipal de Fazenda promoverá a distribuição da execução judicial do débito.

ART. 50 – A Procuradoria Geral do Município será responsável pelo acompanhamento dos processos pelo acompanhamento dos processos de execução judicial dos referidos no artigo anterior, além de responder pela defesa judicial do Município em ações que visem a anulação da cobrança de tais multas.

Parágrafo Único – Os valores oriundos de tais débitos deverão ser repassados ao Fundo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor.

SEÇÃO V

DO PROCEDIMENTO PARA RECOLHIMENTO DAS MULTAS

ART. 51 – As multas aplicadas com base no presente Decreto serão recolhidas nos bancos conveniados com o Município de Rio das Ostras, através de guia de recolhimento própria e depositados em conta corrente do Fundo Municipal de Defesa do Consumidor.

ART. 52 Fica autorizado o parcelamento dos débitos vencidos, decorrentes de infrações à legislação de Proteção e defesa do consumidor, em até 24 (vinte e quatro) 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.

§ 1º O valor mínimo de cada parcela não poderá ser inferior a R\$ 300,00 (trezentos reais), salvo no caso de MEI (Microempresa individual) em que fica estipulado o mínimo de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) para cada parcela.

§ 2º O requerimento de parcelamento, subscrito pelo devedor ou seu representante legal, deverá indicar o número de parcelas pretendido e conter a confissão de dívida, considerando-se deferido o pedido com a emissão do boleto bancário da primeira parcela.

§ 3º A falta de pagamento de qualquer das parcelas no vencimento caracterizará o rompimento do parcelamento e vencimento imediato do saldo devedor.

§ 4º Não sendo recolhido o saldo devedor no prazo de 30 (trinta) dias, após ciência do rompimento do parcelamento, será o débito inscrito em dívida ativa no Município de Rio das Ostras, conforme dispõe o artigo 48 deste decreto.

§ 5º O PROCON RIO DAS OSTRAS a seu critério, poderá deferir o parcelamento de débitos de outra natureza nas mesmas condições aqui estabelecidas.

Art. 53 Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogando expressamente o Decreto Municipal nº 1.753/2017.

Gabinete do Prefeito, 10 de fevereiro de 2021.

MARCELINO CARLOS DIAS BORBA

Prefeito do Município de Rio das Ostras

ANEXO I DO DECRETO N° 2784/2021

ESTABELECE A CLASSIFICAÇÃO DAS INFRAÇÕES AO CÓDIGO DAS INFRAÇÕES AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

A) INFRAÇÕES ENQUADRADAS NO GRUPO I

- 1 - Ofertar produtos ou serviços sem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, condições de pagamento, juros, encargos, custo efetivo total, garantia e origem sobre outros dados relevantes.
- 2 - Deixar de fornecer prévia e adequadamente ao consumidor, nas vendas a prazo, informações obrigatórias sobre as condições do crédito ou financiamento.
- 3 - 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.
- 4 – Promover publicidade de produto ou serviço de forma que o consumidor não a identifique como tal, de forma rápida e imediata.
- 5 – Prática infrativa de menor gravidade não enquadrada em outro grupo.

ANEXO II DO DECRETO N° 2784/2021

GRUPO II

ESTABELECE A CLASSIFICAÇÃO DAS INFRAÇÕES AO CÓDIGO DAS INFRAÇÕES AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

B) INFRAÇÕES ENQUADRADAS NO GRUPO II

- 1 – Deixar de sanar os vícios do produto ou serviço, de qualidade ou quantidade, que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária.
- 2 – Deixar de cumprir a oferta, publicitária ou não, suficientemente precisa, ou obrigação estipulada em contrato.
- 3 – Redigir instrumento de contrato que regula relações de consumo de modo a dificultar a compreensão do seu sentido e alcance.
- 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.
- 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.
- 6 – Deixar de fornecer manual de instrução, de instalação e uso de produto em linguagem didática e com ilustração.
- 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.

8 – Deixar de redigir com destaque cláusulas contratuais que impliquem na limitação de direito do consumidor, impedindo sua imediata e fácil compreensão.

9 – Ofertar produtos e 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.

10 – Descumprir normas de proteção e defesa do consumidor não previstas no CDC, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, XXXII, 170, V, da Constituição Federal e art. 9º do Decreto 2.181/1997.

ANEXO III DO DECRETO N° 2784/2021

GRUPO III

ESTABELECE A CLASSIFICAÇÃO DAS INFRAÇÕES AO CÓDIGO DAS INFRAÇÕES AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

C) INFRAÇÕES ENQUADRADAS NO GRUPO III

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

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.

3 – Colocar no mercado de consumo produtos ou serviços inadequados ao fim que se destinam ou lhe diminuem o valor.

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.

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.

6 – Deixar as concessionárias ou permissionárias de fornecer serviços públicos adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

7 – Recusar, sem motivo justificado, atendimento à demanda dos consumidores de serviços.

8 – Deixar de assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto.

9 – Impedir ou dificultar o acesso gratuito do consumidor às informações existentes em cadastros, fichas, registros, dados, pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como suas respectivas fontes.

10 – Manter cadastro de consumidores sem que sejam objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, ou contendo informações negativas por período superior a 5 (cinco) anos.

- 11 – Inserir ou manter registros, em desacordo com a legislação, nos cadastros ou banco de dados de consumidores.
- 12 – Inserir ou causar a inserção de informações negativas não verdadeiras ou imprecisas em cadastro de consumidores.
- 13 – Deixar de comunicar por escrito ao consumidor a abertura de cadastro, ficha, registro de dados pessoais de consumo, quando não solicitada por ele.
- 14 – 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.
- 15 – Fornecer quaisquer informações que possam impedir ou dificultar o acesso ao crédito junto aos fornecedores após consumada a prescrição relativa à cobrança de débitos do consumidor.
- 16 – 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, ou deixar de prestar essas informações ao órgão de defesa do consumidor quando notificado para tanto.
- 17 – Realizar prática abusiva.
- 18 – Promover publicidade enganosa ou abusiva.
- 19 – 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.
- 20 – Deixar de restituir quantia recebida em excesso nos casos de produtos ou serviços sujeitos a regime de controle ou tabelamento de preços.
- 21 – Submeter, na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente a ridículo ou qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.
- 22 – Inserir no instrumento de contrato cláusula abusiva, levando em consideração o artigo 56 § 1º, § 2º e § 3º do Decreto 2.181/1997.
- 23 – Deixar de restituir ao consumidor quantia indevidamente cobrada pelo valor igual ao dobro do excesso.
- 24 – Exigir multa de mora superior ao limite legal.
- 25 – Deixar de assegurar ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros.
- 26 – Inserir no instrumento de contrato cláusula que estabeleça 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.
- 27 – Prática infrativa de maior gravidade não enquadrada em outro grupo.
- 28 - Deixar de prestar informações sobre questões de interesse do consumidor descumprindo notificação do órgão de defesa do consumidor, PROCON RIO DAS OSTRAS.

ANEXO III DO DECRETO N° 2784/2021

GRUPO IV

ESTABELECE A CLASSIFICAÇÃO DAS INFRAÇÕES AO CÓDIGO DAS INFRAÇÕES AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

D) INFRAÇÕES ENQUADRADAS NO GRUPO IV

- 1 – Exposição à venda de produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, ou perigosos.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 6 – Expor à venda produtos com validade vencida.