



Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor  
Diretoria Executiva

**Portaria Normativa nº 0229/2022, de 22 de dezembro de 2022.**

**Institui o Código Estadual de Procedimentos Fiscalizatórios e Sancionatórios do PROCON.**

**Dispõe sobre a atividade fiscalizatória e o processo administrativo sancionador no âmbito da Fundação PROCON, bem como sobre a utilização do Sistema PROCON-SP DIGITAL na forma que especifica e dá outras providências.**

**Art. 1º** – A presente Portaria regula no âmbito do PROCON-SP a atividade fiscalizatória e o processo administrativo sancionador referente às violações de normas de proteção e defesa do consumidor estabelecidas na Lei Federal nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e em outros diplomas legais ou atos administrativos.

## **TÍTULO I**

### **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **CAPÍTULO I**

##### **DOS PRINCÍPIOS ADMINISTRATIVOS**

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

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

#### **CAPÍTULO II**

##### **DOS ATOS ADMINISTRATIVOS**

#### **SEÇÃO I**

##### **DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

*Classif. documental*

001.01.01.001



Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor  
Diretoria Executiva

**Art. 4º** – O PROCON-SP não iniciará qualquer atuação material relacionada com a esfera jurídica do fornecedor sem a prévia expedição do ato administrativo que lhe sirva de fundamento, salvo na hipótese de expressa previsão legal.

**Art. 5º** – Os atos fiscalizatórios e o processo administrativo sancionador serão sigilosos até a publicação da decisão final irrecorrível, salvo em relação ao fornecedor, seu procurador ou terceiro que demonstre legítimo interesse.

§ 1º. O ingresso de terceiro no processo administrativo sancionador dependerá de decisão motivada da Diretoria Executiva, podendo esta ser delegada.

§ 2º. Da decisão que defere ou não o ingresso do terceiro no processo administrativo sancionador não cabe recurso.

**Art. 6º** – Em todos os atos e termos dos atos fiscalizatórios e do processo administrativo sancionador é obrigatório o uso da língua portuguesa.

Parágrafo único. O documento redigido em língua estrangeira somente poderá ser juntado aos autos quando acompanhado de versão traduzida para língua portuguesa firmada por tradutor juramentado.

## SEÇÃO II

### DA FORMA DOS ATOS

**Art. 7º** – Os atos administrativos e instrumentos fiscalizatórios produzidos por escrito pelo PROCON-SP indicarão a data, horário e o local de sua edição, e conterão a identificação nominal, funcional e a assinatura da autoridade responsável.

Parágrafo único - Os atos administrativos e instrumentos fiscalizatórios produzidos eletronicamente, além dos requisitos previstos no caput deste artigo, serão assinados pela autoridade responsável mediante senha.

## SEÇÃO III

### DA PRÁTICA ELETRÔNICA DOS ATOS

**Art. 8º** – Os atos fiscalizatórios e os processuais poderão ser praticados de forma eletrônica, exclusivamente através do Sistema PROCON-SP DIGITAL.



Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor  
Diretoria Executiva

§ 1º. Se o Auto de Infração for lavrado de forma eletrônica, todos os atos processuais subsequentes serão realizados através do Sistema PROCON-SP DIGITAL, com exceção daquele previsto no art. 11, inciso IV.

§ 2º. Se o Auto de Infração for lavrado de forma física, todos os atos processuais subsequentes serão realizados e autuados fisicamente junto à Assessoria de Controle e Processos-ACP.

§ 3º Excepcionalmente, o auto de infração físico poderá ser digitalizado e, nesta hipótese, tramitará na forma do §1º.

§ 4º. Nas hipóteses do §1º e de instauração de Averiguação Preliminar eletrônica, não será conhecido nenhum documento físico ou digital protocolado fora do Sistema PROCON-SP DIGITAL.

§ 5º. Nos casos de inconsistência no Sistema PROCON-SP DIGITAL certificada pela Assessoria de Tecnologia, Informação e Comunicação-ATIC da Diretoria Executiva, de ofício ou a requerimento do interessado, o prazo legal será restituído pelo tempo faltante, sendo no mínimo 1 dia útil.

§ 6º O requerimento do interessado na hipótese do §5º será feito através do seguinte endereço eletrônico: [suportesancionatorio@procon.sp.gov.br](mailto:suportesancionatorio@procon.sp.gov.br)

#### SEÇÃO IV

#### DO TEMPO DOS ATOS

**Art. 9º** – A prática eletrônica dos atos no Sistema PROCON-SP DIGITAL pode ocorrer em qualquer horário até as 23:59:59 (vinte e três horas, cinquenta e nove minutos e cinquenta e nove segundos) do último dia do prazo.

#### SEÇÃO V

#### DA COMUNICAÇÃO DOS ATOS

**Art. 10** – A publicidade dos atos administrativos do PROCON-SP consistirá em sua publicação no Diário Oficial do Estado, ou, nas hipóteses do artigo 11.

Parágrafo único - Os despachos de mero expediente não necessitam de publicação.

#### SEÇÃO VI



## DAS CITAÇÕES, INTIMAÇÕES E NOTIFICAÇÕES

**Art. 11** – As citações, intimações e notificações, quando feitas pessoalmente, por carta com aviso de recebimento ou por correspondência eletrônica observarão as seguintes regras:

I – constitui ônus do fornecedor informar seu endereço físico e eletrônico para correspondência, bem como alterações posteriores, quando for divergente do que consta no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;

II – na ausência de indicação de endereço físico ou eletrônico pelo fornecedor, considerar-se-á válido aquele que constar em documento público ou site oficial;

III - considera-se efetivada a intimação ou notificação pessoal, por carta ou correspondência eletrônica com sua entrega no endereço indicado pelo fornecedor;

IV - será obrigatoriamente pessoal ou por correspondência com aviso de recebimento a citação do fornecedor no processo administrativo sancionador;

V - na citação, notificação ou intimação pessoal, caso o representante do fornecedor se recuse a assinar o comprovante de recebimento, o servidor encarregado certificará a entrega e a recusa no documento no qual deverá conter a assinatura de uma testemunha devidamente identificada e entregará uma via ao fornecedor;

VI - quando o particular estiver representado nos autos do processo sancionador por procurador, a este serão dirigidas as notificações e intimações;

VII - as citações, notificações e intimações poderão ser realizadas nos dias úteis, feriados e aos finais de semana;

VIII – as notificações e intimações poderão ser realizadas através do Sistema PROCON-SP DIGITAL.

Parágrafo único – Não sendo localizado o Autuado para citação pessoal ou por correspondência, o mesmo será citado por edital, preenchidas as formalidades legais para o ato.

## SEÇÃO VII

### DA CONTAGEM DOS PRAZOS

**Art. 12** - Considera-se como data da publicação o primeiro dia útil seguinte ao da disponibilização da informação no Diário Oficial do Estado de São Paulo.



Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor  
Diretoria Executiva

§ 1º A contagem de prazo terá início no primeiro dia útil que se seguir ao da publicação.

§ 2º Nas hipóteses em que o servidor realizar pessoalmente a entrega de instrumento fiscalizatório ou citação, a contagem do prazo terá início no primeiro dia útil seguinte.

**Art. 13** – Os prazos serão contínuos e computados em dias corridos, excluindo-se o dia da ciência e incluindo-se o do vencimento.

### CAPÍTULO III

#### DA REPRESENTAÇÃO LEGAL

**Art. 14** – O representante legal do fornecedor poderá atuar nos atos fiscalizatórios ou no processo administrativo sancionador, diretamente, por procurador ou preposto devidamente habilitado.

Parágrafo único. No tocante a procuração “ad judícia” aplica-se o artigo 105 da Lei Federal n. 13.105, de 16 de março de 2015 (Código de Processo Civil).

### TÍTULO II

#### DO SISTEMA PROCON-SP DIGITAL NO ÂMBITO DA FISCALIZAÇÃO E DO PROCESSO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

### CAPÍTULO I

#### DO ACESSO

**Art. 15** – O PROCON-SP DIGITAL será acessado no sítio eletrônico [www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br).

§ 1º. O acesso ao sistema será restrito ao PROCON/SP, ao representante legal do fornecedor, ao procurador ou preposto devidamente habilitado, os quais poderão interagir via sistema, em todos os casos mediante identificação por meio de usuário (*login*) e senha ou código de acesso.

§ 2º. Os procedimentos de fiscalização no PROCON-SP DIGITAL podem tramitar eletronicamente.

**Art. 16** - O representante legal do fornecedor, procurador ou preposto não autenticado poderá acessar o PROCON-SP DIGITAL por meio de código de acesso.



Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor  
Diretoria Executiva

Parágrafo único. O código de acesso dará visualização apenas ao documento eletrônico a ele vinculado.

**CAPÍTULO II**

**DO CADASTRO DO REPRESENTANTE LEGAL DO FORNECEDOR, PROCURADOR E  
PREPOSTO**

**Art. 17** – O fornecedor poderá se cadastrar no PROCON-SP DIGITAL, para acesso aos instrumentos e processos previstos nesta Portaria, através de solicitação de autenticação com a inclusão dos documentos exigidos no Termo de Condições e Uso disponível no site.

**TÍTULO III**

**DA ATIVIDADE FISCALIZATÓRIA**

**Art. 18** - Compreende-se como atividade fiscalizatória todos os atos administrativos voltados à apuração de possível violação das normas de proteção e defesa do consumidor.

**CAPÍTULO I**

**DOS INSTRUMENTOS FISCALIZATÓRIOS**

**Art. 19** - São instrumentos fiscalizatórios:

I – Auto de Constatação;

II - Registro de Fiscalização - RF;

III – Auto de Apreensão;

IV – Auto de Notificação;

V – Auto de Infração;

VI – Registro de Ato Fiscalizatório Satisfatório – RAFS.



Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor  
Diretoria Executiva

Parágrafo único - Será disponibilizado ao fornecedor cópia de todos os instrumentos fiscalizatórios lavrados contra si, os quais poderão ser acessados no Sistema **PROCON-SP DIGITAL** na hipótese de instrumentos lavrados eletronicamente.

**Art. 20** - Os atos administrativos e instrumentos fiscalizatórios compõem a Averiguação Preliminar.

**SEÇÃO I**

**DO AUTO DE CONSTATAÇÃO**

**Art. 21** - O Auto de Constatação é o instrumento fiscalizatório lavrado durante o ato fiscalizatório com a finalidade de constatar situação relacionada a possível ofensa ao Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90) ou legislação especial.

Parágrafo único - O preenchimento deve ser feito de modo claro e preciso, limitando-se a descrever os fatos.

**SEÇÃO II**

**DO REGISTRO DE FISCALIZAÇÃO**

**Art. 22** - O Registro de Fiscalização é o instrumento fiscalizatório lavrado durante o ato fiscalizatório com a finalidade de constatar situação relacionada a possível ofensa de norma de proteção e defesa do consumidor prevista Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90) ou legislação especial em formulário com campos pré-fixados.

Parágrafo único - O preenchimento deve ser feito de modo claro e preciso, limitando-se a descrever os fatos.

**SEÇÃO III**

**DO AUTO DE APREENSÃO**

**Art. 23** - O Auto de Apreensão é o instrumento fiscalizatório lavrado durante o ato fiscalizatório com a finalidade de registro dos produtos e demais bens apreendidos, que servirão de prova da conduta registrada em Auto de Constatação ou Registro de Fiscalização.

§ 1º - A apreensão de bens somente deve ser realizada quando necessária à comprovação da infração descrita pelo agente fiscal, isto é, quando os demais meios admitidos em direito, tal como a simples constatação, fotografia ou filmagem, não forem suficientes.



Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor  
Diretoria Executiva

§ 2º - Os bens objeto do Auto de Apreensão, a critério do agente fiscal, serão depositados na sede do PROCON-SP ou ficarão sob a guarda de fiel depositário, com a advertência de proibição de venda, utilização, substituição ou remoção.

**SEÇÃO IV**

**DO AUTO DE NOTIFICAÇÃO**

**Art. 24** - O Auto de Notificação é o instrumento fiscalizatório lavrado durante o ato de fiscalização ou nos autos da Averiguação Preliminar com a finalidade de solicitar informações e/ou documentos ao fornecedor.

§ 1º - O prazo para cumprimento da notificação é de 07 (sete) dias corridos, a contar do envio eletrônico ou do recebimento físico.

§ 2º - A resposta ao Auto de Notificação será protocolada via Sistema PROCON-SP DIGITAL, observando-se as advertências para acesso e solicitação de vínculo constante do instrumento fiscalizatório, na hipótese de ter sido instaurada Averiguação Preliminar eletrônica.

§ 3º O fornecedor deverá observar o canal específico apontado no auto de notificação, para envio da resposta, sob pena de não conhecimento.

§ 4º. A pedido do fornecedor poderá ser prorrogado pelo Diretor de Fiscalização o prazo para cumprimento da notificação, por até 30 (trinta) dias, desde que haja motivo justificável, podendo ser novamente prorrogado por até 30 (trinta) dias em novo pedido justificável, bem como ser delegada tal atribuição.

§ 5º - Da decisão de prorrogação prevista no § 4º, a qual será disponibilizada nos autos da Averiguação Preliminar, não caberá reconsideração.

**SEÇÃO V**

**DO AUTO DE INFRAÇÃO**

**Art. 25** - O Auto de Infração é o instrumento fiscalizatório que descreve os indícios da prática de infração às normas de proteção e defesa do consumidor, identifica o fornecedor responsável e indica a sanção a ser aplicada.

§ 1º - Deverá conter o Auto de Infração, sob pena de nulidade:

I - a identificação precisa do fornecedor autuado;



Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor  
Diretoria Executiva

II - a descrição, ordenada e clara, da conduta infratora, podendo ser feita de forma sucinta quando houver remissão a qualquer instrumento fiscalizatório ou documento que descreva a conduta de forma detalhada;

III - o enquadramento legal da violação à norma de proteção e defesa do consumidor;

IV – a sanção a ser aplicada;

V - o local, a data e a hora de sua lavratura;

VI - a identificação, o número da Cédula de Identificação Fiscal e assinatura do agente fiscal, salvo na hipótese de auto de infração eletrônico em que a assinatura do agente fiscal ocorrerá por autenticação mediante senha.

§ 2º - O Auto de Infração poderá ser retificado em decorrência de vício formal, reabrindo-se o prazo para apresentação de defesa.

§ 3º - A penalidade-base da multa será calculada na forma do artigo 42 desta Portaria, individualmente para cada infração, e a condição econômica do fornecedor será estimada, preferencialmente, pela média da receita mensal bruta dos três meses anteriores a lavratura do Auto de Infração.

§ 4º – No caso de conduta infrativa imputada a uma unidade específica do autuado, será considerada como condição econômica a receita bruta individual do estabelecimento indicado no Auto de Infração.

§ 5º – No caso de conduta infrativa imputada à rede de estabelecimentos, quando assim expressamente constar no Auto de Infração, será considerada como condição econômica a receita bruta da rede do autuado, apurada com base no § 3º, e indicado o estabelecimento matriz como responsável.

§ 6º - O Auto de Infração será instruído com o demonstrativo de cálculo do valor da penalidade-base, o qual discriminará o montante de cada conduta infracional.

## SEÇÃO VI

### DO REGISTRO DE ATO FISCALIZATÓRIO SATISFATÓRIO

**Art. 26** - O Registro de Ato Fiscalizatório Satisfatório é o instrumento lavrado com a finalidade de constatar que não foi encontrada nenhuma irregularidade no local em que se realizou o ato fiscalizatório.



**SEÇÃO VII**

**DA AVERIGUAÇÃO PRELIMINAR**

**Art. 27** - A Averiguação Preliminar é o procedimento administrativo sigiloso de natureza inquisitorial instaurado com a finalidade de colacionar elementos de prova sobre fato potencialmente infracional e sua autoria, composto por atos administrativos e instrumentos fiscalizatórios, os quais prescindem de defesa.

**TÍTULO IV**

**DO PROCESSO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR**

**Art. 28** - O processo administrativo sancionador inicia-se com a lavratura do Auto de Infração.

Parágrafo único - Poderá ser instaurado processo administrativo sancionador de natureza cautelar antecedente ou incidental nos termos desta Portaria.

**CAPÍTULO I**

**DA CITAÇÃO, PAGAMENTO DA PENALIDADE-BASE, IMPUGNAÇÃO DA RECEITA BRUTA ESTIMADA E DEFESA ADMINISTRATIVA**

**Art. 29** - O fornecedor será citado pessoalmente por servidor do PROCON/SP ou por carta com aviso de recebimento.

§ 1º - Poderá o fornecedor ser citado eletronicamente pelo Sistema PROCON-SP DIGITAL no endereço de e-mail cadastrado no Portal do Fornecedor, desde que este expressamente autorize.

§ 2º - O comparecimento espontâneo do fornecedor suprirá a falta ou nulidade da citação.

§ 3º - O prazo de defesa inicia-se com a juntada da citação nos autos ou com o comparecimento espontâneo do fornecedor.

§ 4º - Não sendo localizado o Autuado para citação pessoal ou por correspondência, o mesmo será citado por edital, preenchidas as formalidades legais para o ato.

**Art. 30** - O fornecedor poderá, no prazo de 15 (quinze) dias contados da citação:

I - efetivar o pagamento da penalidade-base; ou



Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor  
Diretoria Executiva

II – impugnar o valor da receita bruta estimada e oferecer defesa administrativa, sob pena de preclusão e aceitação da receita bruta estimada.

Parágrafo único - Na hipótese da impugnação ao valor da penalidade-base apresentar documento não previsto nesta Portaria, o fornecedor será intimado para regularizar ou complementar a documentação no prazo, improrrogável, de 07 (sete) dias, sob pena de preclusão e aceitação da receita bruta estimada.

**Art. 31** - O pagamento da penalidade-base será realizado por boleto bancário, respeitado o piso do art. 57 da Lei Federal nº 8.078/90, e terá redução, desde que efetuado no prazo de 15 dias a contar da citação ou da decisão de impugnação da receita bruta:

I - 30% (trinta por cento) do valor da penalidade-base, caso ocorra o pagamento à vista;

II - 20% (vinte por cento) do valor da penalidade-base, caso ocorra o pagamento parcelado, em até 06 (seis) parcelas iguais mensais.

§ 1º - O pagamento parcelado será efetivado em quotas mensais e iguais, não inferiores a 10 (dez) UFESP's.

§ 2º - A falta de pagamento de qualquer uma das parcelas, acarretará o vencimento antecipado do saldo devedor com a perda do desconto concedido no parcelamento, hipótese em que não será conhecido pedido de reparcelamento ou reemissão de boletos vencidos.

**Art. 32** - O pagamento da multa implicará na confissão do débito e do ato infracional e no encerramento do processo sancionatório, bem como na renúncia à interposição de ação, recurso ou outra medida administrativa ou judicial tendente a obstar a exigibilidade da pena pecuniária aplicada, devendo ser recolhida nos termos do artigo 7º, VI, da Lei Estadual n.º 9.192/95, e art. 7º, VI, do Decreto Estadual n.º 41.170/96.

Parágrafo único – Para as hipóteses de pagamento espontâneo e mediante provocação do Autuado, os boletos serão emitidos com prazo de vencimento de 07 (sete) dias, contados da data da solicitação de emissão.

**Art. 33** – A estimativa da condição econômica do fornecedor realizada no Auto de Infração poderá ser impugnada com a apresentação de uma das seguintes hipóteses ou quaisquer outros documentos que as substituam por força de disposição legal:

I – Guia de Informação e Apuração de ICMS – GIA, com certificação da Receita Estadual e Declaração de arrecadação de ISS, comprovado o recolhimento, ambos preferencialmente dos 03 (três) meses anteriores à data da lavratura do auto de infração, considerando a soma das receitas;

II– Demonstrativo de Resultado do Exercício – DRE, publicado, do último calendário fiscal;



Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor  
Diretoria Executiva

III – Declaração de Imposto de Renda com certificação da Receita Federal, do último calendário fiscal;

IV – DAS – Documento de Arrecadação do Simples Nacional – Declaratório e Recibo de Entrega da Apuração PGDAS-D (Programa Gerador do Documento de Arrecadação do Simples Nacional Declaratório), referente aos períodos de apuração dos últimos 03 (três) meses anteriores à data da lavratura do auto de infração;

V – DASN-SIMEI – Declaração Anual Simplificada para o Microempreendedor Individual, com respectivo Recibo de Entrega para a Receita Federal, do último calendário fiscal;

VI – DIPAM-Declaração para o Índice de Participação dos Municípios, com certificação da Receita Estadual e Declaração de arrecadação de ISS, comprovado o recolhimento, ambos preferencialmente dos 03 (três) meses anteriores à data da lavratura do auto de infração, considerando a soma das receitas indicada para o Município do local onde ocorreu a infração.

§ 1º – Na impossibilidade do fornecedor apresentar os comprovantes de recolhimento de ambos, ICMS e ISS, será exigida declaração simples subscrita pelo representante da empresa, de que o estabelecimento não recolhe imposto referente ao comprovante faltante.

§ 2º - Na hipótese do Autuado não ser contribuinte no Estado de São Paulo, poderá apresentar a documentação prevista neste artigo relativo ao Estado onde o CNPJ estiver cadastrado.

**Art. 34** – A defesa deverá ser instruída com os fatos e os fundamentos de direito que embasam a pretensão.

§ 1º – A prova documental deverá acompanhar a defesa; na hipótese de indisponibilidade, deverá apresentar os motivos que justifiquem o pedido para juntada posterior.

§ 2º – As provas adicionais pretendidas deverão ser requeridas no prazo de defesa e precisamente indicadas, justificando sua pertinência e utilidade.

**Art. 35** – É dever do autuado, na primeira oportunidade, informar nos autos os casos de transformação, incorporação, fusão ou cisão societárias, por meio da juntada dos atos relativos à alteração societária.

## CAPÍTULO II

### DAS DECISÕES

**Art. 36** – Compete à:



Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor  
Diretoria Executiva

I – Assessoria de Controle e Processos-ACP proferir despachos de mero expediente e decisões interlocutórias, inclusive anulatórias, ou terminativas, desde que não impliquem na análise de mérito; e homologar a quitação do pagamento da multa administrativa, após certificação do recebimento pela Coordenadoria Financeira;

II – Diretoria de Assuntos Jurídicos-DAJ proferir decisões de mérito e em medida cautelar, em primeira instância, após manifestação técnica por Especialista de Proteção e Defesa do Consumidor seguida de parecer do Órgão de Consultoria Jurídica, ressalvada a competência da Diretoria Executiva;

III – Diretoria Executiva-DEX julgar recursos das decisões de mérito da Diretoria de Assuntos Jurídicos e das decisões em medidas cautelares, podendo delegar tais atribuições.

### CAPÍTULO III

#### DO RECURSO

**Art. 37** – Da decisão proferida pela Diretoria de Assuntos Jurídicos-DAJ caberá recurso, no prazo de 15 (quinze) dias.

§ 1º - O recurso será recebido nos efeitos devolutivo e suspensivo.

§ 2º - O recurso contra aplicação de medidas cautelares será recebido apenas no efeito devolutivo, podendo a Diretoria Executiva conceder efeito suspensivo no caso concreto.

§ 3º - Antes de ser proferida a decisão de mérito sobre o recurso, será elaborada manifestação técnica por Especialista de Proteção e Defesa do Consumidor seguida de parecer do Órgão de Consultoria Jurídica da Fundação.

§ 4º - O argumento apresentado no recurso, quando não constituir fato novo, poderá ser analisado de forma remissiva à manifestação técnica e ao parecer, ambos de primeiro grau.

**Art. 38** – O recurso interposto não será conhecido:

I – quando intempestivo;

II – por ausência de regularização da representação processual ou dos atos constitutivos, quando já intimado o autuado para suprir a falta;

III – na hipótese de ser protocolizado em desacordo com artigo 8º desta Portaria.



Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor  
Diretoria Executiva

**Art. 39** – A decisão de recurso não poderá agravar a restrição produzida pelo ato, salvo em caso de invalidação.

**CAPÍTULO IV**

**DA INTIMAÇÃO E INSCRIÇÃO NA DÍVIDA ATIVA**

**Art. 40** - O autuado será intimado da decisão e para pagamento da pena pecuniária aplicada, no prazo de 07 dias, sob pena de protesto e inscrição do crédito na dívida ativa.

Parágrafo único – Os créditos vencidos e não pagos no prazo previsto no “caput” serão inscritos na dívida ativa e as respectivas certidões ficarão sujeitas ao encaminhamento ao protesto extrajudicial.

**CAPÍTULO V**

**DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

**Art. 41** – As infrações serão classificadas de acordo com sua natureza e potencial ofensivo em quatro grupos (I, II, III e IV) conforme o Anexo I.

Parágrafo único - Considerar-se-á infração de maior gravidade, para efeito do disposto no artigo 59 da Lei Federal n.º 8.078/90, as condutas dos grupos III e IV.

**SEÇÃO I**

**DA MULTA**

**Art. 42** – A prática de infração à legislação consumerista e correlata ensejará ao infrator à imposição de penalidade de multa prevista nos artigos 56, inciso I e 57 da Lei Federal nº 8.078/90, sem prejuízo das demais sanções quando cabíveis, nos limites mínimo e máximo previstos, que serão atualizados monetariamente com base no IPCA-e, em substituição à extinta UFIR.

Parágrafo único – A dosimetria da pena de multa considerará os critérios definidos pelo artigo 57 da Lei Federal n.º 8.078/90 para a penalidade-base e, quando da decisão de primeiro grau, as circunstâncias atenuantes e agravantes previstas nesta Portaria.

**Art. 43** - A dosimetria da penalidade-base da multa será definida através da fórmula prevista neste artigo:

I – Fórmula: (REC) x (NAT) + (VA) = PENALIDADE-BASE;



Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor  
Diretoria Executiva

II – No elemento denominado “REC”, será utilizada a receita bruta mensal do fornecedor, a ser estimada pelo Procon-SP;

III – No elemento denominado “NAT”, serão utilizados os seguintes fatores, de acordo com a natureza e grupo da infração (art. 41 e Anexo I desta Portaria), assim especificado:

- a) Natureza 1: 0,0037594 – Grupo I;
- b) Natureza 2: 0,0075188 – Grupo II;
- c) Natureza 3: 0,0112782 – Grupo III;
- d) Natureza 4: 0,0150376 – Grupo IV.

§ 1º – No elemento denominado “VA”, será considerado o valor da vantagem auferida, de acordo com o ganho obtido com a infração administrativa, podendo ser considerado o valor estimado, desde que devidamente fundamentado; quando não for possível determinar ou estimar o valor, ou mesmo inexistir vantagem auferida, será utilizado o fator 0 (zero).

§ 2º – Após realizar o cálculo da penalidade-base, individualmente, para cada infração, existindo mais de uma infração de mesma natureza, aplicar-se-á a regra de concurso formal, acrescentando-se 1/3 do valor da penalidade; após, existindo infrações de natureza diversa, aplicar-se-á a regra de concurso material, somando-se as penalidades.

§ 3º – Em qualquer hipótese deve ser observado o piso e o teto legal estabelecidos pelo parágrafo único do artigo 57 do Código de Defesa do Consumidor. Para o cálculo da UFIR, será considerada a última atualização existente, ocorrida em outubro de 2000, no valor de 1,0641, atualizado pelo índice IPCA-E.

**Art. 44** - A pena poderá ser atenuada de 1/6 (um sexto) a 1/3 (um terço) ou agravada de 1/6 (um sexto) a 1/3 (um terço) se verificado no processo a existência de circunstância abaixo relacionada:

I – atenuante:

- a) ser o autuado primário;
- b) ter o autuado comprovado, no prazo de defesa, a cessação e a reparação dos efeitos do ato lesivo de forma imediata;
- c) a ação do autuado não ter sido fundamental para concepção do fato.



Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor  
Diretoria Executiva

d) possuir o autuado o selo empresa verificada em data anterior à lavratura do auto de infração.

II – agravante:

a) ser o infrator reincidente específico, isto é, o fornecedor que, nos últimos 05 (cinco) anos, a contar da lavratura do auto de infração, tenha sofrido sanção por meio de decisão administrativa irreversível com fundamento no mesmo diploma legal;

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

c) ocasionar a prática infracional dano coletivo ou ter caráter repetitivo.

d) ter a prática infracional ocorrido em detrimento de menor de 18 (dezoito) anos, maior de 60 (sessenta) anos, gestante, pessoa com deficiência ou ocorrido em detrimento de consumidor por sua condição cultural, social e econômica;

e) ser a conduta infracional discriminatória de qualquer natureza, referente à cor, etnia, 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;

f) ser a conduta infracional praticada em período de grave crise econômica ou por ocasião de calamidade;

g) ter a conduta infracional contrariado enunciado de súmula vinculante administrativa.

## SEÇÃO II

### DA APREENSÃO E INUTILIZAÇÃO DO PRODUTO

**Art. 45** – Nas hipóteses previstas no artigo 19, inciso III, desta Portaria, o agente de fiscalização efetuará, quando necessário, a apreensão dos produtos, fundamentado do artigo 56, II, da Lei Federal n.º 8.078/90, lavrando-se o respectivo auto.

§ 1º - O Autuado será intimado da decisão final do processo administrativo sancionador, para no prazo de 15 (quinze) dias retirar o produto apreendido.

§ 2º - Não determinada a inutilização como penalidade ou caso o Autuado não retire os bens no prazo determinado no § 1º, será procedida a destruição dos bens apreendidos.



### SEÇÃO III

#### DA CONTRAPROPAGANDA

**Art. 46** – A contrapropaganda poderá ser imposta com fundamento do artigo 56, inciso XII, da Lei Federal nº 8.078/1990, quando o fornecedor incorrer na prática de publicidade enganosa ou abusiva.

Parágrafo único – A sanção prevista no “caput” será divulgada da mesma forma, frequência, dimensão, preferencialmente no mesmo veículo local, espaço e horário, de forma capaz de desfazer o malefício da publicidade enganosa ou abusiva, e ficará às expensas do fornecedor.

### SEÇÃO IV

#### DA SUSPENSÃO DE FORNECIMENTO DE PRODUTO OU SERVIÇO

**Art. 47** – A penalidade de suspensão de fornecimento de produto ou serviço poderá ser aplicada quando forem constatados vícios de quantidade e qualidade por inadequação ou insegurança do mesmo, conforme previsto no artigo 56, VI, da Lei Federal n.º 8.078/90.

### SEÇÃO V

#### DA SUSPENSÃO TEMPORÁRIA DA ATIVIDADE

**Art. 48** – A suspensão temporária da atividade, fundamentada no artigo 56, inciso VII, da Lei Federal nº 8.078/1990, poderá ser aplicada quando o fornecedor reincidir na prática de infrações de maior gravidade nos termos do parágrafo único do artigo 41 desta Portaria.

§ 1º - A suspensão temporária da atividade poderá ser de até 30 (trinta) dias.

§ 2º - Findo o prazo da sanção imposta, o fornecedor ficará sujeito à nova verificação, podendo ser renovada a medida, observado o limite previsto no § 1º.

### CAPÍTULO VI

#### DAS MEDIDAS CAUTELARES

### SEÇÃO I

#### DAS DISPOSIÇÕES GERAIS



Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor  
Diretoria Executiva

**Art. 49** – As sanções administrativas previstas nesta Portaria, exceto a de multa, poderão ser aplicadas de forma cautelar nos casos de extrema urgência ou de preservação da vida, saúde, segurança dos consumidores e proteção de seus interesses econômicos.

Parágrafo único. Os processos administrativos sancionatórios em que forem aplicadas medidas cautelares terão prioridade de tramitação sobre os demais.

**Art. 50** - Caberá à Diretoria de Fiscalização adotar todas as medidas admitidas em direito que sejam indispensáveis à eficácia do ato ou do provimento administrativo cautelar, podendo adotar, entre outros:

I - aposição de lacre ou qualquer outro dispositivo que evidencie a sanção aplicada;

II - afixação de cartaz informativo aos consumidores ou aviso em sítio eletrônico, contendo a descrição sucinta do motivo da aplicação cautelar da sanção administrativa pela Fundação Procon – SP e o tempo de duração da medida;

III – notificação ao fornecedor para cumprimento imediato da medida cautelar;

**Art.51** – O cumprimento da medida cautelar deverá ser comprovado pelo fiscalizado.

**Art. 52** – As sanções previstas no art. 49 serão aplicadas cautelarmente em dois momentos distintos:

I – Antecedente à lavratura do auto de infração através de despacho da Diretoria de Fiscalização.

II – Após instaurado o processo administrativo sancionador, incidentalmente, independentemente da fase que se encontrar através de decisão da Diretoria de Assuntos Jurídicos.

Parágrafo único. Na hipótese do inciso I será lavrado auto de infração em até 72 horas.

## SEÇÃO II

### DO PROCEDIMENTO DA MEDIDA CAUTELAR EM CARÁTER ANTECEDENTE

**Art. 53** - A medida cautelar antecedente prevista no art. 52 inciso I, será precedida de manifestação fundamentada de agente fiscal endereçada ao Diretor de Fiscalização, solicitando a providência cautelar.



Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor  
Diretoria Executiva

**Art. 54** – Na hipótese de aplicação de medida cautelar antecedente, esta e os elementos que a instruem serão encaminhados em conjunto com o auto de infração à Assessoria de Controle de Processos – ACP.

**Art. 55** – O despacho do Diretor de Fiscalização deverá conter:

I - a identificação precisa do fornecedor autuado;

II - a descrição, de forma sumária, da conduta infratora;

III - o enquadramento legal da violação à norma de proteção e defesa do consumidor;

IV – o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo;

V – a sanção a ser aplicada cautelarmente e sua duração;

VI - o local, a data e a hora do despacho;

VII - a identificação e assinatura do Diretor de Fiscalização, salvo na hipótese de despacho eletrônico em que a assinatura ocorrerá por autenticação mediante senha;

VIII – advertência de que o descumprimento da medida cautelar acarretará responsabilidade pelo crime de desobediência previsto no art. 330 do Código Penal;

IX – autorização para que os agentes fiscais adotem os meios materiais previstos no art. 50 para execução da medida cautelar;

**Art. 56** - O fiscalizado será intimado do despacho do Diretor de Fiscalização, mediante entrega de cópia, nos termos do art. 11 da Portaria, bem como da instrução para apresentação de defesa.

**Art. 57** – A defesa do fiscalizado seguirá o rito previsto no Capítulo I do Título IV.

**Art. 58** – O descumprimento da medida cautelar imposta será certificado pelo agente fiscal no Registro de Fiscalização.

**Art. 59** – O recurso que impugnar a decisão cautelar antecedente será recebido apenas no efeito devolutivo.



Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor  
Diretoria Executiva

Parágrafo único. Poderá a Diretoria Executiva conceder efeito suspensivo à medida cautelar desde que presentes elementos de fato e de direito que comprovem a desnecessidade da medida.

**SEÇÃO III**

**DAS MEDIDAS CAUTELARES INCIDENTAIS**

**Art. 60** – Na hipótese do art. 52, inciso II desta Portaria, a medida cautelar será aplicada na decisão de primeira instância proferida pela Diretoria de Assuntos Jurídicos, devendo ser precedida de manifestação técnica de especialista de proteção e defesa do consumidor e parecer do órgão da consultoria jurídica.

**Art. 61** – A decisão cautelar incidental deverá conter os requisitos previstos nos incisos do art. 55 desta Portaria e será assinado pelo Diretor de Assuntos Jurídicos.

Parágrafo único. O cumprimento da decisão cautelar incidental dar-se-á nos mesmos termos do art. 56 e art.57 CDC.

**Art. 62** – O descumprimento da medida cautelar imposta será certificado pelo agente fiscal no Registro de Fiscalização ou mediante relatório elaborado por especialista de proteção e defesa do consumidor.

**Art. 63** – O recurso que impugnar a decisão cautelar antecedente será recebido apenas no efeito devolutivo.

Parágrafo único. Poderá a Diretoria Executiva conceder efeito suspensivo à medida cautelar desde que presentes elementos de fato e de direito que comprovem a desnecessidade da medida.

**TÍTULO COMPLEMENTAR**

**DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 64** – Fica alterada a redação do §1º do artigo 2º da Portaria 51, de 11 de janeiro de 2018, nos seguintes termos:

“§1º As condutas classificadas nos grupos III e IV, descritas nos itens c) e d), respectivamente, do Anexo I da Portaria nº 229/2022”

**Art. 65** – Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se a Portaria Normativa Procon/SP n.º 57, de 11 de dezembro de 2019, e demais disposições em contrário.



Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor  
Diretoria Executiva

Parágrafo único – As normas previstas nesta Portaria de natureza:

**I** – processual são aplicáveis de imediato a todos os processos em andamento, desde que não haja trânsito em julgado;

**II** – material só são aplicáveis aos processos em andamento se não houver outra que seja mais benéfica, desde que não haja trânsito em julgado.

**Anexo I**

Classificação 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, 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 informar ao consumidor, prévia e adequadamente, no momento da oferta, o custo efetivo total e a descrição dos elementos que o compõem (art. 54-B, I);



Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor  
Diretoria Executiva

9. Deixar de informar ao consumidor, prévia e adequadamente, no momento da oferta, a taxa efetiva mensal de juros, bem como a taxa dos juros de mora e o total de encargos, de qualquer natureza, previstos para o atraso no pagamento (art. 54-B, II);
10. Deixar de informar ao consumidor, prévia e adequadamente, no momento da oferta, o montante das prestações e o prazo de validade da oferta, que deve ser, no mínimo, de 2 (dois) dias (art. 54-B, III);
11. Deixar de informar ao consumidor, prévia e adequadamente, no momento da oferta, o nome e o endereço, inclusive o eletrônico, do fornecedor (art. 54-B, IV);
12. Deixar de informar ao consumidor, prévia e adequadamente, no momento da oferta, o direito do consumidor à liquidação antecipada e não onerosa do débito, nos termos do § 2º do art. 52 deste Código e da regulamentação em vigor (art. 54-B, V);
13. Deixar de informar de forma clara e resumida, de fácil acesso ao consumidor, no próprio contrato, na fatura ou no instrumento apartado, as informações referidas no art. 52 e 54-B do Código (art. 54-B, §1º);
14. Deixar de indicar, no mínimo, o custo efetivo total, o agente financiador e a soma total a pagar, com e sem financiamento na oferta de crédito ao consumidor e na oferta de venda a prazo, ou na fatura mensal, conforme o caso (art. 54-B, §3º);
15. Deixar de informar e esclarecer o consumidor adequadamente, na oferta de crédito, considerada sua idade, sobre a natureza e a modalidade do crédito oferecido, sobre todos os custos incidentes, observado o disposto nos arts. 52 e 54-B deste Código, e sobre as consequências genéricas e específicas do inadimplemento (art. 54-D, I);
16. Deixar de informar a identidade do agente financiador e entregar ao consumidor, ao garante e a outros coobrigados cópia do contrato de crédito (art. 54-D, III).

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 por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária (art. 18);
2. 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);



Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor  
Diretoria Executiva

3. 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);
  4. 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)
  5. Redigir instrumento de contrato que regula relações de consumo de modo a dificultar a compreensão do seu sentido e alcance (art. 46);
  6. 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);
  7. 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);
  8. Deixar de fornecer manual de instrução, de instalação e uso de produto em linguagem didática e com ilustrações (art. 50, parágrafo único);
  9. 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);
  10. Deixar de redigir com destaque cláusulas contratuais que impliquem na limitação de direito do consumidor, impedindo sua imediata e fácil compreensão (art. 54, § 4º);
  11. 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).
  12. Deixar de gravar de forma indelével, nos produtos refrigerados, as informações quanto ao seu prazo de validade e sobre os riscos que apresentem à saúde e segurança dos consumidores (art. 31, parágrafo único);
  13. Indicar, na oferta de crédito ao consumidor, publicitária ou não, que a operação de crédito poderá ser concluída sem consulta a serviços de proteção ao crédito ou sem avaliação da situação financeira do consumidor (art. 54-C, II);
- c) Infrações enquadradas no grupo III:



Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor  
Diretoria Executiva

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 lhe diminuam o valor (arts. 18, § 6º, III, e 20, §2º);
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);



Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor  
Diretoria Executiva

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);



Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor  
Diretoria Executiva

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);
31. Ocultar ou dificultar a compreensão sobre os ônus e os riscos da contratação do crédito ou da venda a prazo na oferta de crédito ao consumidor, publicitária ou não (art. 54-C, III);
32. Assediar ou pressionar o consumidor, na oferta de crédito ao consumidor, publicitária ou não, para contratar o fornecimento de produto, serviço ou crédito, principalmente se se tratar de consumidor idoso, analfabeto, doente ou em estado de vulnerabilidade agravada ou se a contratação envolver prêmio (art. 54-C, IV);
33. Condicionar, na oferta de crédito ao consumidor, publicitária ou não, o atendimento de pretensões do consumidor ou o início de tratativas à renúncia ou à desistência de demandas judiciais, ao pagamento de honorários advocatícios ou a depósitos judiciais (art. 54-C, V);
34. Deixar de avaliar de forma responsável, na oferta de crédito, as condições de crédito do consumidor, mediante análise das informações disponíveis em bancos de dados de proteção ao crédito, observado o disposto neste Código e na legislação sobre proteção de dados (art. 54-D, II);
35. Realizar ou proceder à cobrança ou ao débito em conta de qualquer quantia que houver sido contestada pelo consumidor em compra realizada com cartão de crédito ou similar, enquanto não for adequadamente solucionada a controvérsia, desde que o consumidor haja notificado a administradora do cartão com antecedência de pelo menos 10 (dez) dias contados da data de vencimento da fatura, vedada a manutenção do valor na fatura seguinte (art. 54-G, I);
36. Deixar de assegurar ao consumidor o direito de deduzir do total da fatura o valor em disputa e efetuar o pagamento da parte não contestada (art. 54-G, I);
37. Recusar ou não entregar ao consumidor, ao garante e aos outros coobrigados cópia da minuta do contrato principal de consumo ou do contrato de crédito, em papel ou outro suporte duradouro, disponível e acessível, e, após a conclusão, cópia do contrato (art. 54-G, II);



Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor  
Diretoria Executiva

38. Impedir ou dificultar, em caso de utilização fraudulenta do cartão de crédito ou similar, que o consumidor peça e obtenha, quando aplicável, a anulação ou o imediato bloqueio do pagamento, ou ainda a restituição dos valores indevidamente recebidos (art. 54-G, III);

39. Deixar de formalizar e entregar a cópia do contrato ou do instrumento de contratação, após o fornecedor do crédito obter da fonte pagadora a indicação sobre a existência de margem consignável, nos empréstimos cuja liquidação seja feita mediante consignação em folha de pagamento (art. 54-G, §1º).

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

São Paulo, 22 de dezembro de 2022.



Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor  
Diretoria Executiva

GUILHERME FARID  
Diretor Executivo  
Fundação Procon-SP



Assinado com senha por GUILHERME FARID - 22/12/2022 às 11:48:37.  
Documento Nº: 60629474-3139 - consulta à autenticidade em  
<https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=60629474-3139>

