



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA JUSTIÇA E DOS DIREITOS HUMANOS - SJDH
PROCON/RS

RESOLUÇÃO Nº 01/2011 DA SECRETARIA DA JUSTIÇA E DOS DIREITOS HUMANOS

Dispõe sobre os critérios de fixação dos valores das penas de multa nas infrações ao Código de Defesa do Consumidor.

Considerando a necessidade de se estabelecer critérios objetivos para a fixação, no âmbito do Programa Estadual de Defesa do Consumidor - PROCON/RS, dos valores das multas nas infrações ao Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90), o Secretário da Justiça e dos Direitos Humanos, conforme o disposto no art. 57, *caput* e parágrafo único do referido código, art. 28 do Decreto Federal nº 2.181/97, bem como a Lei Estadual nº 10.913/97 e o Decreto Estadual nº 38.864/90, resolve expedir a seguinte **RESOLUÇÃO**:

Art. 1º. A fixação dos valores das multas nas infrações ao Código de Defesa do Consumidor (art. 57, *caput* e parágrafo único da Lei 8.078/90 e art. 28 do Decreto 2.181/97), dentro dos limites legais de 200 a 3.000.000 UPF/RS (Unidade Padrão Fiscal), tendo em vista a extinção da UFIR, será feita, na forma prevista pela presente Resolução, de acordo com:

- I – condição econômica do infrator;
- II – vantagem auferida com o ato infrativo;
- III – gravidade da prática infrativa.

Art. 2º. A condição econômica do infrator será auferida conforme a classificação como microempresa, empresa de pequeno, médio ou grande porte, nos termos da Lei Complementar nº 123/2006.

Parágrafo único. A comprovação do enquadramento será feita mediante certidão de registro na Junta Comercial.

Art. 3º. A vantagem auferida será apurada de acordo com o enriquecimento ilícito atingido pela prática infrativa, com a seguinte graduação:

I - vantagem não apurada ou pequena;

II - vantagem média;

III - vantagem grande.

Art. 4º. As infrações serão classificadas de acordo com o potencial ofensivo em quatro grupos (I, II, III e IV), correspondentes à natureza leve, média, grave ou gravíssima, pelo critério constante do Anexo I.

Art. 5º. A dosimetria da pena de multa será feita em duas etapas: a fixação da pena-base, em conformidade com o cálculo definido por essa Resolução e, após, a adição ou subtração dos montantes referentes às circunstâncias agravantes e atenuantes.

Parágrafo único. A decisão de aplicação da multa será feita de maneira fundamentada pela autoridade administrativa, indicando seus elementos fáticos e jurídicos.

Art. 6º. Na definição da pena-base, os fatores referentes à condição econômica do fornecedor, da vantagem auferida e da gravidade da infração serão multiplicados entre si, conforme a fórmula abaixo:

$$\text{Pena-base} = (\text{CE}) \times (\text{VA}) \times (\text{GI})$$

onde

CE = Condição econômica do infrator

VA = Vantagem auferida

GI = Gravidade da infração

§ 1º. O valor do fator da condição econômica do fornecedor será de acordo com o seu porte econômico, conforme classificação abaixo:

Condição Econômica	Fator
Microempresa	1
Pequeno Porte	1,5
Médio e Grande Porte	2

§ 2º. O valor do fator de vantagem auferida será:

Vantagem Auferida	Fator
Não apurada ou Pequena	1
Média	2
Grande	3

§ 3º. O valor do fator da gravidade da infração, de acordo com o Anexo I será:

Gravidade da Infração	Fator
Leve (Grupo I)	200
Média (Grupo II)	300
Grave (Grupo III)	400
Gravíssima (Grupo IV)	500

Art. 7º. São circunstâncias atenuantes as referidas no art. 25 do Decreto Federal nº 2.181/97:

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

II - ser o infrator primário;

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

Art. 8º. São circunstâncias agravantes as referidas no art. 26 do Decreto Federal nº 2.181/97:

I - ser o infrator reincidente;

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

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

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

V - ter o infrator agido com dolo;

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

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

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

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

§ 1º. Considera-se reincidência a repetição de prática infrativa, de qualquer natureza, às normas de defesa do consumidor, punida por decisão administrativa irrecorrível.

§ 2º. Para efeito de reincidência, não prevalece a sanção anterior, se entre a data da decisão administrativa definitiva e aquela da prática posterior houver decorrido período de tempo superior a cinco anos.

Art. 9º. A base de cálculo para o cômputo das circunstâncias agravantes e atenuantes será da pena-base fixada.

§ 1º. Quanto ao cálculo das agravantes e atenuantes:

I - A aplicação da agravante referente ao dano coletivo, de que trata o art. 8º, VI, primeira parte, acrescerá o valor da pena base de 20% até o seu quádruplo, de acordo com o número de consumidores lesados e da presença de dano difuso.

II – A aplicação da agravante referente à prática infrativa com conseqüências danosas à saúde ou à segurança do consumidor, prevista no art. 8º, III, acrescerá o valor da pena-base de 20% até o seu quádruplo, tendo em vista a intensidade do perigo e a ocorrência de acidentes de consumo.

III – Em relação às demais causas agravantes e atenuantes, incide o aumento ou diminuição na proporção de 10% sobre o valor da pena-base.

§ 2º. A pena aplicada, fixada em definitivo, após a consideração das circunstâncias atenuantes e agravantes, não poderá ultrapassar os limites mínimos e máximos definidos no parágrafo único do art. 57 do Código de Defesa do Consumidor.

Art. 10. No concurso de práticas infrativas, a pena de multa será aplicada para cada uma das infrações, somando-as em concurso material.

Art. 11. No caso de concurso de agentes, a cada um deles será aplicada pena graduada em conformidade com sua participação no evento lesivo.

Art. 12. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

FABIANO PEREIRA

SECRETÁRIO DA JUSTIÇA E DOS DIREITOS HUMANOS

ANEXO I

CLASSIFICAÇÃO DAS INFRAÇÕES AO DIREITO DO CONSUMIDOR

GRUPO I – Infrações de Natureza Leve

GRUPO I – 1. ofertar produtos ou serviços sem as informações corretas, claras, precisas, ostensivas, em língua portuguesa sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, condições de pagamento, juros, encargos, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados relevantes (art. 31, 1ª parte, da Lei nº 8.078/90 e art. 13, I, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO I – 2. deixar, em contratos que envolvam vendas a prazo ou com cartão de crédito, de informar por escrito ao consumidor, prévia e adequadamente, inclusive nas comunicações publicitárias, o preço do produto ou do serviço em moeda corrente nacional, o montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros, os acréscimos legais e contratualmente previstos, o número e a periodicidade das prestações e, com igual destaque, a soma total a pagar, com ou sem financiamento (art. 52, I a V, da Lei nº 8.078/90 e art. 13, XX, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO I – 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 (art. 33, da Lei nº 8.078/90 e art. 13, VII, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO I – 4. recusar atendimento às demandas dos consumidores na exata medida de sua disponibilidade de estoque e, ainda, de conformidade com os usos e costumes (art. 39, II, da Lei 8.078/90 e art. 12, II, do Decreto Federal nº 2.181/97).

GRUPO I – 5. recusar, sem motivo justificado, atendimento à demanda dos consumidores de serviços (art. 12, III, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO I – 6. recusar a venda de produto ou a prestação de serviços, publicamente ofertados, diretamente a quem se dispõe a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos regulados em leis especiais (art. 39, IX, da Lei nº 8.078/90 e art. 13, XXIII, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO I – 7. repassar informação depreciativa referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos (art. 39, VII, da Lei nº 8.078/90 e art. 12, VIII, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO I – 8. 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, da Lei nº 8.078/90);

GRUPO I – 9. executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes (art. 39, VI, da Lei nº 8.078/90 e art. 12, VII, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO I – 10. deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação, ou variação de seu termo inicial a seu exclusivo critério (art. 39, XII e art. 40, parte final, da Lei nº 8.078/90 e art. 12, XI, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO I – 11. promover publicidade de produto ou serviço de forma que o consumidor não identifique como tal de forma fácil e imediata (art. 36, da Lei nº 8.078/90 e art. 19, § único, “b”, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO I – 12 - deixar o fornecedor, na publicidade de seus produtos ou serviços, de manter em seu poder, para informação dos legítimos interessados, os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem (art. 36, § único, da Lei nº 8.078/90 e art. 19, § único, “a”, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO I – 13 - promover a publicidade enganosa ou abusiva (art. 37);

GRUPO II – Infrações de Natureza Média

GRUPO II – 1. ofertar produtos ou serviços sem assegurar informações corretas, claras, precisas e ostensivas em língua portuguesa sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores (art. 31, parte final, da Lei nº 8.078/90);

GRUPO II – 2. deixar de cumprir a oferta, publicitária ou não, suficientemente precisa, ressalvada a incorreção retificada em tempo hábil ou exclusivamente atribuível ao veículo de comunicação, sem prejuízo, inclusive nessas duas hipóteses, do cumprimento forçado do anunciado ou do ressarcimento de perdas e danos sofridos pelo consumidor, assegurado o direito de regresso do anunciante contra seu segurador ou responsável direto (art. 30, da Lei nº 8.078/90 e art. 13, VI, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO II – 3. impedir, dificultar ou negar, sem justa causa, o cumprimento das declarações constantes de escritos particulares, recibos e pré-contratos concernentes às relações de consumo (art. 48, da Lei nº 8.078/90 e art. 13, XVI, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO II – 4. redigir instrumento de contrato que regulam relações de consumo de modo a dificultar a compreensão do seu sentido e alcance, ou obrigar os consumidores ao cumprimento de contratos dos quais não lhes tenha sido oportunizado tomar conhecimento prévio de seu conteúdo (art. 46, da Lei nº 8.078/90);

GRUPO II – 5. impedir, dificultar ou negar a devolução dos valores pagos, monetariamente atualizados, durante o prazo de reflexão, em caso de desistência do contrato pelo consumidor (art. 49, § único, da Lei nº 8.078/90 e art. 13, XVIII, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO II – 6. deixar de entregar, quando concedida garantia contratual, o termo de garantia ou equivalente, devidamente preenchido pelo fornecedor, no ato do fornecimento, 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 exercitado e o ônus a cargo do consumidor (art. 50, § único, da Lei nº 8.078 e art. 13, XIX, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO II – 7. deixar de fornecer manual de instrução, de instalação e uso do produto, em linguagem didática e com ilustrações (art. 50, § único, da Lei nº 8.078 e art. 13, XIX, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO II – 8. deixar de redigir contrato de adesão em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo 12, de modo a facilitar a sua compreensão pelo consumidor (art. 54, § 3º, da Lei nº 8.078/90);

GRUPO II – 9. deixar de redigir com destaque cláusulas contratuais que impliquem limitação de direito do consumidor, impedindo sua imediata e fácil compreensão (art. 54, § 4º, da Lei nº 8.078/90).

GRUPO II – 10 . condicionar o fornecimento de produto ou serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos (art. 39, I, da Lei nº 8.078/90 e art. 12, I, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO II – 11. enviar ou entregar ao consumidor qualquer produto ou fornecer qualquer serviço, sem solicitação prévia (art. 39, III, da Lei nº 8.078/90 e art. 12, IV, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO II – 12. omitir em impressos, catálogos ou comunicações, impedir, dificultar ou negar a desistência contratual, no prazo de até sete dias a contar da assinatura do contrato ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio (art. 49, *caput*, da Lei nº 8.078/90 e art. 13, XVII, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO II – 13. deixar de trocar o produto impróprio, inadequado, ou de valor diminuído, por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso, ou de restituir imediatamente a quantia paga, devidamente corrigida, ou fazer abatimento proporcional do preço, a critério do consumidor (art. 18, § 1º, I, II e III e art. 19, I, II, III e IV, da Lei nº 8.078/90 e art. 13, XXIV, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO II – 14. deixar de reexecutar o serviço, sem custo adicional e quando cabível, de restituir imediatamente a quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos, ou de abater proporcionalmente o preço, tendo em vista a prestação de 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, a critério do consumidor (art. 20, I, II e III, da Lei nº 8.078/90);

GRUPO II – 15. 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, da Lei nº 8.078/90 e art. 13, V, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO II – 16. deixar de assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto, e, caso cessadas, de manter oferta de componentes e peças de reposição por período razoável de tempo, nunca inferior à vida útil do produto (art. 32, da Lei nº 8.078/90 e art. 13, XXI, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO III - Infrações de Natureza Grave

GRUPO III – 1. colocar no mercado de consumo produtos ou serviços em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação ou, se as normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – CONMETRO (art. 18, § 6º, II, parte final e art. 39, VIII, da Lei nº 8.078/90 e art. 12, IX, “a”, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO III – 2. expor à venda produtos com validade vencida (art. 18, § 6º, I, da Lei nº 8.078/90 e art. 12, IX, *d*, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO III – 3. deixar os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, de fornecer serviços públicos adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos (art. 22, da Lei nº 8.078/90 e art. 20, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO III – 4. 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, da Lei 8.078/90 e art. 13, X, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO III – 5. 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, da Lei nº 8.078/90 e art. 13, XI e XII, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO III – 6. 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, § 2, da Lei nº 8.078/90 e art. 13, XIII, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO III – 7. deixar de corrigir, imediata e gratuitamente, a inexatidão de dados e cadastros, quando solicitado pelo consumidor (art. 43, § 3º, da Lei nº 8.078/90 e art. 13, XIV, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO III – 8. deixar de comunicar ao consumidor, no prazo de 5 dias úteis, as correções cadastrais por ele solicitadas (art. 43, § 3º, da Lei nº 8.078/90 e art. 13, XV, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO III – 9. submeter o consumidor inadimplente, na cobrança de débitos, a ridículo ou qualquer tipo de constrangimento ou ameaça (art. 42, da Lei nº 8.078/90 e art. 13, IX, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO III – 10. prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços (art. 39, IV, da Lei nº 8.078/90 e art. 12, V, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO III – 11. exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva (art. 39, V, da Lei nº 8.078/90 e art. 12, VI, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO III – 12. deixar de restituir ao consumidor quantia indevidamente cobrada, pelo valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais (art. 42, § único, Lei 8.078/90);

GRUPO III – 13. deixar de cumprir, no caso de fornecimento de produtos e serviços, o regime de preços tabelados, congelados, administrados, fixados ou controlados pelo Poder Público (art. 41, da Lei nº 8.078/90 e art. 13, VIII, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO III – 14. propor ou aplicar índices ou formas de reajuste alternativos, bem como fazê-lo em desacordo com aquele que seja legal ou contratualmente permitido (art. 39, XIII, da Lei nº 8.078/90 e art. 13, XXII, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO III – 15. elevar, sem justa causa, o preço de produtos ou serviços (art. 39, X, da Lei nº 8.078/90);

GRUPO III – 16. inserir no instrumento de contrato cláusula abusiva (art. 51, da Lei nº 8.078/90 e art. 22, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO III – 17. exigir multa de mora superior ao limite legal (art. 52, § 1º, da Lei nº 8.078/90);

GRUPO III – 18. deixar de assegurar ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos (art. 52, § 2º, da Lei nº 8.078/90);

GRUPO III – 19. inserir no instrumento de contrato de compra e venda de móveis ou imóveis mediante pagamento em prestações, bem como nas alienações fiduciárias em garantia, 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 (art. 53, da Lei nº 8.078/90).

GRUPO IV – Infrações de Natureza Gravíssima

GRUPO IV – 1 - exposição à venda de produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, ou perigosos (art. 18, § 6º, II, primeira parte, da Lei nº 8.078/90);

GRUPO IV – 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 à segurança (art. 10, da Lei nº 8.078/90);

GRUPO IV – 3 - deixar de informar de maneira ostensiva e adequada a respeito da nocividade ou periculosidade de produtos ou serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou à segurança, ou deixar de adotar outras medidas cabíveis em cada caso concreto (art. 9º, da Lei nº 8.078/90);

GRUPO IV – 4 - deixar de comunicar à autoridade competente a periculosidade do produto ou serviço quando do lançamento dos mesmos no mercado de consumo, ou quando da verificação posterior da existência de risco (art. 10, § 1º, da Lei nº 8.078/90 e art. 13, II, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO IV – 5 - deixar de comunicar aos consumidores por meio de anúncios publicitários veiculados na imprensa, rádio e televisão, a 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, § 2º, da Lei nº 8.078/90 e art. 13, III, do Decreto Federal nº 2.181/97);

GRUPO IV – 6 - deixar de reparar os danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos ou serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos (art. 12, da Lei nº 8.078/90 e art. 13, IV, do Decreto Federal nº 2.181/97).