



Prefeitura Municipal de Novo Hamburgo
Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria Municipal de Administração – SEMAD
NOVO HAMBURGO – CAPITAL NACIONAL DO CALÇADO

DECRETO Nº 5.977/2013, DE 04 DE SETEMBRO DE 2013.

Regulamenta a Lei Municipal nº 2.372/2011, que “dispõe sobre o sistema municipal de proteção e de defesa do consumidor - PROCON, revoga a lei municipal nº 528/2001”, e dá outras providências.

O PREFEITO MUNICIPAL DE NOVO HAMBURGO, no uso de suas atribuições legais, e tendo em vista o disposto na Lei Municipal nº 2.372/2011,

DECRETA:

Art. 1º. Fica aprovado o Regulamento do SISTEMA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DE DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON, criado pela Lei Municipal nº 2.372/2011, de 19 de dezembro de 2011, que passa a integrar este Decreto.

Art. 2º. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário, em especial o Decreto n. 883/2001.

GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL DE NOVO HAMBURGO, aos 04 (quatro) dias do mês de setembro de 2013.

LUIS LAUERMANN
Prefeito Municipal

Registre-se e publique-se:

RACHEL TOMASI DE MELO
Secretária Municipal de Administração



Prefeitura Municipal de Novo Hamburgo
Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria Municipal de Administração – SEMAD
NOVO HAMBURGO – CAPITAL NACIONAL DO CALÇADO

REGULAMENTO DO SISTEMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR - SMDC/NOVO HAMBURGO

CAPÍTULO I - DO SISTEMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR - SMDC/NOVO HAMBURGO

Art. 1º. O Sistema Municipal de Defesa do Consumidor - SMDC/NOVO HAMBURGO, instituído pela Lei Municipal nº 2.372/2011, de 19 de dezembro de 2011, tem como finalidade promover e implementar as ações direcionadas à educação, orientação, proteção e defesa do consumidor e coordenação da política do Sistema Municipal de Defesa do Consumidor.

Art. 2º. São integrantes do Sistema Municipal de Defesa do Consumidor:

I - a Subprocuradoria do Programa Municipal de Defesa do Consumidor (PROCON), doravante denominado PROCON/NOVO HAMBURGO;

II - o Conselho Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor, designado pela sigla CONDECON/NOVO HAMBURGO;

III - o Fundo Municipal de Defesa do Consumidor, designado pela sigla FMDC/NOVO HAMBURGO;

IV - os demais órgãos municipais, públicos e privados, que atuam na defesa e representação dos consumidores.

CAPÍTULO II - DO PROGRAMA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON/NOVO HAMBURGO

Art. 3º. A Subprocuradoria do Programa Municipal de Defesa do Consumidor, por intermédio de seu Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/NOVO HAMBURGO, é o organismo de coordenação política do Sistema Municipal de Defesa do Consumidor, competindo-lhe:

I - Planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política municipal de proteção ao consumidor;

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

III - Orientar permanentemente os consumidores e fornecedores sobre seus direitos, deveres e prerrogativas;

IV - Encaminhar ao Ministério Público a notícia de fatos tipificados como crimes contra as relações de consumo e as violações a direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos.

V - Incentivar e apoiar a criação e organização de associações civis de defesa do consumidor e apoiar as já existentes, inclusive com recursos financeiros e outros programas especiais;

Centro Administrativo Leopoldo Petry – Rua Guia Lopes, nº 4201, Bairro Canudos – 93410-340
Novo Hamburgo - RS - Telefone (51) 3594.9999

www.novohamburgo.rs.gov.br

"Contribua com o Fundo Municipal da Criança e Adolescente" "Doe Sangue, Doe Órgãos,
Doe Medula Óssea, SALVE UMA VIDA"



Prefeitura Municipal de Novo Hamburgo
Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria Municipal de Administração – SEMAD
NOVO HAMBURGO – CAPITAL NACIONAL DO CALÇADO

VI - Promover 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 de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, divulgando-o pública e, no mínimo, anualmente nos termos do art. 44 da Lei Federal nº 8.078/1990;

IX - Expedir notificações aos fornecedores para prestarem informações sobre reclamações apresentadas pelos consumidores e comparecerem às audiências de conciliações designadas, nos termos do art. 55, § 4º da Lei Federal nº 8.078/1990;

X - Instaurar, instruir e concluir processos administrativos para apurar infrações à Lei Federal nº 8.078/1990, podendo mediar conflitos de consumo, designando audiências de conciliação;

XI - Fiscalizar e aplicar as sanções administrativas previstas no Código de Defesa do Consumidor - Lei Federal nº 8.078/1990 e legislação pertinente;

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

XIII - Encaminhar ao Poder Judiciário os consumidores que necessitem de assistência jurídica.

XIV - propor a celebração de convênios ou consórcios públicos com outros Municípios para a defesa do consumidor.

§1º O PROCON/NOVO HAMBURGO credenciará agentes fiscais, entre seus integrantes, para atuar nos casos de infrações previstas neste Regulamento, na fiscalização das relações de consumo de que trata a Lei Federal nº 8.078/90 e demais normas de defesa do consumidor, bem como outras atribuições que lhe forem cometidas, observadas as disposições dos artigos 9º e 10 do Decreto Federal nº 2.181/97.

§2º Sem exclusão da responsabilidade do PROCON/NOVO HAMBURGO, os agentes fiscais responderão pelos atos que praticarem quando investidos da ação fiscalizadora.

§3º Os agentes fiscais utilizarão identificação específica quando no exercício de suas funções.

Art. 4º. Compete ainda à Subprocuradoria do PROCON, por intermédio do PROCON/NOVO HAMBURGO, com anuência do Procurador Geral do Município, efetuar compromissos de ajustamento de conduta às exigências legais, nos termos do § 6º do artigo 5º da Lei Federal nº 7.347/85, na órbita de suas respectivas competências.



Prefeitura Municipal de Novo Hamburgo
Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria Municipal de Administração – SEMAD
NOVO HAMBURGO – CAPITAL NACIONAL DO CALÇADO

§1º 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 SMDC.

§2º A qualquer tempo, o órgão subscritor poderá, diante de novas informações ou se assim as circunstâncias 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.

§3º O compromisso de ajustamento de conduta conterá, entre outras, cláusulas que estipulem condições sobre:

I - obrigação do fornecedor de adequar sua conduta às exigências legais, no prazo ajustado;

II - pena pecuniária, que poderá ser diária ou por evento, pelo descumprimento ajustado, levando-se em conta os seguintes critérios:

- a) o valor global da operação investigada;
- b) o valor do produto ou do serviço em questão;
- c) os antecedentes do infrator;
- d) a situação econômica do infrator;

III - ressarcimento das despesas de investigação da infração e instrução do procedimento administrativo, a ser calculado em conformidade com o Regimento Interno do PROCON/NOVO HAMBURGO.

§4º A celebração de compromisso de ajustamento de conduta suspenderá o curso do processo administrativo, se instaurado, que somente será arquivado após todas as condições estabelecidas no respectivo termo.

Art. 5º. A estrutura organizacional do PROCON/NOVO HAMBURGO será a seguinte:

- a) Gerência de qualificação e controle de atendimento;
 - a.1) Departamento de Fiscalização;
- b) Gerência de Educação, Relações Institucionais e Ouvidoria;

Art. 6º. Os serviços auxiliares do PROCON/NOVO HAMBURGO serão dirigidos por servidores públicos municipais e, poderão ser executados também por estagiários de curso de 2º e 3º graus, preferencialmente entre aqueles que possuam disciplinas relacionadas à defesa do consumidor.

Art. 7º. Caberá ao Poder Executivo Municipal autorizar e aprovar o Regimento Interno do PROCON/NOVO HAMBURGO, que fixará o desdobramento dos órgãos previstos, bem como as competências e atribuições de seus dirigentes.

CAPÍTULO II - DAS PRÁTICAS INFRATORAS E DAS PENALIDADES ADMINISTRATIVAS

Seção I - Das Práticas Infradoras



Prefeitura Municipal de Novo Hamburgo
Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria Municipal de Administração – SEMAD
NOVO HAMBURGO – CAPITAL NACIONAL DO CALÇADO

Art. 8º. Sendo a mesma empresa acionada em mais de um estado federado pelo mesmo fato gerador de prática infratora, o Subprocurador do PROCON/NOVO HAMBURGO poderá requerer ao Procurador-Geral do Município que determine a remessa do processo ao órgão coordenador do SNDC, que apurará o fato e aplicará as sanções respectivas.

Art. 9. As práticas infradoras classificam-se em:

I - leves: aquelas em que forem verificadas somente circunstâncias atenuantes;

II - graves: aquelas em que forem verificadas circunstâncias agravantes.

SEÇÃO II - Das Penalidades Administrativas

Art. 10. A inobservância das normas contidas na Lei Federal nº 8.078/90, e das demais normas de defesa do consumidor, constituirá prática infratora e sujeitará o fornecedor às seguintes penalidades, que poderão ser aplicadas isolada ou cumulativamente, inclusive de forma cautelar, antecedente ou incidente no processo administrativo, sem prejuízo das de natureza cível, penal e das definidas em normas específicas:

I - multa;

II - apreensão do produto;

III - inutilização do produto;

IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;

V - proibição de fabricação do produto;

VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviços;

VII - suspensão temporária de atividade;

VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;

IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;

X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;

XI - intervenção administrativa;

XII - imposição de contrapropaganda.

§1º Responderá pela prática infratora, sujeitando-se às sanções administrativas previstas neste Regulamento, quem por ação ou omissão lhe der causa, concorrer para sua prática ou dela se beneficiar.

§2º As penalidades previstas neste artigo serão aplicadas pelo PROCON/NOVO HAMBURGO na forma da legislação vigente.

§3º As penalidades previstas nos incisos III a XI deste artigo sujeitam-se a posterior confirmação pelo órgão normativo ou regulador da atividade, nos limites de sua competência.

§4º A proibição de fabricação do produto dependerá de laudo técnico, a ser elaborado nos termos do Regimento Interno do PROCON/NOVO HAMBURGO conclusivo da periculosidade do mesmo, a ser apurada em processo administrativo.

§5º As multas requeirão as disposições previstas no Anexo I do presente regulamento.

Art. 11. Compete ao Subprocurador do PROCON/NOVO HAMBURGO, homologar ou tornar insubsistente o auto, mediante justificativa bastante de seu posicionamento, podendo solicitar diligências para embasá-lo, ou determinar a adoção de medidas para sanear o processo, notificando o

Centro Administrativo Leopoldo Petry – Rua Guia Lopes, nº 4201, Bairro Canudos – 93410-340
Novo Hamburgo - RS - Telefone (51) 3594.9999

www.novohamburgo.rs.gov.br

"Contribua com o Fundo Municipal da Criança e Adolescente" "Doe Sangue, Doe Órgãos,
Doe Medula Óssea, SALVE UMA VIDA"



Prefeitura Municipal de Novo Hamburgo
Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria Municipal de Administração – SEMAD
NOVO HAMBURGO – CAPITAL NACIONAL DO CALÇADO

autuado, pessoalmente ou pelo correio, mediante Aviso de Recebimento (AR), assinalando-lhe o prazo máximo de dez dias para atender a notificação.

Parágrafo único. Decidindo pela insubsistência do auto, o Subprocurador do PROCON recorrerá de ofício de sua decisão ao Procurador-Geral do Município..

Art. 12. A decisão administrativa do Subprocurador do PROCON/NOVO HAMBURGO, assegurado o contraditório, conterà relatório dos fatos, o respectivo enquadramento legal e, se condenatória, a natureza e gradação da pena.

§1º Homologado o auto de infração, nos casos em que cominada a pena de multa, o autuado será notificado para, em 10 (dez) dias, efetuar o pagamento do valor arbitrado, contados a partir da data do recebimento da notificação, recolhendo a importância respectiva à conta do FMDC/NOVO HAMBURGO, ou oferecer recurso administrativo.

§2º Se o autuado for condenado em sanção administrativa diversa da pena de multa, o ato homologatório disporá sobre as condições de cumprimento da mesma.

Art. 13. Sujeitam-se à pena de multa os órgãos públicos que, por si ou suas empresas concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, deixarem de fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Art. 14. A aplicação das sanções previstas neste Regulamento terá lugar quando os produtos forem comercializados em desacordo com as especificações técnicas estabelecidas em legislação própria, na Lei Federal nº 8.078/90, e neste Regulamento.

§1º Os bens apreendidos, a critério da autoridade, poderão ficar sob a guarda do proprietário, responsável, preposto ou empregado que responda pelo gerenciamento do negócio, nomeado fiel depositário, mediante termo próprio, proibida a venda, utilização, substituição, subtração ou remoção, total ou parcial, dos referidos bens.

§2º Na hipótese do § anterior, a decisão homologatória determinará a destinação do produto ou sua inutilização.

§3º A retirada de produto por parte da autoridade fiscalizadora não poderá incidir sobre quantidade superior àquela necessária à realização da análise pericial.

Art. 15. Para a imposição da pena e sua gradação, serão considerados:

I - as circunstâncias atenuantes e agravantes;

II - os antecedentes do infrator, nos termos deste Regulamento.

Art. 16. 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.

Art. 17. Consideram-se circunstâncias agravantes:

Centro Administrativo Leopoldo Petry – Rua Guia Lopes, nº 4201, Bairro Canudos – 93410-340
Novo Hamburgo - RS - Telefone (51) 3594.9999

www.novohamburgo.rs.gov.br

"Contribua com o Fundo Municipal da Criança e Adolescente" "Doe Sangue, Doe Órgãos,
Doe Medula Óssea, SALVE UMA VIDA"



Prefeitura Municipal de Novo Hamburgo
Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria Municipal de Administração – SEMAD
NOVO HAMBURGO – CAPITAL NACIONAL DO CALÇADO

- I - ser o infrator reincidente;
II - ter o infrator, comprovadamente, cometido a prática infratora para obter vantagens indevidas;
III - trazer a prática infratora 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 a prática infratora dano coletivo ou ter caráter repetitivo;
VII - ter a prática infratora ocorrido em detrimento de menor de 18 (dezoito) ou maior de 60 (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 infratora praticada aproveitando-se o infrator de grave crise econômica ou da condição cultural, social ou econômica da vítima, ou, ainda, por ocasião de calamidade.

Art. 18. Considera-se reincidência a repetição de prática infratora, de qualquer natureza, às normas de defesa do consumidor, punida por decisão administrativa irrecorrível.

Parágrafo único. 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. 19. Observado o disposto neste Regulamento, a autoridade competente, fixará a pena de multa considerando-se a gravidade da prática infratora, a extensão do dano causado aos consumidores, a vantagem auferida com o ato infrator e a condição econômica do infrator, entre o mínimo de 200 (duzentas) e o máximo de 3.000.000 (três milhões) de vezes o valor da Unidade de Referência Municipal – URM, ou índice que venha a substituí-la, respeitados os parâmetros estabelecidos no parágrafo único do artigo 57 da Lei federal nº 8.078/90.

CAPÍTULO IV - DA DESTINAÇÃO DA MULTA E DA ADMINISTRAÇÃO DOS RECURSOS

Art. 20. A multa de que trata o inciso I do artigo 56 e caput do artigo 57 da Lei Federal nº 8.078/90, reverterá para o Fundo pertinente à pessoa jurídica de direito público que impuser a sanção, gerido pelo CONDECON/NOVO HAMBURGO.

Art. 21. As multas arrecadadas serão destinadas ao financiamento de projetos relacionados com os objetivos da Política Municipal de Relações de Consumo, com a defesa dos direitos básicos do consumidor e com a modernização administrativa dos órgãos públicos de defesa do consumidor, após aprovação pelo CONDECON/NOVO HAMBURGO.

CAPÍTULO V - DO PROCESSO ADMINISTRATIVO

Seção I - Das Disposições Gerais

Art. 22. As práticas infradoras às normas de proteção e defesa do consumidor serão apuradas em processo administrativo, que terá início mediante:

Centro Administrativo Leopoldo Petry – Rua Guia Lopes, nº 4201, Bairro Canudos – 93410-340
Novo Hamburgo - RS - Telefone (51) 3594.9999
www.novohamburgo.rs.gov.br
"Contribua com o Fundo Municipal da Criança e Adolescente" "Doe Sangue, Doe Órgãos,
Doe Medula Óssea, SALVE UMA VIDA"



Prefeitura Municipal de Novo Hamburgo
Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria Municipal de Administração – SEMAD
NOVO HAMBURGO – CAPITAL NACIONAL DO CALÇADO

- 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 artigo 55 da Lei Federal nº 8.078/90.

§2º A recusa à prestação das informações ou o desrespeito às determinações e convocações dos órgãos do SMDC/NOVO HAMBURGO caracterizam desobediência, na forma do artigo 330 do Código Penal, ficando a autoridade administrativa com poderes para de terminar a imediata cessação da prática, além da imposição das sanções administrativas e civis cabíveis.

SEÇÃO II - Da Reclamação

Art. 23. O consumidor poderá apresentar sua reclamação pessoalmente, ou por telegrama, carta, telex, correio eletrônico ou qualquer outro meio de comunicação, a quaisquer dos órgãos oficiais de proteção e defesa do consumidor, devendo indicar elementos mínimos para identificação do suposto infrator e averiguação dos fatos, bem como a identificação do reclamante.

SEÇÃO III - Dos Autos de Infração, de Apreensão e do Termo de Depósito

Art. 24. Os autos de infração, de apreensão e o termo de depósito deverão ser impressos, numerados em série e preenchidos de forma clara e precisa, sem entrelinhas, rasuras ou emendas, mencionando:

I - o Auto de Infração:

- a) o local, a data e a hora da lavratura;
- b) o nome, o endereço e a qualificação do autuado;
- c) a descrição do fato ou do ato constitutivo da infração;
- d) o dispositivo legal infringido;
- e) a determinação da exigência e a intimação para cumpri-la ou impugná-la no prazo de 10 (dez) dias;
- f) a identificação do agente autuante, sua assinatura, a indicação do seu cargo ou função e o número de sua matrícula;
- g) a designação do órgão julgador e o respectivo endereço;
- h) a assinatura do autuado, ou, havendo negativa, de 2 (duas) testemunhas;

II - o Auto de Apreensão e o Termo de Depósito:

- a) o local, a data e a hora da lavratura;
- b) o nome, o endereço e a qualificação do depositário;
- c) a descrição e a quantidade dos produtos apreendidos;
- d) as razões e os fundamentos da apreensão;
- e) o local onde o produto ficará armazenado;
- f) a quantidade de amostra colhida para análise;
- g) a identificação do agente autuante, sua assinatura, a indicação do seu cargo ou função e o número de sua matrícula;

Centro Administrativo Leopoldo Petry – Rua Guia Lopes, nº 4201, Bairro Canudos – 93410-340
Novo Hamburgo - RS - Telefone (51) 3594.9999

www.novohamburgo.rs.gov.br

"Contribua com o Fundo Municipal da Criança e Adolescente" "Doe Sangue, Doe Órgãos,
Doe Medula Óssea, SALVE UMA VIDA"



Prefeitura Municipal de Novo Hamburgo
Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria Municipal de Administração – SEMAD
NOVO HAMBURGO – CAPITAL NACIONAL DO CALÇADO

- h) a assinatura do depositário;
- i) as proibições contidas no § 1º do artigo 16 deste Regulamento.

Art. 25. Os autos de infração, de apreensão e o termo de depósito serão lavrados pelo agente autuante que houver verificado a prática infratora, preferencialmente no local onde foi comprovada a irregularidade.

Art. 26. Os autos de infração, de apreensão e o termo de depósito serão lavrados em impresso próprio, composto de 3 (três) vias, numeradas tipograficamente.

§1º Quando necessário, para comprovação de infração, os autos serão acompanhados de laudo pericial, a ser elaborado nos termos do Regimento Interno do PROCON/NOVO HAMBURGO.

§2º Quando a verificação do defeito ou vício relativo à qualidade, oferta e apresentação de produtos não depender de perícia, o agente competente consignará o fato no respectivo auto.

Art. 27. A assinatura nos autos de infração, de apreensão e no termo de depósito, por parte do autuado, ao receber cópias dos mesmos, constitui notificação, sem implicar confissão.

Parágrafo único. Em caso de recusa do autuado em assinar os autos de infração, de apreensão e o termo de depósito, o Agente competente consignará o fato nos autos e no termo, remetendo-os ao autuado por via postal, com Aviso de Recebimento (AR) ou outro procedimento equivalente, tendo os mesmos efeitos do caput deste artigo.

SEÇÃO IV - Da Instauração do Processo Administrativo por Ato de Autoridade Competente

Art. 28. O processo administrativo poderá ser instaurado mediante reclamação do interessado ou por iniciativa da própria autoridade competente.

Parágrafo único. Na hipótese de a investigação preliminar não resultar em processo administrativo com base em reclamação apresentada por consumidor, deverá este ser informado sobre as razões do arquivamento pela autoridade competente.

Art. 29. O processo administrativo, na forma deste Regulamento, deverá, obrigatoriamente, conter:

- I - a identificação do infrator;
- II - a descrição do fato ou ato constitutivo da infração;
- III - os dispositivos legais infringidos;
- IV - a assinatura da autoridade competente.

Art. 30. A autoridade administrativa poderá determinar, na forma de ato próprio, constatação preliminar da ocorrência de prática presumida.

SEÇÃO V - Da Notificação



Prefeitura Municipal de Novo Hamburgo
Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria Municipal de Administração – SEMAD
NOVO HAMBURGO – CAPITAL NACIONAL DO CALÇADO

Art. 31. A autoridade competente expedirá notificação ao infrator, fixando o prazo de dez dias, a contar da data de seu recebimento, para apresentar defesa, na forma deste Regulamento.

§1º A notificação, acompanhada de cópia da inicial do processo administrativo far-se-á:

I - pessoalmente ao infrator, seu mandatário ou preposto;

II - por carta registrada ao infrator, seu mandatário ou preposto, com Aviso de Recebimento (AR).

§2º Quando o infrator, seu mandatário ou preposto não puder ser notificado, pessoalmente ou por via postal, será feita a notificação por edital, a ser afixado nas dependências do órgão respectivo, em lugar público, pelo prazo de 10 (dez) dias, ou divulgado, pelo menos uma vez, na imprensa oficial ou em jornal de circulação local.

SEÇÃO VI - Da Impugnação e do Julgamento do Processo Administrativo

Art. 32. O processo administrativo decorrente de auto de infração, de ato de ofício de autoridade competente ou de reclamação será instruído na esfera de atribuição do órgão que o tiver instaurado e julgado pelo Subprocurador do PROCON/NOVO HAMBURGO.

Art. 33. O infrator poderá impugnar o processo administrativo, no prazo de 10 (dez) dias, contados processualmente de sua notificação, indicando em sua defesa:

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 lhe dão suporte.

Art. 34. Decorrido o prazo da impugnação, o órgão julgador determinará as diligências cabíveis, podendo dispensar as meramente protelatórias ou irrelevantes, sendo-lhe facultado requisitar do infrator, de quaisquer pessoas físicas ou jurídicas, órgãos ou entidades públicas as necessárias informações, esclarecimentos ou documentos, a serem apresentados no prazo estabelecido.

Art. 35. A decisão administrativa conterà relatório dos fatos, o respectivo enquadramento legal e, se condenatória, a natureza e gradação da pena.

§1º A autoridade administrativa competente, antes de julgar o feito, apreciará a defesa e as provas produzidas pelas partes, não estando vinculada ao relatório de sua consultoria jurídica ou órgão similar, se houver.

§2º Julgado o processo e fixada a multa, será o infrator notificado para efetuar seu recolhimento no prazo de 10 (dez) dias ou apresentar recurso.

§3º Em caso de provimento do recurso, os valores eventualmente recolhidos serão devolvidos ao recorrente na forma estabelecida pelo Conselho Gestor do Fundo.

Art. 36. Quando a cominação prevista for à contrapropaganda, o processo poderá ser instruído com indicações técnico-publicitárias, das quais se intimará o autuado, obedecidas, na execução da respectiva decisão, as condições constantes do § 1º do artigo 60 da Lei Federal nº 8.078/90.

Centro Administrativo Leopoldo Petry – Rua Guia Lopes, nº 4201, Bairro Canudos – 93410-340
Novo Hamburgo - RS - Telefone (51) 3594.9999

www.novohamburgo.rs.gov.br

"Contribua com o Fundo Municipal da Criança e Adolescente" "Doe Sangue, Doe Órgãos,
Doe Medula Óssea, SALVE UMA VIDA"



Prefeitura Municipal de Novo Hamburgo
Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria Municipal de Administração – SEMAD
NOVO HAMBURGO – CAPITAL NACIONAL DO CALÇADO

SEÇÃO VII - Das Nulidades

Art. 37. A inobservância de forma não acarretará a nulidade do ato, se não houver prejuízo para a defesa.

Parágrafo único. A nulidade prejudica somente os atos posteriores ao ato declarado nulo e dele diretamente dependentes ou de que sejam consequência, cabendo à autoridade que a declarar indicar tais atos e determinar o adequado procedimento sancionador, se for o caso.

SEÇÃO VIII - Dos Recursos Administrativos

Art. 38. Das decisões da autoridade competente do órgão público que aplicou a sanção caberá recurso, sem efeito suspensivo, no prazo de 10 (dez) dias, contados da data da intimação da decisão, ao Procurador-Geral do Município, que proferirá decisão definitiva.

§1º No caso de aplicação de multas, o recurso será recebido, com efeito suspensivo.

§2º Da decisão proferida pelo Procurador-Geral do Município não caberá recurso.

Art. 39. Não será conhecido o recurso interposto fora dos prazos e condições estabelecidos neste Regulamento.

Art. 40. Sendo julgada insubsistente a infração, a autoridade julgadora recorrerá à autoridade imediatamente superior, nos termos fixados nesta Seção, mediante declaração na própria decisão.

Art. 41. A decisão é definitiva quando não mais couber recurso, seja de ordem formal ou material.

Art. 42. Todos os prazos referidos nesta Seção são preclusivos.

SEÇÃO IX - Da Inscrição na Dívida Ativa

Art. 43. Não sendo recolhido o valor da multa em 30 (trinta) dias, será o débito inscrito em dívida ativa do órgão que houver aplicado a sanção, para subsequente cobrança executiva.

Parágrafo único. Efetuada a inscrição da devedora em dívida ativa será esta executada judicialmente pela Procuradoria Geral do Município.

CAPÍTULO VI - DO CADASTRO DE FORNECEDORES

Seção I - Do Cadastro de Fornecedores



Prefeitura Municipal de Novo Hamburgo
Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria Municipal de Administração – SEMAD
NOVO HAMBURGO – CAPITAL NACIONAL DO CALÇADO

Art. 44. Os cadastros de reclamações fundamentadas contra fornecedores constituem instrumento essencial de defesa e orientação dos consumidores, devendo os órgãos públicos competentes assegurar sua publicidade, confiabilidade e continuidade, nos termos do artigo 44 da Lei Federal nº 8.078/90.

Art. 45. Para os fins deste Regulamento, considera-se:

I - cadastro: o resultado dos registros feitos pelos órgãos públicos de defesa do consumidor de todas as reclamações fundamentadas contra fornecedores;

II - reclamação fundamentada: a notícia de lesão ou ameaça a direito de consumidor analisada por órgão público de defesa do consumidor, a requerimento ou de ofício, considerada procedente, por decisão definitiva.

Art. 46. O PROCON/NOVO HAMBURGO deve providenciar a divulgação periódica dos cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores.

§1º O cadastro referido no caput deste artigo será publicado, obrigatoriamente, no órgão de imprensa oficial local, devendo a entidade responsável dar-lhe a maior publicidade possível por meio dos órgãos de comunicação, inclusive eletrônica.

§2º O cadastro será divulgado anualmente, podendo o órgão responsável fazê-lo em período menor, sempre que julgue necessário, e conterá informações objetivas, claras e verdadeiras sobre o objeto da reclamação, a identificação do fornecedor e o atendimento ou não da reclamação pelo fornecedor.

§3º Os cadastros deverão ser atualizados permanentemente, por meio das devidas anotações, não podendo conter informações negativas sobre fornecedores, referentes a período superior a 5 (cinco) anos, contado da data da intimação da decisão definitiva.

Art. 47. Os cadastros de reclamações fundamentadas contra fornecedores são considerados arquivos públicos, sendo informações e fontes a todos acessíveis, gratuitamente, vedada a utilização abusiva ou, por qualquer outro modo, estranha à defesa e orientação dos consumidores, ressalvada a hipótese de publicidade comparativa.

Art. 48. O consumidor ou fornecedor poderá requerer, em 5 (cinco) dias a contar da divulgação do cadastro e mediante petição fundamentada, a retificação de informação inexata que nele conste, bem como a inclusão de informação omitida, devendo a autoridade competente, no prazo de 10 (dez) dias úteis, pronunciar-se, motivadamente, pela procedência ou improcedência do pedido.

Parágrafo único. No caso de acolhimento do pedido, a autoridade competente providenciará, no prazo deste artigo, a retificação ou inclusão de informação e sua divulgação, nos termos deste Regulamento.

CAPÍTULO V - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 49. No desempenho de suas funções os órgãos do SMDC poderão manter convênios de cooperação técnica com os seguintes órgãos e entidades, no âmbito de suas respectivas competências:

I - Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça - DPDC;

Centro Administrativo Leopoldo Petry – Rua Guia Lopes, nº 4201, Bairro Canudos – 93410-340

Novo Hamburgo - RS - Telefone (51) 3594.9999

www.novohamburgo.rs.gov.br

"Contribua com o Fundo Municipal da Criança e Adolescente" "Doe Sangue, Doe Órgãos,
Doe Medula Óssea, SALVE UMA VIDA"



Prefeitura Municipal de Novo Hamburgo
Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria Municipal de Administração – SEMAD
NOVO HAMBURGO – CAPITAL NACIONAL DO CALÇADO

Art. 49. No desempenho de suas funções os órgãos do SMDC poderão manter convênios de cooperação técnica com os seguintes órgãos e entidades, no âmbito de suas respectivas competências:

- I - Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça - DPDC;
- II - Programa Estadual de Defesa do Consumidor - PROCON/RS;
- III - Juizados Especiais;
- IV - Delegacia de Polícia;
- V - Serviços de Vigilância Sanitária e Epidemiológica;
- VI - Instituto Nacional de Metrologia, Normatização e Qualidade Industrial - INMETRO;
- VII - associações civis da comunidade;
- VIII - Receita Federal;
- IX - Fundação Estadual do Meio Ambiente;
- X - conselhos de fiscalização do exercício profissional.

Art. 50. Consideram-se colaboradoras do SMDC as universidades e as entidades públicas ou privadas que desenvolverem estudos e pesquisas relacionadas ao mercado de consumo.

Art. 51. Cabe à Prefeitura Municipal fornecer a infra-estrutura necessária para o funcionamento do PROCON.

Art. 52. Os critérios de fixação dos valores das penas de multa nas infrações de que trata o presente regulamento e a classificação das respectivas infrações estão descritas no Anexo I e II do presente Regulamento.

GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL DE NOVO HAMBURGO, aos 04 (quatro) dias do mês de setembro de 2013.

LUIS LAUERMANN
Prefeito Municipal

Registre-se e publique-se:

RACHEL TOMASI DE MELO
Secretária Municipal de Administração



Prefeitura Municipal de Novo Hamburgo
Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria Municipal de Administração – SEMAD
NOVO HAMBURGO – CAPITAL NACIONAL DO CALÇADO

Anexo I

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 PROCON/NOVO HAMBURGO, dos valores das multas aplicadas em conformidade com a Lei Municipal nº 2.372/2011, bem como com a Lei Federal nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), fica estabelecido o seguinte.

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 Federal 2.181/97), dentro dos limites legais de 200 a 3.000.000 URM's (Unidade de Referência Municipal), ou índice que venha a substituí-la, será feita, na forma prevista pela presente Resolução, de acordo com:

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

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 infracional, 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 II.

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:

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

Centro Administrativo Leopoldo Petry – Rua Guia Lopes, nº 4201, Bairro Canudos – 93410-340

Novo Hamburgo - RS - Telefone (51) 3594.9999

www.novohamburgo.rs.gov.br

"Contribua com o Fundo Municipal da Criança e Adolescente" "Doe Sangue, Doe Órgãos,
Doe Medula Óssea, SALVE UMA VIDA"



Prefeitura Municipal de Novo Hamburgo
Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria Municipal de Administração – SEMAD
NOVO HAMBURGO – CAPITAL NACIONAL DO CALÇADO

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

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

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.

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

I - ser o infrator reincidente;

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

III - trazer a prática infracional 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 a prática infracional dano coletivo ou ter caráter repetitivo;



Prefeitura Municipal de Novo Hamburgo
Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria Municipal de Administração – SEMAD
NOVO HAMBURGO – CAPITAL NACIONAL DO CALÇADO

VII - ter a prática infracional 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 infracional 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 infracional, 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 infracional com consequências 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 infracionais, 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.



Prefeitura Municipal de Novo Hamburgo
Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria Municipal de Administração – SEMAD
NOVO HAMBURGO – CAPITAL NACIONAL DO CALÇADO

ANEXO II

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);



Prefeitura Municipal de Novo Hamburgo
Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria Municipal de Administração – SEMAD
NOVO HAMBURGO – CAPITAL NACIONAL DO CALÇADO

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);



Prefeitura Municipal de Novo Hamburgo
Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria Municipal de Administração – SEMAD
NOVO HAMBURGO – CAPITAL NACIONAL DO CALÇADO

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

Centro Administrativo Leopoldo Petry – Rua Guia Lopes, nº 4201, Bairro Canudos – 93410-340
Novo Hamburgo - RS - Telefone (51) 3594.9999

www.novohamburgo.rs.gov.br

"Contribua com o Fundo Municipal da Criança e Adolescente" "Doe Sangue, Doe Órgãos,
Doe Medula Óssea, SALVE UMA VIDA"



Prefeitura Municipal de Novo Hamburgo
Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria Municipal de Administração – SEMAD
NOVO HAMBURGO – CAPITAL NACIONAL DO CALÇADO

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);



Prefeitura Municipal de Novo Hamburgo
Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria Municipal de Administração – SEMAD
NOVO HAMBURGO – CAPITAL NACIONAL DO CALÇADO

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);

Centro Administrativo Leopoldo Petry – Rua Guia Lopes, nº 4201, Bairro Canudos – 93410-340
Novo Hamburgo - RS - Telefone (51) 3594.9999

www.novohamburgo.rs.gov.br

"Contribua com o Fundo Municipal da Criança e Adolescente" "Doe Sangue, Doe Órgãos,
Doe Medula Óssea, SALVE UMA VIDA"



Prefeitura Municipal de Novo Hamburgo
Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria Municipal de Administração – SEMAD
NOVO HAMBURGO – CAPITAL NACIONAL DO CALÇADO

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).