



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon-MG)

## CÓDIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990

Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997

Edição revista e atualizada até 18 de junho de 2018

**PROCON-MG**  
Programa Estadual de Proteção  
e Defesa do Consumidor

 **MPMG**  
Ministério Público  
do Estado de Minas Gerais

B823c Brasil. [Código de proteção e defesa do consumidor (1990)]

Código de proteção e defesa do consumidor: Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997 / [organização] Ministério Público do Estado de Minas Gerais. Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor.

Escola Estadual de Defesa do Consumidor. Belo Horizonte: Procon, 2018.

188 p.

1. Proteção e defesa do consumidor – legislação – Brasil. 2. Direito do consumidor – legislação – Brasil. I. Título.

CDU 366.5: 34

O Ministério Público defende os interesses da sociedade e tem como função zelar pela aplicação da lei, atuando nas áreas administrativa, cível, criminal e de defesa do cidadão por meio das diversas Promotorias de Justiça.

Na defesa do consumidor, além das Promotorias de Justiça, o Ministério Público de Minas Gerais possui em sua estrutura o Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon-MG) – órgão que atende reclamações que envolvam direitos coletivos, como publicidade enganosa, contratos abusivos, venda casada, produtos adulterados ou com prazo de validade vencido, entre outros. O Procon-MG atua para coibir as infrações cometidas no mercado de consumo, aplicando sanções administrativas aos infratores, entre as quais a multa e a suspensão de comercialização de produtos e serviços.

Esta publicação foi produzida pela Escola Estadual de Defesa do Consumidor e viabilizada com recursos do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (FEPDC).

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon-MG)

## CÓDIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990  
Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997  
Edição revista e atualizada até 18 de junho de 2018

**PROCON-MG**  
Programa Estadual de Proteção  
e Defesa do Consumidor

 **MPMG**  
Ministério Público  
do Estado de Minas Gerais

**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**  
**Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon-MG)**

**Responsável:**

Amauri Artimos da Matta – Promotor de Justiça e Coordenador do Procon-MG

**Apresentações:**

Amauri Artimos da Matta

**Colaboradores:**

Christiane Vieira Soares Pedersoli

Isabella Salvino Ottoni

Rafaela Kelly de Carvalho Bifano Muniz

Renan da Silva de Araújo

Ricardo Augusto Amorim César

Wellington Tadeu Aparecido Silva

**Projeto gráfico e diagramação:**

Rúbia Guimarães

**Capa:**

Rúbia Guimarães e Rafael da Cunha Pinto

**Revisão:**

Centro de Estudos e Aperfeiçoamento Funcional - Ceaf

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

(LEI FEDERAL Nº 8.078, DE 11/09/90)

## APRESENTAÇÃO

Caro leitor:

O Código do Consumidor é a lei que regula a contratação de bens entre o fornecedor e os seus consumidores, para torná-la mais justa. Suas normas são de ordem pública e de interesse social, pois as relações de consumo têm repercussão coletiva (art. 1º). Por isso, as regras devem ser cumpridas e só podem ser alteradas se a lei autorizar. Isso ocorre, por exemplo, quando o código permite a redução ou o aumento do prazo de conserto do produto durante a garantia contratual, mediante acordo dos interessados (art. 18, § 2º). Nesse sentido, se uma prática do comércio ou da cláusula contratual descumprir as regras previstas no código, serão nulas de pleno direito, ou seja, sem nenhum efeito contra o consumidor.

A edição dessa lei, como manda a Constituição Federal, ocorre para que o Estado (União, Distrito Federal, Estados e Municípios) promova a defesa do consumidor, que é direito fundamental da pessoa humana e princípio da ordem econômica (CF/1988, arts. 5º, XXXII, 170, V, e 48 do ADCT).

## VISÃO GERAL DO CÓDIGO

São tratados pelo código:

- i)** natureza de suas normas (art. 1º);
- ii)** a quem se dirige; situações em que se aplica (arts. 2º, 3º, 17 e 29);
- iii)** objetivos, princípio básico e ações a serem observadas nas políticas públicas; instrumentos postos à disposição do governo (arts. 4º e 5º); órgãos públicos e entidades privadas do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC); funções do coordenador da política de relações de consumo, em nível nacional (arts. 105 e 106);
- iv)** direitos básicos do consumidor (art. 6º);
- v)** outras fontes de direitos do consumidor; prática do ato por mais de um autor e responsabilidade solidária em caso de lesão (art. 7º);
- vi)** segurança exigida de produtos e serviços; informações necessárias à prevenção de danos (arts. 8º a 10);
- vii)** responsabilidade do fornecedor pelo fato do produto ou serviço inseguro: por danos que afetem a integridade física ou psíquica do consumidor, bem como o seu patrimônio (arts. 12 e 13; 14 e 17); prazo para ajuizar a ação (art. 27);
- viii)** responsabilidade do fornecedor pelo vício do produto ou serviço por impropriedade ou mau funcionamento (arts. 18 e 19; 20 a 22; 23 a 25); prazos para reclamar o vício (art. 26);
- ix)** situações em que o sócio responde pelas dívidas da empresa (art. 28, “caput”; e § 5º); casos em que as empresas respondem umas pelas outras (art. 28, §§ 2º a 4º);

- x)** disciplina das boas práticas comerciais na oferta (arts. 30 a 35); na publicidade (arts. 36 a 38); na elaboração e na entrega do orçamento (art. 40); no regime de controle ou tabelamento de preços (art. 41); na cobrança de dívidas (arts. 42 e 42-A); na gestão dos bancos de dados e cadastros de consumidores (art. 43); na criação dos contratos (arts. 46 a 50; 52 e 53); na elaboração dos contratos de adesão (art. 54);
- xi)** apresentação das práticas e cláusulas abusivas, sem exclusão de outras, ou seja, de forma exemplificativa (arts. 39 e 51);
- xii)** gestão dos cadastros de reclamações fundamentadas pelos órgãos públicos (art. 44);
- xiii)** competências concorrentes das entidades políticas na elaboração de normas de produção, distribuição e consumo de produtos e serviços e na fiscalização do mercado; sanções administrativas passíveis de aplicação (arts. 55 a 60);
- xiv)** crimes contra as relações de consumo, sanções criminais previstas e normas para a sua aplicação (arts. 61 a 80);
- xv)** regras sobre a defesa do consumidor em juízo: a) disposições gerais (arts. 81 a 90); defesa dos interesses individuais homogêneos (arts. 91 a 100); ações para cobrar a responsabilidade do fornecedor de produtos e serviços (arts. 101 e 102); coisa julgada (arts. 103 e 104);
- xvi)** previsão da convenção coletiva de consumo (art. 107);
- xvii)** disposições finais (arts. 110 a 119).

#### ENTENDENDO AS RELAÇÕES DE CONSUMO

O código identifica as partes da relação de consumo e o seu objeto.

De um lado, aparece o fornecedor (fabricante, produtor, construtor, revendedor e importador), que coloca, no mercado de consumo, mediante remuneração, seus produtos e serviços (art. 3º). É a parte forte da relação de consumo, pois conhece o seu negócio, exerce-o de forma habitual e decide o processo de venda do bem e as cláusulas do contrato. Mesmo os “entes despersonalizados” (fornecedores não regularmente constituídos), estão sujeitos ao código do consumidor (art. 3º, “caput”). O fornecedor, ao adquirir um bem qualquer, sempre terá uma finalidade econômica, direta ou indireta, ao contrário do consumidor (art. 2º, “caput”). Pode ser um produto destinado à revenda (veículo) ou para ser usado no escritório da empresa (computador). Nas duas situações os bens não terão sido utilizados na sua destinação final, pois foram incorporados à atividade da empresa. Um, na atividade-fim; o outro, na atividade-meio.

De outro lado, está o consumidor, que compra ou utiliza o bem para satisfazer uma necessidade pessoal (art. 2º). É o destinatário final do produto ou serviço. Ex.: aquisição de veículo, numa concessionária, para uso privado. É a parte vulnerável da relação, pois: 1º) é leigo em contratações; 2º) depende das informações do vendedor, pois não conhece o produto ou o serviço ofertado e; 3º) não pode discutir as cláusulas do contrato, pois são previamente elaboradas pelo fornecedor (art. 4º, I). Em geral, ao consumidor resta aceitar, ou não, as condições de venda, e escolher a forma de pagamento do bem de consumo (art. 3º, §§ 1º e 2º). O princípio da vulnerabilidade do consumidor é a base de tudo, pois o objetivo do código é equilibrar as relações de consumo, em função da desigualdade das partes contratantes.

Além de defender o consumidor individualmente (art. 2º), o código previu outros sujeitos passíveis de proteção, equiparando-os ao primeiro, a saber: **i)** a coletividade de pessoas, mesmo indetermináveis, que intervém nas relações de consumo (art. 2º, Pu); **ii)** os terceiros lesados por fatos decorrentes de produtos ou serviços defeituosos (art. 17); **iii)** todas as pessoas, determináveis ou não, expostas às práticas comerciais e cláusulas contratuais abusivas (art. 29). Quer dizer, o raio de ação do Código do Consumidor é bem amplo.

Importa destacar que a relação de consumo não se confunde com a relação comercial, que envolve fornecedores, como a compra de um lote de veículos pela concessionária de um fabricante para revenda. Não se confunde, também, com a relação civil, que aproxima consumidores na venda de automóvel usado mediante anúncio de jornal. Embora as duas relações sejam distintas, são reguladas no Código Civil.

Um dado, ainda, é relevante: se, numa relação comercial, o profissional que adquire produto ou serviço for vulnerável em relação ao seu fornecedor e prejudicado por uma prática comercial ou contratual abusiva, pode ser equiparado ao consumidor e usar o código em seu benefício. Ex: compra de veículo defeituoso pelo taxista.

#### DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

Como direitos básicos do consumidor, dos quais não se pode dispor, o legislador previu:

**I) Nas relações de consumo:** 1) a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos; 2) a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços; 3) a liberdade de escolha na aquisição de bens de consumo; 4) a igualdade nas contratações de produtos e serviços; 5) a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, acessível às pessoas com deficiência, nos termos do regulamento, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; 6) a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas; 7) a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

**II) No âmbito da administração pública:** 1) a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, os métodos comerciais coercitivos ou desleais e as práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços; 2) o acesso aos órgãos judiciários e administrativos para prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados; 3) a facilitação da defesa de direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências; 4) a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral

(art. 6º, Pu).

#### OUTRAS FONTES DE DIREITOS

O Código do Consumidor advoga que outros direitos podem constar de “tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade” (art. 7º, “caput”).

O legislador reforça nesse artigo que a diretriz do código é facilitar a defesa do consumidor contra os riscos de lesão inerentes à atividade empresarial ao dispor que “tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo” (art. 7º, Pu).

#### PRINCÍPIOS BÁSICOS DO CÓDIGO DO CONSUMIDOR

Para fins didáticos, é possível extrair do Código do Consumidor seis princípios: 1º) da vulnerabilidade do consumidor; 2º) da indisponibilidade dos direitos do consumidor; 3º) da devida informação; 4º) da liberdade de escolha; 5º) do equilíbrio das relações de consumo; 6º) da boa-fé objetiva.

**1º) Princípio da vulnerabilidade:** é a base de tudo, pois o objetivo do código é equilibrar as relações de consumo em função da desigualdade das partes contratantes (CDC, art. 4º, I).

**2º) Princípio da indisponibilidade de direitos:**

prevê que as normas de proteção ao consumidor, por serem de ordem pública e de interesse social, não podem ser descumpridas pelo fornecedor (CDC, art. 1º). Só podem ser alteradas entre as partes quando a lei autorizar. É aplicável quando uma determinada prática comercial ou contratual subtrair direitos do consumidor. Nesse caso, será considerada nula de pleno direito, ou seja, sem qualquer efeito.

<b>INFRAÇÃO</b>	<b>CDC</b>	<b>Decreto Federal nº 2.181/1997</b>
<b>PRINCÍPIO DA INDISPONIBILIDADE DE DIREITOS</b>	<b>1º</b>	<b>-</b>
Estipular cláusula que impossibilite, exonere ou atenua a responsabilidade do fornecedor quanto a vícios dos bens de consumo ou que implique renúncia ou disposição dos direitos do consumidor (impropriedade ou mau funcionamento)	51, I	22, I e XXIII
Não responder por vícios de qualidade ou quantidade dos bens de consumo (impropriedade ou mau funcionamento)	18 a 20	12, X, 13, XXIV

Estipular cláusula que impossibilite, exonere ou atenuie a responsabilidade do fornecedor quanto aos danos causados por defeitos dos bens de consumo (que afetem a integridade física ou psíquica do consumidor, bem como o seu patrimônio)	25	22, I, pf
Não responder pelos danos causados por defeitos dos bens de consumo (que afetem a integridade física ou psíquica do consumidor, bem como o seu patrimônio)	12 a 14	13, IV
Prever a renúncia do direito de indenização por benfeitorias necessárias	51, XVI	22, XIV
Subtrair do consumidor a opção de reembolso de quantia já paga, nos casos previstos pelo legislador	51, II 49, Pu	22, II
Não devolver os valores recebidos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, de imediato, monetariamente atualizados, ao consumidor, quando da desistência contratual	49, Pu	13, XVIII
Prever a inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor	51, VI	22, V

**3º) Princípio da devida informação:** exige a descrição adequada e clara dos produtos e serviços ofertados no mercado, bem como dos riscos que podem causar à saúde e à segurança dos consumidores (CDC, arts. 6º, III, e 31). Protege o consumidor, também, ao vincular o fornecedor às informações na oferta dos bens de consumo.

<b>INFRAÇÃO</b>	<b>CDC</b>	<b>Decreto Federal nº 2.181/1997</b>
<b>PRINCÍPIO DA DEVIDA INFORMAÇÃO</b>	<b>6º, III, 31</b>	
Não cumprir a oferta, apresentação ou publicidade suficientemente precisa	30 e 48	13, VI
Não atender a uma das opções feitas pelo consumidor, no caso de recusa ao cumprimento da oferta, apresentação ou publicidade	35	-
Apresentar bem de consumo com vício de informação	31	12, IX, c, 13, I
Não informar a nocividade ou periculosidade do bem de consumo	8º e 9º	12, IX, b
Fornecer bem de consumo com alto grau de nocividade ou periculosidade e deixar de fazer as comunicações devidas à autoridade competente e aos consumidores	10	13, II, III
Apresentar ou vender bem de consumo, por telefone ou reembolso postal, com vício de informação	33	13, VII

Apresentar bem de consumo, a crédito ou financiamento, com vício de informação	52	13, XX
Entregar o termo de garantia contratual, acompanhado do manual de instruções, com vício de informação	50, Pu, pf	13, XIX
Utilizar documentos de cobrança de débitos com vício de informação	42-A	-
<b>PUBLICIDADE</b>		
Realizar publicidade enganosa	37, 1º, 3º	14, 1º
Realizar publicidade sem a devida e prévia comprovação	36, Pu	-
Realizar publicidade sem a devida identificação	36	-
Não comprovar a veracidade e a correção da informação ou da comunicação publicitária	38 e 39	14, 3º
<b>BANCO DE DADOS E CADASTROS DE CONSUMIDORES</b>		
Não dar acesso ao consumidor às informações dele constantes em banco de dados e cadastros de consumidores, bem como às respectivas fontes	43	13, X
Manter cadastros e dados de consumidores com vício de informação	43, 1º	13, XI
Não comunicar, por escrito, ao consumidor a abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo, quando não solicitada pelo consumidor	43, 2º	13, XIII

Não retificar, de imediato, os dados e cadastros, a pedido do consumidor	43, 3º, 1ª p	13, XIV
Não comunicar, no prazo de cinco dias úteis, a retificação dos dados e cadastros do consumidor	43, 3º, pf	13, XV
Fornecer informações sobre o débito do consumidor depois de prescrito, que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito perante os fornecedores	43, 5º	13, XII

**4º) Princípio da liberdade de escolha:** prevê que o consumidor deve ter o direito básico de escolher o momento de contratar, o que contratar e com quem contratar (CDC, art. 6º, II). Em geral, protege o consumidor das vendas agressivas e das práticas comerciais ou contratuais que desrespeitam a sua manifestação de vontade.

<b>INFRAÇÃO</b>	<b>CDC</b>	<b>Decreto Federal nº 2.181/1997</b>
<b>PRINCÍPIO DA LIBERDADE DE ESCOLHA</b>	<b>6º, II</b>	-
Recusar atendimento às demandas dos consumidores	39, II, IX	12, II, III
Fornecer bem de consumo sem solicitação prévia	39, III	12, IV
Omitir, impedir, dificultar ou negar o direito à desistência contratual	49	13, XVII
Praticar venda casada	39, I, 1ª P	12, I, 1ª P

Limitar a quantidade de bem de consumo, sem justa causa	39, I, pf	12, I, pf
Impor a venda de bem de consumo a hipervulnerável	39, IV	12, V
Executar serviços antes da aprovação do orçamento	39, VI, 40	12, VII
Impor representante para concluir ou realizar outro contrato pelo consumidor	51, VIII	22, VII
Redigir contratos de adesão com cláusula resolutória, sem que a escolha caiba ao consumidor	54, 2º	

**5º) Princípio do equilíbrio:** significa que a prática comercial ou cláusula do contrato deve respeitar os princípios de defesa do consumidor; respeitar a finalidade do contrato, sem restringir direitos ou obrigações inerentes à sua natureza, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual; não ser excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a finalidade e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso (CDC, art. 51, § 1º).

<b>INFRAÇÃO</b>	<b>CDC</b>	<b>Decreto Federal nº 2.181/1997</b>
<b>PRINCÍPIO DO EQUILÍBRIO</b>	<b>4º, III, 6º, V</b>	-
<b>NATUREZA DO CONTRATO (BILATERALIDADE)</b>		
Deixar ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor	51, IX	22, VIII

Permitir ao fornecedor alterar o preço de maneira unilateral	51, X	22, IX
Autorizar o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor	51, XI	22, X, 1ª P
Obrigar o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor	51, XII	22, XI
Autorizar o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após a sua celebração	51, XIII	22, XII
Deixar o fornecedor de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação do início do cumprimento do contrato a seu exclusivo critério	39, XII	12, XI
<b>ADEQUAÇÃO DO BEM DE CONSUMO</b>		
Fornecer bem impróprio ao uso e ao consumo	39, VIII	12, IX
Deixar de assegurar a oferta de componentes e peças de reposição	32	13, XXI
Não utilizar, na reparação de produtos, componentes de reposição originais adequados e novos, ou que mantenham especificações técnicas do fabricante, salvo se o consumidor autorizar	21	13, V

<b>PREÇO</b>		
Cobrar serviços de terceiros não previstos no orçamento	40, § 3º	
Não cumprir, no caso de fornecimento de bem de consumo, o regime de preços tabelados, congelados, administrados, fixados ou controlados pelo poder público	41	13, VIII
Transferir responsabilidade a terceiros	51, III	22, III
Prever, nos contratos de compra e venda de móveis ou imóveis mediante pagamento em prestações, e nas alienações fiduciárias em garantia, a perda total das prestações pagas, em benefício do credor que, em razão do inadimplemento do devedor, pleitear a resolução do contrato e a retomada do produto alienado	53	22, XVII
Descontar, em caso de rescisão do contrato de consórcio de produtos duráveis, outros valores, além da vantagem auferida com fruição do bem ou os prejuízos que o desistente ou inadimplente tiver causado ao grupo	53, 2º	
Não expressar os contratos em moeda corrente nacional	53, 3º	

Utilizar fórmula ou índice de reajuste não previsto na lei ou no contrato	39, XIII	13, XXII
Cobrar, em crediário ou financiamento, multa de mora superior a 2% da prestação devida	52, 1º	22, XIX
Não permitir a liquidação antecipada do débito, na forma legal	52, 2º	22, XX
Elevar, sem justa causa, o preço de bem de consumo	39, X	
Realizar outra forma de cobrança indevida	42, Pu	
<b>DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA</b>		
Repassar informação depreciativa sobre consumidor que exerce seus direitos	39, VII	12, VIII
Constranger, ameaçar ou expor a ridículo consumidor na cobrança de débito	42	13, IX
<b>VALORES SOCIAIS</b>		
Realizar publicidade abusiva	37, 2º	
Infringir ou possibilitar a violação de normas ambientais	51, XIV	22, XIII
<b>ACESSO À JUSTIÇA</b>		
Determinar a utilização compulsória de arbitragem	51, VII	22, VI
<b>OUTRAS LESÕES</b>		
Realizar publicidade, durante contato telefônico, se a ligação for paga pelo consumidor	33, Pu	

<p>Além das situações acima, exigir vantagem manifestamente excessiva; exigir obrigação considerada iníqua ou abusiva, que coloque o consumidor em desvantagem exagerada ou que seja incompatível com a boa-fé ou com a equidade; exigir obrigação em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor</p>	<p>39, V, 51, IV, XV</p>	<p>12, VI, 22, IV,</p>
---	----------------------------------	------------------------

**6º) Princípio da boa-fé objetiva:** mostra que o fornecedor deve ter conduta ética e respeito aos direitos do consumidor (CDC, arts, 4º, III e 51, IV). Em síntese, cumprir as boas práticas nas relações de consumo.

Com esses comentários, o Procon-MG deseja que você compreenda melhor o Código de Defesa do Consumidor.

Boa leitura!



## SUMÁRIO

<b>LEI FEDERAL Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990</b>	<b>28</b>
--	-----------

<b>TÍTULO I – DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR</b>	<b>29</b>
--	-----------

CAPÍTULO I – disposições gerais	29
---------------------------------	----

CAPÍTULO II – da política nacional de relações de consumo	30
---	----

CAPÍTULO III – dos direitos básicos do consumidor	32
---	----

CAPÍTULO IV – da qualidade de produtos e serviços, da prevenção e da reparação dos danos	34
---	----

Seção I – da proteção à saúde e segurança .....	34
---	----

Seção II – da responsabilidade pelo fato do produto e do serviço .....	36
--	----

Seção III – da responsabilidade por vício do produto e do serviço .....	38
---	----

Seção IV – da decadência e da prescrição .....	43
--	----

Seção V – da desconsideração da personalidade jurídica .....	44
--	----

CAPÍTULO V – das práticas comerciais	45
--------------------------------------	----

Seção I – das disposições gerais .....	45
--	----

Seção II – da oferta .....	45
----------------------------	----

Seção III – da publicidade .....	47
----------------------------------	----

Seção IV - das práticas abusivas .....	48
Seção V - da cobrança de dívidas .....	50
Seção VI - dos bancos de dados e cadastros de consumidores .....	51

CAPÍTULO VI - da proteção contratual	53
--------------------------------------	----

Seção I - disposições gerais .....	53
Seção II - das cláusulas abusivas .....	54
Seção III - dos contratos de adesão .....	58

CAPÍTULO VII - das sanções administrativas	59
--	----

<b>TÍTULO II - DAS INFRAÇÕES PENAIS</b>	<b>63</b>
---	-----------

<b>TÍTULO III - DA DEFESA DO CONSUMIDOR EM JUÍZO</b>	<b>69</b>
--	-----------

CAPÍTULO I - disposições gerais	69
---------------------------------	----

CAPÍTULO II - das ações coletivas para a defesa de interesse individuais homogêneos	73
---	----

CAPÍTULO III - das ações de responsabilidade do fornecedor de produtos e serviços	75
---	----

CAPÍTULO IV - da coisa julgada	77
--------------------------------	----

TÍTULO IV - DO SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR 79

TÍTULO V - DA CONVENÇÃO COLETIVA DE CONSUMO 81

TÍTULO VI - DISPOSIÇÕES FINAIS 82

**REGULAMENTO DO CÓDIGO DO CONSUMIDOR  
(DECRETO Nº 2.181, DE 20/03/97) 86**

**DECRETO FEDERAL Nº 2.181, DE 20 DE MARÇO DE 1997 94**

CAPÍTULO I - do sistema nacional de defesa do consumidor 95

CAPÍTULO II - da competência dos órgãos integrantes do SINDC 95

CAPÍTULO III - da fiscalização, das práticas infrativas e  
das penalidades administrativas 100

Seção I - da fiscalização ..... 100

Seção II - das práticas infrativas ..... 101

Seção III - das penalidades administrativas ..... 108

CAPÍTULO IV - da destinação da multa e da administração dos recursos 115

CAPÍTULO V - do processo administrativo	116
Seção I - das disposições gerais .....	116
Seção II - da reclamação .....	117
Seção III - dos Autos de Infração, de Apreensão do Termo de Depósito .....	117
Seção IV - da instauração do processo administrativo por ato de autoridade competente .....	120
Seção V - da notificação .....	120
Seção VI - da impugnação e do julgamento do processo administrativo .....	121
Seção VII - das nulidades .....	123
Seção VIII - dos recursos administrativos .....	123
Seção IX - da inscrição na dívida ativa .....	124
CAPÍTULO VI - do elenco de cláusulas abusivas e do cadastro de fornecedores	125
Seção I - do elenco de cláusulas abusivas .....	125
Seção II - do cadastro de fornecedores .....	126
CAPÍTULO VII - das disposições gerais	128

<b>LEI FEDERAL Nº 8.656, DE 21 DE MAIO DE 1993</b>	<b>130</b>	
<b>LEI COMPLEMENTAR 61 DE 12/07/2001 - TEXTO ATUALIZADO</b>	<b>132</b>	
<b>DECRETO Nº 6.523, DE 31 DE JULHO DE 2008.</b>	<b>138</b>	
<b>DECRETO Nº 7.962, DE 15 DE MARÇO DE 2013</b>	<b>146</b>	
<b>DECRETO Nº 7.963, DE 15 DE MARÇO DE 2013</b>	<b>152</b>	
<b>DECRETO Nº 8.573, DE 19 DE NOVEMBRO DE 2015</b>	<b>164</b>	
<b>EMENTÁRIO DA LEGISLAÇÃO CONSUMERISTA DE MINÁS GERAIS</b>	<b>168</b>	

LEI FEDERAL Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

## TÍTULO I - DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

### CAPÍTULO I - disposições gerais


---

**Art. 1º** O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

**Art. 2º** Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

**Parágrafo único.** Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

**Art. 3º** Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.



§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

## CAPÍTULO II - da política nacional de relações de consumo

---

**Art. 4º** A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

**I** - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

**II** - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:

**a)** por iniciativa direta;

**b)** por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;

**c)** pela presença do Estado no mercado de consumo;

**d)** pela garantia dos produtos e serviços com padrões

adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

**III** - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

**IV** - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;


**V** - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

**VI** - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;

**VII** - racionalização e melhoria dos serviços públicos;

**VIII** - estudo constante das modificações do mercado de consumo.

**Art. 5º** Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros:

- 
- I** - manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente;
  - II** - instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público;
  - III** - criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo;
  - IV** - criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo;
  - V** - concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor.

§ 1º (Vetado).

§ 2º (Vetado).

### CAPÍTULO III - dos direitos básicos do consumidor

---

**Art. 6º** São direitos básicos do consumidor:

- I** - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;
- II** - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;
- III** - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade,

tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; (Redação dada pela Lei nº 12.741, de 2012)

**IV** - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

**V** - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

**VI** - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;


**VII** - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

**VIII** - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

**IX** - (Vetado);

**X** - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

**Parágrafo único.** A informação de que trata o inciso III do *caput* deste artigo deve ser acessível à pessoa com deficiência, observado o disposto em regulamento. (Incluído pela Lei nº 13.146, de 2015)



**Art. 7º** Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

**Parágrafo único.** Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.


## CAPÍTULO IV - da qualidade de produtos e serviços, da prevenção e da reparação dos danos

---

### Seção I - da proteção à saúde e segurança

**Art. 8º** Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.

**§ 1º** Em se tratando de produto industrial, ao fabricante cabe prestar as informações a que se refere este artigo, através de impressos apropriados que devam acompanhar o produto. (Redação dada pela Lei nº 13.486, de 2017)



§ 2º O fornecedor deverá higienizar os equipamentos e utensílios utilizados no fornecimento de produtos ou serviços, ou colocados à disposição do consumidor, e informar, de maneira ostensiva e adequada, quando for o caso, sobre o risco de contaminação. (Incluído pela Lei nº 13.486, de 2017)

**Art. 9º** O fornecedor de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança deverá informar, de maneira ostensiva e adequada, a respeito da sua nocividade ou periculosidade, sem prejuízo da adoção de outras medidas cabíveis em cada caso concreto.

**Art. 10.** O fornecedor não poderá colocar no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança.

§ 1º O fornecedor de produtos e serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, tiver conhecimento da periculosidade que apresentem, deverá comunicar o fato imediatamente às autoridades competentes e aos consumidores, mediante anúncios publicitários.

§ 2º Os anúncios publicitários a que se refere o parágrafo anterior serão veiculados na imprensa, rádio e televisão, às expensas do fornecedor do produto ou serviço.

§ 3º Sempre que tiverem conhecimento de periculosidade de produtos ou serviços à saúde ou segurança dos consumidores, a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios deverão



informá-los a respeito.

**Art. 11.** (Vetado).

## Seção II - da responsabilidade pelo fato do produto e do serviço

**Art. 12.** O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

§ 1º - O produto é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

- I - sua apresentação;
- II - o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- III - a época em que foi colocado em circulação.

§ 2º - O produto não é considerado defeituoso pelo fato de outro de melhor qualidade ter sido colocado no mercado.

§ 3º O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar:

- I - que não colocou o produto no mercado;
- II - que, embora haja colocado o produto no mercado, o

defeito inexistente;

III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

**Art. 13.** O comerciante é igualmente responsável, nos termos do artigo anterior, quando:

I - o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados;

II - o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador;

III - não conservar adequadamente os produtos perecíveis.

**Parágrafo único.** Aquele que efetivar o pagamento ao prejudicado poderá exercer o direito de regresso contra os demais responsáveis, segundo sua participação na causação do evento danoso.


**Art. 14.** O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.



§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

- I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;
- II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.

**Art. 15.** (Vetado).

**Art. 16.** (Vetado).

**Art. 17.** Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.

### Seção III - da responsabilidade por vício do produto e do serviço

**Art. 18.** Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios 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, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 1º - Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

- I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;
- II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
- III - o abatimento proporcional do preço.

§ 2º Poderão as partes convencionar a redução ou ampliação do prazo previsto no parágrafo anterior, não podendo ser inferior a sete nem superior a cento e oitenta dias. Nos contratos de adesão, a cláusula de prazo deverá ser convencionada em separado, por meio de manifestação expressa do consumidor.

§ 3º O consumidor poderá fazer uso imediato das alternativas do § 1º deste artigo sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial.

§ 4º Tendo o consumidor optado pela alternativa do inciso I do § 1º deste artigo, e não sendo possível a substituição do bem, poderá haver substituição por outro de espécie, marca ou modelo diversos, mediante complementação ou restituição de eventual diferença de preço, sem prejuízo do disposto nos incisos II e III do § 1º deste artigo.

§ 5º No caso de fornecimento de produtos *in natura*, será responsável perante o consumidor o fornecedor imediato,



exceto quando identificado claramente seu produtor.

§ 6º São impróprios ao uso e consumo:

- I - os produtos cujos prazos de validade estejam vencidos;
- II - os produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda, aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação;
- III - os produtos que, por qualquer motivo, se revelem inadequados ao fim a que se destinam.

**Art. 19.** Os fornecedores respondem solidariamente pelos vícios de quantidade do produto sempre que, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, seu conteúdo líquido for inferior às indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou de mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

- I - o abatimento proporcional do preço;
- II - complementação do peso ou medida;
- III - a substituição do produto por outro da mesma espécie, marca ou modelo, sem os aludidos vícios;
- IV - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

§ 1º Aplica-se a este artigo o disposto no § 4º do artigo anterior.

§ 2º O fornecedor imediato será responsável quando fizer a pesagem ou a medição e o instrumento utilizado não estiver

aferido segundo os padrões oficiais.

**Art. 20.** O fornecedor de serviços responde pelos 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, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:


- I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;
- II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
- III - o abatimento proporcional do preço.

§ 1º A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.

§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.

**Art. 21.** No fornecimento de serviços que tenham por objetivo a reparação de qualquer produto considerar-se-á implícita a obrigação do fornecedor de empregar componentes de reposição originais adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo, quanto a estes últimos, autorização em contrário do consumidor.

**Art. 22.** Os órgãos públicos, por si ou suas empresas,



concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

**Parágrafo único.** Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.

**Art. 23.** A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade.

**Art. 24.** A garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expresso, vedada a exoneração contratual do fornecedor.

**Art. 25.** É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenua a obrigação de indenizar prevista nesta e nas seções anteriores.

§ 1º Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores.

§ 2º Sendo o dano causado por componente ou peça incorporada ao produto ou serviço, são responsáveis solidários seu fabricante, construtor ou importador e o que realizou a incorporação.

#### Seção IV - da decadência e da prescrição

**Art. 26.** O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em:

- I - trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis;
- II - noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.

§ 1º Inicia-se a contagem do prazo decadencial a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços.

§ 2º Obstat a decadência:

- I - a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca;
- II - (Vetado).
- III - a instauração de inquérito civil, até seu encerramento.

§ 3º Tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito.

**Art. 27.** Prescreve em cinco anos a pretensão à reparação pelos danos causados por fato do produto ou do serviço prevista na Seção II deste Capítulo, iniciando-se a contagem do prazo a partir do conhecimento do dano e de sua autoria.

**Parágrafo único.** (Vetado).

## Seção V - da desconsideração da personalidade jurídica

**Art. 28.** O juiz poderá desconsiderar a personalidade jurídica da sociedade quando, em detrimento do consumidor, houver abuso de direito, excesso de poder, infração da lei, fato ou ato ilícito ou violação dos estatutos ou contrato social. A desconsideração também será efetivada quando houver falência, estado de insolvência, encerramento ou inatividade da pessoa jurídica provocados por má administração.

§ 1º (Vetado).

§ 2º As sociedades integrantes dos grupos societários e as sociedades controladas, são subsidiariamente responsáveis pelas obrigações decorrentes deste código.

§ 3º As sociedades consorciadas são solidariamente responsáveis pelas obrigações decorrentes deste código.

§ 4º As sociedades coligadas só responderão por culpa.

§ 5º Também poderá ser desconsiderada a pessoa jurídica sempre que sua personalidade for, de alguma forma, obstáculo ao ressarcimento de prejuízos causados aos consumidores.

### Seção I - das disposições gerais

**Art. 29.** Para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas.

### Seção II - da oferta

**Art. 30.** Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

**Art. 31.** A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

**Parágrafo único.** As informações de que trata este artigo, nos produtos refrigerados oferecidos ao consumidor, serão gravadas de forma indelével. (Incluído pela Lei nº 11.989, de 2009)

**Art. 32.** Os fabricantes e importadores deverão assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar



a fabricação ou importação do produto.

**Parágrafo único.** Cessadas a produção ou importação, a oferta deverá ser mantida por período razoável de tempo, na forma da lei.

**Art. 33.** Em caso de oferta ou venda por telefone ou reembolso postal, deve constar o nome do fabricante e endereço na embalagem, publicidade e em todos os impressos utilizados na transação comercial.

**Parágrafo único.** É proibida a publicidade de bens e serviços por telefone, quando a chamada for onerosa ao consumidor que a origina. (Incluído pela Lei nº 11.800, de 2008).

**Art. 34.** O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.

**Art. 35.** Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

- I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;
- II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;
- III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

### Seção III - da publicidade

**Art. 36.** A publicidade deve ser veiculada de tal forma que o consumidor, fácil e imediatamente, a identifique como tal.

**Parágrafo único.** O fornecedor, na publicidade de seus produtos ou serviços, manterá, em seu poder, para informação dos legítimos interessados, os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem.

**Art. 37.** É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

**§ 1º** É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.

**§ 2º** É abusiva, dentre outras a publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeite valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

**§ 3º** Para os efeitos deste código, a publicidade é enganosa por omissão quando deixar de informar sobre dado essencial do produto ou serviço.

§ 4º (Vetado).

**Art. 38.** O ônus da prova da veracidade e correção da informação ou comunicação publicitária cabe a quem as patrocina.

#### Seção IV - das práticas abusivas

**Art. 39.** É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

**I** - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

**II** - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

**III** - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

**IV** - 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;

**V** - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

**VI** - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

**VII** - repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;

**VIII** - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos

órgãos oficiais competentes 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);

**IX** - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais; (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

**X** - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços. (Incluído pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)


**XI** - Dispositivo incluído pela MPV nº 1.890-67, de 22.10.1999, transformado em inciso XIII, quando da conversão na Lei nº 9.870, de 23.11.1999

**XII** - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério. (Incluído pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

**XIII** - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido. (Incluído pela Lei nº 9.870, de 23.11.1999)

**XIV** - permitir o ingresso em estabelecimentos comerciais ou de serviços de um número maior de consumidores que o fixado pela autoridade administrativa como máximo. (Incluído pela Lei nº 13.425, de 2017)

**Parágrafo único.** Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.



**Art. 40.** O fornecedor de serviço será obrigado a entregar ao consumidor 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.

§ 1º Salvo estipulação em contrário, o valor orçado terá validade pelo prazo de dez dias, contado de seu recebimento pelo consumidor.


§ 2º Uma vez aprovado pelo consumidor, o orçamento obriga os contraentes e somente pode ser alterado mediante livre negociação das partes.

§ 3º O consumidor não responde por quaisquer ônus ou acréscimos decorrentes da contratação de serviços de terceiros não previstos no orçamento prévio.

**Art. 41.** No caso de fornecimento de produtos ou de serviços sujeitos ao regime de controle ou de tabelamento de preços, os fornecedores deverão respeitar os limites oficiais sob pena de não o fazendo, responderem pela restituição da quantia recebida em excesso, monetariamente atualizada, podendo o consumidor exigir à sua escolha, o desfazimento do negócio, sem prejuízo de outras sanções cabíveis.

#### **Seção V - da cobrança de dívidas**

**Art. 42.** Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.



**Parágrafo único.** O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

**Art. 42-A.** Em todos os documentos de cobrança de débitos apresentados ao consumidor, deverão constar o nome, o 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. (Incluído pela Lei nº 12.039, de 2009)


#### Seção VI - dos bancos de dados e cadastros de consumidores

**Art. 43.** O consumidor, sem prejuízo do disposto no art. 86, terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes.

**§ 1º** Os cadastros e dados de consumidores devem ser objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, não podendo conter informações negativas referentes a período superior a cinco anos.

**§ 2º** A abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele.

**§ 3º** O consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos



seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de cinco dias úteis, comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas.

§ 4º Os bancos de dados e cadastros relativos a consumidores, os serviços de proteção ao crédito e congêneres são considerados entidades de caráter público.

§ 5º Consumada a prescrição relativa à cobrança de débitos do consumidor, não serão fornecidas, pelos respectivos Sistemas de Proteção ao Crédito, quaisquer informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito junto aos fornecedores.

§ 6º Todas as informações de que trata o *caput* deste artigo devem ser disponibilizadas em formatos acessíveis, inclusive para a pessoa com deficiência, mediante solicitação do consumidor. (Incluído pela Lei nº 13.146, de 2015)

**Art. 44.** Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor.

§ 1º É facultado o acesso às informações lá constantes para orientação e consulta por qualquer interessado.

§ 2º Aplicam-se a este artigo, no que couber, as mesmas regras enunciadas no artigo anterior e as do parágrafo único do art. 22 deste código.

**Art. 45.** (Vetado).

---

## CAPÍTULO VI – da proteção contratual


### Seção I - disposições gerais

**Art. 46.** Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

**Art. 47.** As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.

**Art. 48.** As declarações de vontade constantes de escritos particulares, recibos e pré-contratos relativos às relações de consumo vinculam o fornecedor, ensejando inclusive execução específica, nos termos do art. 84 e parágrafos.

**Art. 49.** O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.



**Parágrafo único.** Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

**Art. 50.** A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito.

**Parágrafo único.** O termo de garantia ou equivalente deve ser padronizado e esclarecer, 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, devendo ser-lhe entregue, devidamente preenchido pelo fornecedor, no ato do fornecimento, acompanhado de manual de instrução, de instalação e uso do produto em linguagem didática, com ilustrações.

## Seção II - das cláusulas abusivas

**Art. 51.** São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

- I** - impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis;
- II** - subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da

quantia já paga, nos casos previstos neste código;

**III** - transfiram responsabilidades a terceiros;

**IV** - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

**V** - (Vetado);

**VI** - estabeleçam inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor;

**VII** - determinem a utilização compulsória de arbitragem;

**VIII** - imponham representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo consumidor;

**IX** - deixem ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor;

**X** - permitam ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral;

**XI** - autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor;


**XII** - obriguem o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor;

**XIII** - autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração;

**XIV** - infrinjam ou possibilitem a violação de normas ambientais;

**XV** - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor;

**XVI** - possibilitem a renúncia do direito de indenização por benfeitorias necessárias.



§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:

I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual;

III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

§ 2º A nulidade de uma cláusula contratual abusiva não invalida o contrato, exceto quando de sua ausência, apesar dos esforços de integração, decorrer ônus excessivo a qualquer das partes.

§ 3º (Vetado).

§ 4º É facultado a qualquer consumidor ou entidade que o represente requerer ao Ministério Público que ajuíze a competente ação para ser declarada a nulidade de cláusula contratual que contrarie o disposto neste código ou de qualquer forma não assegure o justo equilíbrio entre direitos e obrigações das partes.

**Art. 52.** No fornecimento de produtos ou serviços que envolva outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor, o fornecedor deverá, entre outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre:

- I - preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional;
- II - montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros;
- III - acréscimos legalmente previstos;
- IV - número e periodicidade das prestações;
- V - soma total a pagar, com e sem financiamento.

§ 1º As multas de mora decorrentes do inadimplemento de obrigações no seu termo não poderão ser superiores a dois por cento do valor da prestação. (Redação dada pela Lei nº 9.298, de 1º.8.1996)


§ 2º É assegurado ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos.

§3º (Vetado).

**Art. 53.** Nos contratos de compra e venda de móveis ou imóveis mediante pagamento em prestações, bem como nas alienações fiduciárias em garantia, consideram-se nulas de pleno direito as cláusulas que estabeleçam 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.

§ 1º (Vetado).

§ 2º Nos contratos do sistema de consórcio de produtos duráveis, a compensação ou a restituição das parcelas



quitadas, na forma deste artigo, terá descontada, além da vantagem econômica auferida com a fruição, os prejuízos que o desistente ou inadimplente causar ao grupo.

§ 3º Os contratos de que trata o *caput* deste artigo serão expressos em moeda corrente nacional.

### Seção III - dos contratos de adesão

**Art. 54.** Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.

§ 1º A inserção de cláusula no formulário não desfigura a natureza de adesão do contrato.

§ 2º Nos contratos de adesão admite-se cláusula resolutória, desde que a alternativa, cabendo a escolha ao consumidor, ressalvando-se o disposto no § 2º do artigo anterior.

§ 3º Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo doze, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor. (Redação dada pela nº 11.785, de 2008)

§ 4º As cláusulas que implicarem limitação de direito do

consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão.

§ 5º (Vetado).

## CAPÍTULO VII - das sanções administrativas (Vide Lei nº 8.656, de 1993)


---

**Art. 55.** A União, os Estados e o Distrito Federal, em caráter concorrente e nas suas respectivas áreas de atuação administrativa, baixarão normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços.

§ 1º A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios fiscalizarão e controlarão a produção, industrialização, distribuição, a publicidade de produtos e serviços e o mercado de consumo, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem-estar do consumidor, baixando as normas que se fizerem necessárias.

§ 2º (Vetado).

§ 3º Os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais com atribuições para fiscalizar e controlar o mercado de consumo manterão comissões permanentes para elaboração, revisão e atualização das normas referidas no § 1º, sendo obrigatória a participação dos consumidores e fornecedores.




§ 4º Os órgãos oficiais poderão expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial.

**Art. 56.** As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, 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 serviço;
- 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.

**Parágrafo único.** As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.




**Art. 57.** A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos. (Redação dada pela Lei nº 8.656, de 21.5.1993)

**Parágrafo único.** A multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (Ufir), ou índice equivalente que venha a substituí-lo. (Parágrafo acrescentado pela Lei nº 8.703, de 6.9.1993)

**Art. 58.** As penas de apreensão, de inutilização de produtos, de proibição de fabricação de produtos, de suspensão do fornecimento de produto ou serviço, de cassação do registro do produto e revogação da concessão ou permissão de uso serão aplicadas pela administração, mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando forem constatados vícios de quantidade ou de qualidade por inadequação ou insegurança do produto ou serviço.

**Art. 59.** As penas de cassação de alvará de licença, de interdição e de suspensão temporária da atividade, bem como a de intervenção administrativa, serão aplicadas mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando o fornecedor reincidir na prática das infrações de maior gravidade previstas neste código e na legislação de consumo.



§ 1º A pena de cassação da concessão será aplicada à concessionária de serviço público, quando violar obrigação legal ou contratual.

§ 2º A pena de intervenção administrativa será aplicada sempre que as circunstâncias de fato desaconselharem a cassação de licença, a interdição ou suspensão da atividade.

§ 3º Pendendo ação judicial na qual se discuta a imposição de penalidade administrativa, não haverá reincidência até o trânsito em julgado da sentença.

**Art. 60.** A imposição de contrapropaganda será cominada quando o fornecedor incorrer na prática de publicidade enganosa ou abusiva, nos termos do art. 36 e seus parágrafos, sempre às expensas do infrator.

§ 1º A contrapropaganda será divulgada pelo responsável da mesma forma, frequência e dimensão e, preferencialmente no mesmo veículo, local, espaço e horário, de forma capaz de desfazer o malefício da publicidade enganosa ou abusiva.

§ 2º (Vetado).

§ 3º (Vetado).

## TÍTULO II - DAS INFRAÇÕES PENAIS

**Art. 61.** Constituem crimes contra as relações de consumo previstas neste código, sem prejuízo do disposto no Código Penal e leis especiais, as condutas tipificadas nos artigos seguintes.

**Art. 62.** (Vetado).

**Art. 63.** Omitir dizeres ou sinais ostensivos sobre a nocividade ou periculosidade de produtos, nas embalagens, nos invólucros, recipientes ou publicidade:

**Pena** - Detenção de seis meses a dois anos e multa.


§ 1º Incorrerá nas mesmas penas quem deixar de alertar, mediante recomendações escritas ostensivas, sobre a periculosidade do serviço a ser prestado.

§ 2º Se o crime é culposo:

**Pena** - Detenção de um a seis meses ou multa.

**Art. 64.** Deixar de comunicar à autoridade competente e aos consumidores a nocividade ou periculosidade de produtos cujo conhecimento seja posterior à sua colocação no mercado:

**Pena** - Detenção de seis meses a dois anos e multa.



**Parágrafo único.** Incorrerá nas mesmas penas quem deixar de retirar do mercado, imediatamente quando determinado pela autoridade competente, os produtos nocivos ou perigosos, na forma deste artigo.

**Art. 65.** Executar serviço de alto grau de periculosidade, contrariando determinação de autoridade competente:

**Pena** - Detenção de seis meses a dois anos e multa.

§ 1º As penas deste artigo são aplicáveis sem prejuízo das correspondentes à lesão corporal e à morte. (Redação dada pela Lei nº 13.425, de 2017)

§ 2º A prática do disposto no inciso XIV do art. 39 desta Lei também caracteriza o crime previsto no *caput* deste artigo. (Incluído pela Lei nº 13.425, de 2017)

**Art. 66.** Fazer afirmação falsa ou enganosa, ou omitir informação relevante sobre a natureza, característica, qualidade, quantidade, segurança, desempenho, durabilidade, preço ou garantia de produtos ou serviços:

**Pena** - Detenção de três meses a um ano e multa.

§ 1º Incorrerá nas mesmas penas quem patrocinar a oferta.

§ 2º Se o crime é culposo;

**Pena** - Detenção de um a seis meses ou multa.

**Art. 67.** Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber

ser enganosa ou abusiva:

**Pena** - Detenção de três meses a um ano e multa.

**Parágrafo único.** (Vetado).

**Art. 68.** Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa a sua saúde ou segurança:

**Pena** - Detenção de seis meses a dois anos e multa.

**Parágrafo único.** (Vetado).

**Art. 69.** Deixar de organizar dados fáticos, técnicos e científicos que dão base à publicidade:

**Pena** - Detenção de um a seis meses ou multa.

**Art. 70.** Empregar na reparação de produtos, peça ou componentes de reposição usados, sem autorização do consumidor:

**Pena** - Detenção de três meses a um ano e multa.

**Art. 71.** Utilizar, na cobrança de dívidas, de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas incorretas ou enganosas ou de qualquer outro procedimento que exponha o consumidor, injustificadamente, a ridículo ou interfira com seu trabalho, descanso ou lazer:

**Pena** - Detenção de três meses a um ano e multa.

**Art. 72.** Impedir ou dificultar o acesso do consumidor às informações que sobre ele constem em cadastros, banco de



dados, fichas e registros:

**Pena** - Detenção de seis meses a um ano ou multa.

**Art. 73.** Deixar de corrigir imediatamente informação sobre consumidor constante de cadastro, banco de dados, fichas ou registros que sabe ou deveria saber ser inexata:

**Pena** - Detenção de um a seis meses ou multa.

**Art. 74.** Deixar de entregar ao consumidor o termo de garantia adequadamente preenchido e com especificação clara de seu conteúdo:

**Pena** - Detenção de um a seis meses ou multa.

**Art. 75.** Quem, de qualquer forma, concorrer para os crimes referidos neste código, incide as penas a esses cominadas na medida de sua culpabilidade, bem como o diretor, administrador ou gerente da pessoa jurídica que promover, permitir ou por qualquer modo aprovar o fornecimento, oferta, exposição à venda ou manutenção em depósito de produtos ou a oferta e prestação de serviços nas condições por ele proibidas.

**Art. 76.** São circunstâncias agravantes dos crimes tipificados neste código:

**I** - serem cometidos em época de grave crise econômica ou por ocasião de calamidade;

**II** - ocasionarem grave dano individual ou coletivo;

**III** - dissimular-se a natureza ilícita do procedimento;

**IV** - quando cometidos:

**a)** por servidor público, ou por pessoa cuja condição

econômico-social seja manifestamente superior à da vítima;

**b)** em detrimento de operário ou rurícola; de menor de dezoito ou maior de sessenta anos ou de pessoas portadoras de deficiência mental interditadas ou não;

**V** - serem praticados em operações que envolvam alimentos, medicamentos ou quaisquer outros produtos ou serviços essenciais.

**Art. 77.** A pena pecuniária prevista nesta Seção será fixada em dias-multa, correspondente ao mínimo e ao máximo de dias de duração da pena privativa da liberdade cominada ao crime. Na individualização desta multa, o juiz observará o disposto no art. 60, §1º do Código Penal.


**Art. 78.** Além das penas privativas de liberdade e de multa, podem ser impostas, cumulativa ou alternadamente, observado o disposto nos arts. 44 a 47, do Código Penal:

**I** - a interdição temporária de direitos;

**II** - a publicação em órgãos de comunicação de grande circulação ou audiência, às expensas do condenado, de notícia sobre os fatos e a condenação;

**III** - a prestação de serviços à comunidade.

**Art. 79.** O valor da fiança, nas infrações de que trata este código, será fixado pelo juiz, ou pela autoridade que presidir o inquérito, entre cem e duzentas mil vezes o valor do Bônus do Tesouro Nacional (BTN), ou índice equivalente que venha a substituí-lo.



**Parágrafo único.** Se assim recomendar a situação econômica do indiciado ou réu, a fiança poderá ser:

- a) reduzida até a metade do seu valor mínimo;
- b) aumentada pelo juiz até vinte vezes.

**Art. 80.** No processo penal atinente aos crimes previstos neste código, bem como a outros crimes e contravenções que envolvam relações de consumo, poderão intervir, como assistentes do Ministério Público, os legitimados indicados no art. 82, inciso III e IV, aos quais também é facultado propor ação penal subsidiária, se a denúncia não for oferecida no prazo legal.

## TÍTULO III - DA DEFESA DO CONSUMIDOR EM JUÍZO

### CAPÍTULO I - disposições gerais

---

**Art. 81.** A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo.

**Parágrafo único.** A defesa coletiva será exercida quando se tratar de:

- I - interesses ou direitos difusos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato;
- II - interesses ou direitos coletivos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base;
- III - interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum.

**Art. 82.** Para os fins do art. 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995) (Vide Lei nº 13.105, de 2015)

- I - o Ministério Público,
- II - a União, os Estados, os Municípios e o Distrito Federal;
- III - as entidades e órgãos da Administração Pública, direta ou indireta, ainda que sem personalidade jurídica, especificamente destinados à defesa dos interesses e direitos protegidos por este código;
- IV - as associações legalmente constituídas há pelo menos um ano e que incluam entre seus fins institucionais a defesa dos interesses e direitos protegidos por este código, dispensada a autorização assemblear.

§ 1º O requisito da pré-constituição pode ser dispensado pelo juiz, nas ações previstas nos arts. 91 e seguintes, quando haja manifesto interesse social evidenciado pela dimensão ou característica do dano, ou pela relevância do bem jurídico a ser protegido.

§ 2º (Vetado).

§ 3º (Vetado).

**Art. 83.** Para a defesa dos direitos e interesses protegidos por este código são admissíveis todas as espécies de ações capazes de propiciar sua adequada e efetiva tutela.

**Parágrafo único.** (Vetado).

**Art. 84.** Na ação que tenha por objeto o cumprimento da obrigação de fazer ou não fazer, o juiz concederá a tutela específica da

obrigação ou determinará providências que assegurem o resultado prático equivalente ao do adimplemento.

§ 1º A conversão da obrigação em perdas e danos somente será admissível se por elas optar o autor ou se impossível a tutela específica ou a obtenção do resultado prático correspondente.

§ 2º A indenização por perdas e danos se fará sem prejuízo da multa (art. 287, do Código de Processo Civil).


§ 3º Sendo relevante o fundamento da demanda e havendo justificado receio de ineficácia do provimento final, é lícito ao juiz conceder a tutela liminarmente ou após justificação prévia, citado o réu.

§ 4º O juiz poderá, na hipótese do § 3º ou na sentença, impor multa diária ao réu, independentemente de pedido do autor, se for suficiente ou compatível com a obrigação, fixando prazo razoável para o cumprimento do preceito.

§ 5º Para a tutela específica ou para a obtenção do resultado prático equivalente, poderá o juiz determinar as medidas necessárias, tais como busca e apreensão, remoção de coisas e pessoas, desfazimento de obra, impedimento de atividade nociva, além de requisição de força policial.

**Art. 85.** (Vetado).

**Art. 86.** (Vetado).



**Art. 87.** Nas ações coletivas de que trata este código não haverá adiantamento de custas, emolumentos, honorários periciais e quaisquer outras despesas, nem condenação da associação autora, salvo comprovada má-fé, em honorários de advogados, custas e despesas processuais.

**Parágrafo único.** Em caso de litigância de má-fé, a associação autora e os diretores responsáveis pela propositura da ação serão solidariamente condenados em honorários advocatícios e ao décuplo das custas, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos.

**Art. 88.** Na hipótese do art. 13, parágrafo único deste código, a ação de regresso poderá ser ajuizada em processo autônomo, facultada a possibilidade de prosseguir-se nos mesmos autos, vedada a denúncia da lide.

**Art. 89.** (Vetado).

**Art. 90.** Aplicam-se às ações previstas neste título as normas do Código de Processo Civil e da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, inclusive no que respeita ao inquérito civil, naquilo que não contrariar suas disposições.

## CAPÍTULO II - das ações coletivas para a defesa de interesses individuais homogêneos

---

**Art. 91.** Os legitimados de que trata o art. 82 poderão propor, em nome próprio e no interesse das vítimas ou seus sucessores, ação civil coletiva de responsabilidade pelos danos individualmente sofridos, de acordo com o disposto nos artigos seguintes. (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

**Art. 92.** O Ministério Público, se não ajuizar a ação, atuará sempre como fiscal da lei.

**Parágrafo único.** (Vetado).

**Art. 93.** Ressalvada a competência da Justiça Federal, é competente para a causa a justiça local:

**I** - no foro do lugar onde ocorreu ou deva ocorrer o dano, quando de âmbito local;

**II** - no foro da Capital do Estado ou no do Distrito Federal, para os danos de âmbito nacional ou regional, aplicando-se as regras do Código de Processo Civil aos casos de competência concorrente.

**Art. 94.** Proposta a ação, será publicado edital no órgão oficial, a fim de que os interessados possam intervir no processo como litisconsortes, sem prejuízo de ampla divulgação pelos meios de comunicação social por parte dos órgãos de defesa do consumidor.

**Art. 95.** Em caso de procedência do pedido, a condenação será genérica, fixando a responsabilidade do réu pelos danos causados.

**Art. 96.** (Vetado).

**Art. 97.** A liquidação e a execução de sentença poderão ser promovidas pela vítima e seus sucessores, assim como pelos legitimados de que trata o art. 82.

**Parágrafo único.** (Vetado).

**Art. 98.** A execução poderá ser coletiva, sendo promovida pelos legitimados de que trata o art. 82, abrangendo as vítimas cujas indenizações já tiveram sido fixadas em sentença de liquidação, sem prejuízo do ajuizamento de outras execuções. (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

§ 1º A execução coletiva far-se-á com base em certidão das sentenças de liquidação, da qual deverá constar a ocorrência ou não do trânsito em julgado.

§ 2º É competente para a execução o juízo:

- I - da liquidação da sentença ou da ação condenatória, no caso de execução individual;
- II - da ação condenatória, quando coletiva a execução.

**Art. 99.** Em caso de concurso de créditos decorrentes de condenação prevista na Lei n.º 7.347, de 24 de julho de 1985 e

de indenizações pelos prejuízos individuais resultantes do mesmo evento danoso, estas terão preferência no pagamento. (Vide Decreto nº 407, de 1991)

**Parágrafo único.** Para efeito do disposto neste artigo, a destinação da importância recolhida ao fundo criado pela Lei nº 7.347 de 24 de julho de 1985, ficará sustada enquanto pendentes de decisão de segundo grau as ações de indenização pelos danos individuais, salvo na hipótese de o patrimônio do devedor ser manifestamente suficiente para responder pela integralidade das dívidas.


**Art. 100.** Decorrido o prazo de um ano sem habilitação de interessados em número compatível com a gravidade do dano, poderão os legitimados do art. 82 promover a liquidação e execução da indenização devida. (Vide Decreto nº 407, de 1991)

**Parágrafo único.** O produto da indenização devida reverterá para o fundo criado pela Lei n.º 7.347, de 24 de julho de 1985. (Vide Decreto nº 407, de 1991)

### CAPÍTULO III - das ações de responsabilidade do fornecedor de produtos e serviços

---

**Art. 101.** Na ação de responsabilidade civil do fornecedor de produtos e serviços, sem prejuízo do disposto nos Capítulos I e II deste título, serão observadas as seguintes normas:

- 
- I - a ação pode ser proposta no domicílio do autor;
  - II - o réu que houver contratado seguro de responsabilidade poderá chamar ao processo o segurador, vedada a integração do contraditório pelo Instituto de Resseguros do Brasil. Nesta hipótese, a sentença que julgar procedente o pedido condenará o réu nos termos do art. 80 do Código de Processo Civil. Se o réu houver sido declarado falido, o síndico será intimado a informar a existência de seguro de responsabilidade, facultando-se, em caso afirmativo, o ajuizamento de ação de indenização diretamente contra o segurador, vedada a denúncia da lide ao Instituto de Resseguros do Brasil e dispensado o litisconsórcio obrigatório com este.

**Art. 102.** Os legitimados a agir na forma deste código poderão propor ação visando compelir o Poder Público competente a proibir, em todo o território nacional, a produção, divulgação distribuição ou venda, ou a determinar a alteração na composição, estrutura, fórmula ou acondicionamento de produto, cujo uso ou consumo regular se revele nocivo ou perigoso à saúde pública e à incolumidade pessoal.

§ 1º (Vetado).

§ 2º (Vetado).

**Art. 103.** Nas ações coletivas de que trata este código, a sentença fará coisa julgada:

**I** - *erga omnes*, exceto se o pedido for julgado improcedente por insuficiência de provas, hipótese em que qualquer legitimado poderá intentar outra ação, com idêntico fundamento valendo-se de nova prova, na hipótese do inciso I do parágrafo único do art. 81;


**II** - *ultra partes*, mas limitadamente ao grupo, categoria ou classe, salvo improcedência por insuficiência de provas, nos termos do inciso anterior, quando se tratar da hipótese prevista no inciso II do parágrafo único do art. 81;

**III** - *erga omnes*, apenas no caso de procedência do pedido, para beneficiar todas as vítimas e seus sucessores, na hipótese do inciso III do parágrafo único do art. 81.

**§ 1º** Os efeitos da coisa julgada previstos nos incisos I e II não prejudicarão interesses e direitos individuais dos integrantes da coletividade, do grupo, categoria ou classe.

**§ 2º** Na hipótese prevista no inciso III, em caso de improcedência do pedido, os interessados que não tiverem intervindo no processo como litisconsortes poderão propor ação de indenização a título individual.

**§ 3º** Os efeitos da coisa julgada de que cuida o art. 16, combinado com o art. 13 da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, não



prejudicarão as ações de indenização por danos pessoalmente sofridos, propostas individualmente ou na forma prevista neste código, mas, se procedente o pedido, beneficiarão as vítimas e seus sucessores, que poderão proceder à liquidação e à execução, nos termos dos arts. 96 a 99.

§ 4º Aplica-se o disposto no parágrafo anterior à sentença penal condenatória.


**Art. 104.** As ações coletivas, previstas nos incisos I e II e do parágrafo único do art. 81, não induzem litispendência para as ações individuais, mas os efeitos da coisa julgada *erga omnes* ou *ultra partes* a que aludem os incisos II e III do artigo anterior não beneficiarão os autores das ações individuais, se não for requerida sua suspensão no prazo de trinta dias, a contar da ciência nos autos do ajuizamento da ação coletiva.

## TÍTULO IV – DO SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

**Art. 105.** Integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais e as entidades privadas de defesa do consumidor.

**Art. 106.** O Departamento Nacional de Defesa do Consumidor, da Secretaria Nacional de Direito Econômico (MJ), ou órgão federal que venha substituí-lo, é organismo de coordenação da política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, cabendo-lhe:

- I** - planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política nacional de proteção ao consumidor;
- II** - receber, analisar, avaliar e encaminhar consultas, denúncias ou sugestões apresentadas por entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado;
- III** - prestar aos consumidores orientação permanente sobre seus direitos e garantias;
- IV** - informar, conscientizar e motivar o consumidor através dos diferentes meios de comunicação;
- V** - solicitar à polícia judiciária a instauração de inquérito policial para a apreciação de delito contra os consumidores, nos termos da legislação vigente;
- VI** - representar ao Ministério Público competente para fins de adoção de medidas processuais no âmbito de suas atribuições;



**VII** - levar ao conhecimento dos órgãos competentes as infrações de ordem administrativa que violarem os interesses difusos, coletivos, ou individuais dos consumidores;

**VIII** - solicitar o concurso de órgãos e entidades da União, Estados, do Distrito Federal e Municípios, bem como auxiliar a fiscalização de preços, abastecimento, quantidade e segurança de bens e serviços;

**IX** - incentivar, inclusive com recursos financeiros e outros programas especiais, a formação de entidades de defesa do consumidor pela população e pelos órgãos públicos estaduais e municipais;

**X** - (Vetado).

**XI** - (Vetado).

**XII** - (Vetado).

**XIII** - desenvolver outras atividades compatíveis com suas finalidades.

**Parágrafo único.** Para a consecução de seus objetivos, o Departamento Nacional de Defesa do Consumidor poderá solicitar o concurso de órgãos e entidades de notória especialização técnico-científica.

## TÍTULO V - DA CONVENÇÃO COLETIVA DE CONSUMO

**Art. 107.** As entidades civis de consumidores e as associações de fornecedores ou sindicatos de categoria econômica podem regular, por convenção escrita, relações de consumo que tenham por objeto estabelecer condições relativas ao preço, à qualidade, à quantidade, à garantia e características de produtos e serviços, bem como à reclamação e composição do conflito de consumo.

§ 1º A convenção tornar-se-á obrigatória a partir do registro do instrumento no cartório de títulos e documentos.

§ 2º A convenção somente obrigará os filiados às entidades signatárias.

§ 3º Não se exime de cumprir a convenção o fornecedor que se desligar da entidade em data posterior ao registro do instrumento.

**Art. 108.** (Vetado).

## TÍTULO VI - DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 109.** (Vetado).

**Art. 110.** Acrescente-se o seguinte inciso IV ao art. 1º da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985:

**“IV - a qualquer outro interesse difuso ou coletivo”.**


**Art. 111.** O inciso II do art. 5º da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, passa a ter a seguinte redação:

**“II - inclua, entre suas finalidades institucionais, a proteção ao meio ambiente, ao consumidor, ao patrimônio artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico, ou a qualquer outro interesse difuso ou coletivo”.**

**Art. 112.** O § 3º do art. 5º da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, passa a ter a seguinte redação:

**“§ 3º Em caso de desistência infundada ou abandono da ação por associação legitimada, o Ministério Público ou outro legitimado assumirá a titularidade ativa”.**

**Art. 113.** Acrescente-se os seguintes §§ 4º, 5º e 6º ao art. 5º da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985:



“§ 4.º O requisito da pré-constituição poderá ser dispensado pelo juiz, quando haja manifesto interesse social evidenciado pela dimensão ou característica do dano, ou pela relevância do bem jurídico a ser protegido.


§ 5.º Admitir-se-á o litisconsórcio facultativo entre os Ministérios Públicos da União, do Distrito Federal e dos Estados na defesa dos interesses e direitos de que cuida esta lei.

§ 6º Os órgãos públicos legitimados poderão tomar dos interessados compromisso de ajustamento de sua conduta às exigências legais, mediante combinações, que terá eficácia de título executivo extrajudicial”.

**Art. 114.** O art. 15 da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, passa a ter a seguinte redação:

“Art. 15. Decorridos sessenta dias do trânsito em julgado da sentença condenatória, sem que a associação autora lhe promova a execução, deverá fazê-lo o Ministério Público, facultada igual iniciativa aos demais legitimados”.

**Art. 115.** Suprima-se o *caput* do art. 17 da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, passando o parágrafo único a constituir o *caput*, com a seguinte redação:



**“Art. 17.** Em caso de litigância de má-fé, a associação autora e os diretores responsáveis pela propositura da ação serão solidariamente condenados em honorários advocatícios e ao décuplo das custas, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos”.

**Art. 116.** Dê-se a seguinte redação ao art. 18 da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985:


**“Art. 18.** Nas ações de que trata esta lei, não haverá adiantamento de custas, emolumentos, honorários periciais e quaisquer outras despesas, nem condenação da associação autora, salvo comprovada má-fé, em honorários de advogado, custas e despesas processuais”.

**Art. 117.** Acrescente-se à Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, o seguinte dispositivo, renumerando-se os seguintes:

**“Art. 21.** Aplicam-se à defesa dos direitos e interesses difusos, coletivos e individuais, no que for cabível, os dispositivos do Título III da lei que instituiu o Código de Defesa do Consumidor”.

**Art. 118.** Este código entrará em vigor dentro de cento e oitenta dias a contar de sua publicação.

**Art. 119.** Revogam-se as disposições em contrário.



---

Brasília, 11 de setembro de 1990  
169º da Independência e 102º da República.

**FERNANDO COLLOR**

Bernardo Cabral

Zélia M. Cardoso de Mello

Ozires Silva

---

Este texto não substitui o publicado no DOU de 12.9.1990  
Edição extra e retificada em 10.01.2007  
Disponível em <http://www.planalto.gov.br>. Acesso em 14 jun 2018.



REGULAMENTO DO CÓDIGO DO CONSUMIDOR  
(DECRETO Nº 2.181, DE 20 DE MARÇO DE 1997)


## APRESENTAÇÃO

### SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Os órgãos públicos, sejam federais, distrital, estaduais e municipais, e as associações de defesa do consumidor integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (CDC, art. 105).

Cabe à Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) coordená-lo, ou seja, organizar reuniões e atividades diversas, para discutir ideais comuns e incentivar a atuação de todos, nas suas respectivas vocações. Suas funções estão previstas no código, a saber:

- 1) planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política nacional de proteção ao consumidor;
- 2) dar atendimento aos consumidores:
  - a) respondendo a consultas, apurando denúncias e analisando as sugestões recebidas;
  - b) orientando-os permanentemente sobre os seus direitos e deveres;
  - c) informando-os, conscientizando-os e motivando-os pelos diferentes meios de comunicação;
- 3) solicitar aos órgãos competentes:
  - a) instauração de inquérito policial, para investigar crimes praticados contra os consumidores;



b) ajuizamento de ação civil pública e outras medidas processuais, em defesa dos interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos violados;

c) parceria de órgãos e entidades da União, Estados, do Distrito Federal e Municípios, inclusive de notória especialização técnico-científica, para auxiliá-lo no exercício das atividades;

4) auxiliar a fiscalização de preços, abastecimento, quantidade e segurança de bens e serviços;

5) incentivar, inclusive com recursos financeiros e outros programas especiais, a formação de entidades de defesa do consumidor pela população e pelos órgãos públicos estaduais e municipais;

6) exercer outras atividades compatíveis com suas finalidades (CDC, art. 106, II a XIII).

Em relação aos demais órgãos públicos de defesa do consumidor, suas diretrizes de atuação vieram a ser formuladas quando o governo federal, por exigência legal (Lei nº 8.656/1993, art. 2º), regulamentou, pelo Decreto Federal nº 2.181/1997, o procedimento de aplicação das sanções administrativas previstas no código do consumidor. Com essa norma, organizou o sistema nacional e dispôs sobre o relacionamento entre os seus membros. Previu, inicialmente, o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, do Ministério da Justiça, como órgão coordenador.

Em 2012, com a publicação do Decreto nº 7.738, a coordenação passou a ser atribuição da Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), do mesmo Ministério. Às funções do órgão coordenador do SNDC, além das já previstas no CDC, foram acrescentadas as atribuições de:

1) fiscalizar e aplicar as sanções administrativas previstas no

código do consumidor e em outras normas pertinentes à defesa do consumidor (Decreto nº 2.181/1997, art. 3º, X);

2) celebrar convênios e termos de ajustamento de conduta, na forma do § 6º do art. 5º da lei de ação civil pública (Decreto nº 2.181/1997, art. 3º, XII); e

3) elaborar e divulgar o cadastro nacional de reclamações fundamentadas dos fornecedores de produtos e serviços, nos termos do art. 44 do código do consumidor (Decreto nº 2.181/1997, art. 3º, XIII).

A primeira retrata o exercício do poder de polícia, ou seja, o dever de “apurar denúncias”, como previsto no código do consumidor (CDC, art. 106, II). A segunda prevê a realização de convênios, inserida que está na cooperação entre os órgãos públicos, e a possibilidade de firmar termo de ajustamento de conduta (TAC), para, amigavelmente, solucionar demandas coletivas (Decreto nº 2.181/1997, art. 6º). A terceira cuida da implementação do cadastro de reclamações fundamentadas, previsto no código do consumidor (CDC, art. 44; Decreto nº 2.181/1997, arts. 57 a 62). As funções dos órgãos estaduais, distrital e municipais de defesa do consumidor, foram delineadas, no decreto, à imagem e semelhança às do órgão federal (Decreto nº 2.181/1997, art. 4º).

#### POLÍTICA PÚBLICA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Para que os órgãos públicos de defesa do consumidor atuem de forma simultânea e harmônica nas diversas esferas de governo (União, Distrito Federal, Estados e Municípios), o legislador definiu uma Política Nacional de Relações de Consumo. Nela previu os objetivos que devem ser alcançados, os princípios a serem observados e as ações que o poder público deve executar, a saber:



## OBJETIVOS


- 1) atender as necessidades dos consumidores;
- 2) defender a sua dignidade;
- 3) proteger a saúde e a segurança (direito à vida);
- 4) preservar os seus interesses econômicos;
- 5) melhorar a qualidade de vida;
- 6) garantir a transparência e a harmonia das relações de consumo.

## PRINCÍPIO BÁSICO

Reconhecer a vulnerabilidade do consumidor perante o fornecedor.

## AÇÕES

- 1) proteção efetiva do consumidor:
  - a) por iniciativa direta;
  - b) incentivando a criação e o desenvolvimento de associações representativas;
  - c) pela presença do Estado no mercado de consumo;
  - d) garantindo produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho;
  - e) coibindo e reprimindo os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e a utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos que possam causar prejuízos aos consumidores;
  - f) pela racionalização e melhoria dos serviços públicos;



2) ponderando os interesses das partes e conciliando a proteção do consumidor e a necessidade do desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e o equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

3) educando e informando os fornecedores e consumidores quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

4) incentivando os fornecedores a criarem meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, bem como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

5) monitorando as modificações do mercado de consumo (art. 4º).

Incluiu, também, na missão de promover a política de proteção e defesa do consumidor, as seguintes instituições, como instrumentos do governo:

- Defensorias Públicas;
- Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor;
- Delegacias de Polícia para atender as vítimas de infrações penais de consumo;
- Juizados Especiais e Varas Especializadas na solução de litígios de consumo;
- Associações de Defesa do Consumidor, cuja criação e desenvolvimento devem ser estimulados pelo poder público (art. 5º).




## O PROCON-MG COMO ÓRGÃO INTEGRANTE DO MINISTÉRIO PÚBLICO

### LEI COMPLEMENTAR ESTADUAL Nº 61, DE 12/07/01

A Lei Orgânica do Ministério Público mineiro, seguindo uma lógica, criou o Procon Estadual, integrando-o à estrutura do Ministério Público, e definiu como diretrizes básicas:

- 1) competência: acolheu as funções dos Procons contidas no código do consumidor e em seu decreto regulamentador, desde que vinculadas à defesa coletiva (LCE nº 61/2001, art. 23);
- 2) composição: previu os promotores de Justiça de Defesa do Consumidor como órgãos de execução, referidos, também, como "autoridades julgadoras" (LCE nº 61/2001, art. 23, § 2º);
- 3) direção: estabeleceu a nomeação de um diretor para o órgão, nos moldes do coordenador de Centro de Apoio Operacional (CAO) (LCE nº 61/2001, art. 23, § 1º);
- 4) poder de polícia: previu a aplicação de sanções administrativas, indicou os recursos cabíveis, criou o órgão recursal e fixou as suas atribuições (LCE nº 61/2001, art. 23, § 4º);
- 5) multas: dispôs que fossem recolhidas ao Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (FEPDC) (LCE nº 61/2001, art. 24);
- 6) regulamentação: previu a regulamentação de suas atividades por ato do Procurador-Geral de Justiça (LCE nº 61/2001, art. 23, § 3º).

O que mudou, na essência, foi a inclusão de um instrumento na atuação do órgão (ao lado da recomendação, do termo



de ajustamento de conduta e da ação civil pública), ou seja, a possibilidade de impor sanções administrativas (multa) e medidas cautelares, próprias do poder de polícia. Meio efetivo de proteção dos consumidores, pois, ressalvada a aplicação da multa, as sanções condenatórias e cautelares têm efeito imediato, não dependem da intervenção do Poder Judiciário e não se suspendem pela interposição de recurso administrativo (Decreto nº 2.181/1997, art. 49). No entanto, a vocação constitucional do órgão do Ministério Público, e as prerrogativas dos seus membros continuam as mesmas.

Essas são, em resumo, as normas básicas para compreender a atuação do Procon-MG como órgão integrante do Ministério Público.

DECRETO FEDERAL Nº 2.181, DE 20 DE MARÇO DE 1997

Dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC, estabelece as normas gerais de aplicação das sanções administrativas previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, revoga o Decreto Federal Nº 861, de 9 julho de 1993, e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, **DECRETA:**

**Art. 1º** Fica organizado o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC e estabelecidas as normas gerais de aplicação das sanções administrativas, nos termos da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

### CAPÍTULO I - do sistema nacional de defesa do consumidor

---

**Art. 2º** Integram o SNDC a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e os demais órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal, municipais e as entidades civis de defesa do consumidor. (Redação dada pelo Decreto nº 7.738, de 2012).

### CAPÍTULO II - da competência dos órgãos integrantes do SNDC

---

**Art. 3º** Compete à Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, a coordenação da política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, cabendo-lhe: (Redação dada pelo Decreto nº 7.738, de 2012).

- I** - planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política nacional de proteção e defesa do consumidor;
- II** - receber, analisar, avaliar e apurar consultas e denúncias apresentadas por entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado ou por consumidores individuais;
- III** - prestar aos consumidores orientação permanente sobre seus direitos e garantias;
- IV** - informar, conscientizar e motivar o consumidor, por



intermédio dos diferentes meios de comunicação;

**V** - solicitar à polícia judiciária a instauração de inquérito para apuração de delito contra o consumidor, nos termos da legislação vigente;

**VI** - representar ao Ministério Público competente, para fins de adoção de medidas processuais, penais e civis, no âmbito de suas atribuições;

**VII** - levar ao conhecimento dos órgãos competentes as infrações de ordem administrativa que violem os interesses difusos, coletivos ou individuais dos consumidores;

**VIII** - solicitar o concurso de órgãos e entidades da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, bem como auxiliar na fiscalização de preços, abastecimento, quantidade e segurança de produtos e serviços;

**IX** - incentivar, inclusive com recursos financeiros e outros programas especiais, a criação de órgãos públicos estaduais e municipais de defesa do consumidor e a formação, pelos cidadãos, de entidades com esse mesmo objetivo;

**X** - fiscalizar e aplicar as sanções administrativas previstas na Lei nº 8.078, de 1990, e em outras normas pertinentes à defesa do consumidor;

**XI** - solicitar o concurso de órgãos e entidades de notória especialização técnico-científica para a consecução de seus objetivos;

**XII** - celebrar convênios e termos de ajustamento de conduta, na forma do § 6º do art. 5º da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985; (Redação dada pelo Decreto nº 7.738, de 2012).

**XIII** - elaborar e divulgar o cadastro nacional de reclamações

fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, a que se refere o art. 44 da Lei nº 8.078, de 1990;

**XIV** - desenvolver outras atividades compatíveis com suas finalidades.

**Art. 4º** No âmbito de sua jurisdição e competência, caberá ao órgão estadual, do Distrito Federal e municipal de proteção e defesa do consumidor, criado, na forma da lei, especificamente para este fim, exercitar as atividades contidas nos incisos II a XII do art. 3º deste Decreto e, ainda:

**I** - planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política estadual, do Distrito Federal e municipal de proteção e defesa do consumidor, nas suas respectivas áreas de atuação;


**II** - dar atendimento aos consumidores, processando, regularmente, as reclamações fundamentadas;

**III** - fiscalizar as relações de consumo;

**IV** - funcionar, no processo administrativo, como instância de instrução e julgamento, no âmbito de sua competência, dentro das regras fixadas pela Lei nº 8.078, de 1990, pela legislação complementar e por este Decreto;

**V** - elaborar e divulgar anualmente, no âmbito de sua competência, o cadastro de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, de que trata o art. 44 da Lei nº 8.078, de 1990 e remeter cópia à Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça; (Redação dada pelo Decreto nº 7.738, de 2012).

**VI** - desenvolver outras atividades compatíveis com suas finalidades.




**Art. 5º** Qualquer entidade ou órgão da Administração Pública, federal, estadual e municipal, destinado à defesa dos interesses e direitos do consumidor, tem, no âmbito de suas respectivas competências, atribuição para apurar e punir infrações a este Decreto e à legislação das relações de consumo.

**Parágrafo único.** Se instaurado mais de um processo administrativo por pessoas jurídicas de direito público distintas, para apuração de infração decorrente de um mesmo fato imputado ao mesmo fornecedor, eventual conflito de competência será dirimido pela Secretaria Nacional do Consumidor, que poderá ouvir a Comissão Nacional Permanente de Defesa do Consumidor - CNPDC, levando sempre em consideração a competência federativa para legislar sobre a respectiva atividade econômica. (Redação dada pelo Decreto nº 7.738, de 2012).

**Art. 6º** As entidades e órgãos da Administração Pública destinados à defesa dos interesses e direitos protegidos pelo Código de Defesa do Consumidor poderão celebrar compromissos de ajustamento de conduta às exigências legais, nos termos do § 6º do art. 5º da Lei nº 7.347, de 1985, na órbita de suas respectivas competências.

**§ 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 SNDC.



§ 2º A qualquer tempo, o órgão subscritor poderá, diante de novas informações ou se assim as circunstâncias o exigirem, retificar ou complementar o acordo firmado, determinando outras providências que se fizerem necessárias, sob pena de invalidade imediata do ato, dando-se seguimento ao procedimento administrativo eventualmente arquivado.

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

- I - obrigação do fornecedor de adequar sua conduta às exigências legais, no prazo ajustado
- II - pena pecuniária, diária, pelo descumprimento do ajustado, levando-se em conta os seguintes critérios:
  - a) o valor global da operação investigada;
  - b) o valor do produto ou 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.

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

**Art. 7º** Compete aos demais órgãos públicos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais que passarem a integrar o SNDC fiscalizar as relações de consumo, no âmbito de sua competência, e autuar, na forma da legislação, os responsáveis por práticas que



violem os direitos do consumidor.

**Art. 8º** As entidades civis de proteção e defesa do consumidor, legalmente constituídas, poderão:

- I - encaminhar denúncias aos órgãos públicos de proteção e defesa do consumidor, para as providências legais cabíveis;
- II - representar o consumidor em juízo, observado o disposto no inciso IV do art. 82 da Lei nº 8.078, de 1990;
- III - exercer outras atividades correlatas.

### CAPÍTULO III - da fiscalização, das práticas infrativas e das penalidades administrativas

---

#### Seção I - da fiscalização

**Art. 9º** A fiscalização das relações de consumo de que tratam a Lei nº 8.078, de 1990, este Decreto e as demais normas de defesa do consumidor será exercida em todo o território nacional pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, pelos órgãos federais integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, pelos órgãos conveniados com a Secretaria e pelos órgãos de proteção e defesa do consumidor criados pelos Estados, Distrito Federal e Municípios, em suas respectivas áreas de atuação e competência. (Redação dada pelo Decreto nº 7.738, de 2012).

**Art. 10.** A fiscalização de que trata este Decreto será efetuada


por agentes fiscais, oficialmente designados, vinculados aos respectivos órgãos de proteção e defesa do consumidor, no âmbito federal, estadual, do Distrito Federal e municipal, devidamente credenciados mediante Cédula de Identificação Fiscal, admitida a delegação mediante convênio.

**Art. 11.** Sem exclusão da responsabilidade dos órgãos que compõem o SNDC, os agentes de que trata o artigo anterior responderão pelos atos que praticarem quando investidos da ação fiscalizadora.

## Seção II - das práticas infrativas

**Art. 12.** São consideradas práticas infrativas:

- I** - condicionar o fornecimento de produto ou serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;
- II** - recusar atendimento às demandas dos consumidores na exata medida de sua disponibilidade de estoque e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;
- III** - recusar, sem motivo justificado, atendimento à demanda dos consumidores de serviços;
- IV** - enviar ou entregar ao consumidor qualquer produto ou fornecer qualquer serviço, sem solicitação prévia;
- V** - 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;
- VI** - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;



**VII** - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e auto consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

**VIII** - repassar informação depreciativa referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;

**IX** - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço:

**a)** em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes, ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - CONMETRO;

**b)** que acarrete riscos à saúde ou à segurança dos consumidores e sem informações ostensivas e adequadas;

**c)** em desacordo com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, da rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza;

**d)** impróprio ou inadequado ao consumo a que se destina ou que lhe diminua o valor;


**X** - deixar de reexecutar os serviços, quando cabível, sem custo adicional;

**XI** - 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. 13.** Serão consideradas, ainda, práticas infrativas, na forma

dos dispositivos da Lei nº 8.078, de 1990:

- I** - ofertar produtos ou serviços sem as informações corretas, claras, precisas e 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;
- II** - 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 do risco;
- III** - deixar de comunicar aos consumidores, por meio de anúncios publicitários, a periculosidade do produto ou serviço, quando do lançamento dos mesmos no mercado de consumo, ou quando da verificação posterior da existência do risco;
- IV** - deixar de reparar os danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projetos, fabricação, construção, montagem, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos ou serviços, ou por informações insuficientes ou inadequadas sobre a sua utilização e risco;
- V** - 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;
- VI** - 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;

**VII** - 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;

**VIII** - deixar de cumprir, no caso de fornecimento de produtos e serviços, o regime de preços tabelados, congelados, administrados, fixados ou controlados pelo Poder Público;

**IX** - submeter o consumidor inadimplente a ridículo ou a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça;

**X** - impedir ou dificultar o acesso gratuito do consumidor às informações existentes em cadastros, fichas, registros de dados pessoais e de consumo, arquivados sobre ele, bem como sobre as respectivas fontes;


**XI** - elaborar cadastros de consumo com dados irreais ou imprecisos;

**XII** - manter cadastros e dados de consumidores com informações negativas, divergentes da proteção legal;

**XIII** - deixar de comunicar, por escrito, ao consumidor a abertura de cadastro, ficha, registro de dados pessoais e de consumo, quando não solicitada por ele;

**XIV** - deixar de corrigir, imediata e gratuitamente, a inexatidão de dados e cadastros, quando solicitado pelo consumidor;

**XV** - deixar de comunicar ao consumidor, no prazo de cinco dias úteis, as correções cadastrais por ele solicitadas;



**XVI** - impedir, dificultar ou negar, sem justa causa, o cumprimento das declarações constantes de escritos particulares, recibos e pré-contratos concernentes às relações de consumo;


**XVII** - 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;

**XVIII** - impedir, dificultar ou negar a devolução dos valores pagos, monetariamente atualizados, durante o prazo de reflexão, em caso de desistência do contrato pelo consumidor;

**XIX** - deixar de entregar o termo de garantia, devidamente preenchido com as informações previstas no parágrafo único do art. 50 da Lei nº 8.078, de 1990;

**XX** - 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 legal e contratualmente previstos, o número e a periodicidade das prestações e, com igual destaque, a soma total a pagar, com ou sem financiamento;

**XXI** - 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 a



oferta de componentes e peças de reposição por período razoável de tempo, nunca inferior à vida útil do produto ou serviço;

**XXII** - propor ou aplicar índices ou formas de reajuste alternativos, bem como fazê-lo em desacordo com aquele que seja legal ou contratualmente permitido;


**XXIII** - 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;

**XXIV** - 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. 14.** É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir a erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedade, origem, preço e de quaisquer outros dados sobre produtos ou serviços.

**§ 1º** É enganosa, por omissão, a publicidade que deixar de informar sobre dado essencial do produto ou serviço a ser colocado à disposição dos consumidores.

**§ 2º** É abusiva, entre outras, a publicidade discriminatória de qualquer natureza, que incite à violência, explore o medo ou



a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e da inexperiência da criança, desrespeite valores ambientais, seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança, ou que viole normas legais ou regulamentares de controle da publicidade.

**§ 3º** O ônus da prova da veracidade (não-enganosidade) e da correção (não-abusividade) da informação ou comunicação publicitária cabe a quem as patrocina.

**Art. 15.** Estando a mesma empresa sendo acionada em mais de um Estado federado pelo mesmo fato gerador de prática infrativa, a autoridade máxima do sistema estadual poderá remeter o processo ao órgão coordenador do SNDC, que apurará o fato e aplicará as sanções respectivas.

**Art. 16.** Nos casos de processos administrativos em trâmite em mais de um Estado, que envolvam interesses difusos ou coletivos, a Secretaria Nacional do Consumidor poderá avocá-los, ouvida a Comissão Nacional Permanente de Defesa do Consumidor, e as autoridades máximas dos sistemas estaduais. (Redação dada pelo Decreto nº 7.738, de 2012).

**Art. 17.** As práticas infrativas classificam-se em:

- I - leves: aquelas em que forem verificadas somente circunstâncias atenuantes;
- II - graves: aquelas em que forem verificadas circunstâncias agravantes.




### Seção III - das penalidades administrativas

**Art. 18.** A inobservância das normas contidas na Lei nº 8.078, de 1990, e das demais normas de defesa do consumidor constituirá prática infrativa 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 infrativa, sujeitando-se às sanções administrativas previstas neste Decreto, quem por ação ou omissão lhe der causa, concorrer para sua prática ou dela se beneficiar.



§ 2º As penalidades previstas neste artigo serão aplicadas pelos órgãos oficiais integrantes do SNDC, sem prejuízo das atribuições do órgão normativo ou regulador da atividade, 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.


**Art. 19.** Toda pessoa física ou jurídica que fizer ou promover publicidade enganosa ou abusiva ficará sujeita à pena de multa, cumulada com aquelas previstas no artigo anterior, sem prejuízo da competência de outros órgãos administrativos.

**Parágrafo único.** Incide também nas penas deste artigo o fornecedor que:

- a) deixar de organizar ou negar aos legítimos interessados os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem publicitária;
- b) veicular publicidade de forma que o consumidor não possa, fácil e imediatamente, identificá-la como tal.

**Art. 20.** 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. 21.** A aplicação da sanção prevista no inciso II do art. 18 terá



lugar quando os produtos forem comercializados em desacordo com as especificações técnicas estabelecidas em legislação própria, na Lei nº 8.078, de 1990, e neste Decreto.

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

**Art. 22.** Será aplicada multa ao fornecedor de produtos ou serviços que, direta ou indiretamente, inserir, fizer circular ou utilizar-se de cláusula abusiva, qualquer que seja a modalidade do contrato de consumo, inclusive nas operações securitárias, bancárias, de crédito direto ao consumidor, depósito, poupança, mútuo ou financiamento, e especialmente quando:

- I - impossibilitar, exonerar ou atenuar a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou implicar renúncia ou disposição de direito do consumidor;
- II - deixar de reembolsar ao consumidor a quantia já paga, nos casos previstos na Lei nº 8.078, de 1990;
- III - transferir responsabilidades a terceiros;
- IV - estabelecer obrigações consideradas iníquas ou

abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

**V** - estabelecer inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor;

**VI** - determinar a utilização compulsória de arbitragem;

**VII** - impuser representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo consumidor;

**VIII** - deixar ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor;

**IX** - permitir ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação unilateral do preço, juros, encargos, forma de pagamento ou atualização monetária;

**X** - autorizar o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor, ou permitir, nos contratos de longa duração ou de trato sucessivo, o cancelamento sem justa causa e motivação, mesmo que dada ao consumidor a mesma opção;

**XI** - obrigar o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor;

**XII** - autorizar o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato após sua celebração;

**XIII** - infringir normas ambientais ou possibilitar sua violação;

**XIV** - possibilitar a renúncia ao direito de indenização por benfeitorias necessárias;

**XV** - restringir direitos ou obrigações fundamentais à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar o seu objeto ou o equilíbrio contratual;



**XVI** - onerar excessivamente o consumidor, considerando-se a natureza e o conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares à espécie;

**XVII** - determinar, nos contratos de compra e venda mediante pagamento em prestações, ou nas alienações fiduciárias em garantia, a perda total das prestações pagas, em benefício do credor que, em razão do inadimplemento, pleitear a rescisão do contrato e a retomada do produto alienado, ressalvada a cobrança judicial de perdas e danos comprovadamente sofridos;

**XVIII** - anunciar, oferecer ou estipular pagamento em moeda estrangeira, salvo nos casos previstos em lei;

**XIX** - cobrar multas de mora superiores a dois por cento, decorrentes do inadimplemento de obrigação no seu termo, conforme o disposto no § 1º do art. 52 da Lei nº 8.078, de 1990, com a redação dada pela Lei nº 9.298, de 1º de agosto de 1996;

**XX** - impedir, dificultar ou negar ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros, encargos e demais acréscimos, inclusive seguro;

**XXI** - fazer constar do contrato alguma das cláusulas abusivas a que se refere o art. 56 deste Decreto;

**XXII** - elaborar contrato, inclusive o de adesão, sem utilizar termos claros, caracteres ostensivos e legíveis, que permitam sua imediata e fácil compreensão, destacando-se as cláusulas que impliquem obrigação ou limitação dos direitos contratuais do consumidor, inclusive com a utilização de tipos de letra e cores diferenciados, entre

outros recursos gráficos e visuais;

**XXIII** - que impeça a troca de produto impróprio, inadequado, ou de valor diminuído, por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso, ou a restituição imediata da quantia paga, devidamente corrigido, ou fazer abatimento proporcional do preço, a critério do consumidor.

**Parágrafo único.** Dependendo da gravidade da infração prevista nos incisos dos arts. 12, 13 e deste artigo, a pena de multa poderá ser cumulada com as demais previstas no art. 18, sem prejuízo da competência de outros órgãos administrativos.

**Art. 23.** Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso IV do art. 12 deste Decreto, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

**Art. 24.** Para a imposição da pena e sua graduação, serão considerados:

- I - as circunstâncias atenuantes e agravantes;
- II - os antecedentes do infrator, nos termos do art. 28 deste Decreto.

**Art. 25.** 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. 26.** Consideram-se circunstâncias agravantes:

- 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.

**Art. 27.** Considera-se reincidência a repetição de prática infrativa, 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. 28.** Observado o disposto no art. 24 deste Decreto pela autoridade competente, a pena de multa será fixada considerando-se a gravidade da prática infrativa, a extensão do dano causado aos consumidores, a vantagem auferida com o ato infrativo e a condição econômica do infrator, respeitados os parâmetros estabelecidos no parágrafo único do art. 57 da Lei nº 8.078, de 1990.

#### CAPÍTULO IV – da destinação da multa e da administração dos recursos

**Art. 29.** A multa de que trata o inciso I do art. 56 e *caput* do art. 57 da Lei nº 8.078, de 1990, reverterá para o Fundo pertinente à pessoa jurídica de direito público que impuser a sanção, gerido pelo respectivo Conselho Gestor.

**Parágrafo único.** As multas arrecadadas pela União e órgãos federais reverterão para o Fundo de Direitos Difusos de que tratam a Lei nº 7.347, de 1985, e Lei nº 9.008, de 21 de março de 1995, gerido pelo Conselho Federal Gestor do Fundo de Defesa dos Direitos Difusos - CFDD.

**Art. 30.** As multas arrecadadas serão destinadas ao financiamento de projetos relacionados com os objetivos da Política Nacional 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 respectivo Conselho Gestor, em cada unidade federativa.



**Art. 31.** Na ausência de Fundos municipais, os recursos serão depositados no Fundo do respectivo Estado e, faltando este, no Fundo federal.

**Parágrafo único.** O Conselho Federal Gestor do Fundo de Defesa dos Direitos Difusos poderá apreciar e autorizar recursos para projetos especiais de órgãos e entidades federais, estaduais e municipais de defesa do consumidor.

**Art. 32.** Na hipótese de multa aplicada pelo órgão coordenador do SNDC nos casos previstos pelo art. 15 deste Decreto, o Conselho Federal Gestor do FDD restituirá aos fundos dos Estados envolvidos o percentual de até oitenta por cento do valor arrecadado.

## CAPÍTULO V - do processo administrativo

---

### Seção I - das disposições gerais

**Art. 33.** As práticas infrativas às normas de proteção e defesa do consumidor serão apuradas em processo administrativo, que terá início mediante:

- I - ato, por escrito, da autoridade competente;
- II - lavratura de auto de infração;
- III - reclamação.



§ 1º Antecedendo à instauração do processo administrativo, poderá a autoridade competente abrir investigação preliminar, cabendo, para tanto, requisitar dos fornecedores informações sobre as questões investigadas, resguardado o segredo industrial, na forma do disposto no § 4º do art. 55 da Lei nº 8.078, de 1990.

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

### Seção II - da reclamação

**Art. 34.** O consumidor poderá apresentar sua reclamação pessoalmente, ou por telegrama, carta, telex, fac-símile ou qualquer outro meio de comunicação, a quaisquer dos órgãos oficiais de proteção e defesa do consumidor.

### Seção III - dos Autos de Infração, de Apreensão e do Termo de Depósito


**Art. 35.** 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 atuado;
  - 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 dez dias;
  - f) a identificação do agente atuante, 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 atuado;
- 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 atuante, sua assinatura, a indicação do seu cargo ou função e o número de sua matrícula;
  - h) a assinatura do depositário;
  - i) as proibições contidas no § 1º do art. 21 deste Decreto.

**Art. 36.** Os Autos de Infração, de Apreensão e o Termo de Depósito serão lavrados pelo agente atuante que houver verificado a prática infrativa, preferencialmente no local onde foi comprovada a irregularidade.



**Art. 37.** Os Autos de Infração, de Apreensão e o Termo de Depósito serão lavrados em impresso próprio, composto de três vias, numeradas tipograficamente.

§ 1º Quando necessário, para comprovação de infração, os Autos serão acompanhados de laudo pericial.

§ 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. 38.** A assinatura nos Autos de Infração, de Apreensão e no Termo de Depósito, por parte do atuado, ao receber cópias dos mesmos, constitui notificação, sem implicar confissão, para os fins do art. 44 do presente Decreto.

**Parágrafo único.** Em caso de recusa do atuado 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 atuado 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. 39.** O processo administrativo de que trata o art. 33 deste Decreto 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. 40.** O processo administrativo, na forma deste Decreto, 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. 41.** A autoridade administrativa poderá determinar, na forma de ato próprio, constatação preliminar da ocorrência de prática presumida.

#### Seção V - da notificação

**Art. 42.** 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 do art. 44 deste Decreto.

§ 1º A notificação, acompanhada de cópia da inicial do processo administrativo a que se refere o art. 40, 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 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. 43.** O processo administrativo decorrente de Auto de Infração, de ato de ofício de autoridade competente, ou de reclamação será instruído e julgado na esfera de atribuição do órgão que o tiver instaurado.

**Art. 44.** O infrator poderá impugnar o processo administrativo, no prazo de 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. 45.** 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. 46.** A decisão administrativa conterà relatório dos fatos, o respectivo enquadramento legal e, se condenatória, a natureza e graduação 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 dez dias ou apresentar recurso.

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

**Art. 47.** Quando a cominação prevista for a contrapropaganda, o processo poderá ser instruído com indicações técnico-publicitárias, das quais se intimará o atuado, obedecidas, na execução da

respectiva decisão, as condições constantes do § 1º do art. 60 da Lei nº 8.078, de 1990.

### Seção VII - das nulidades

**Art. 48.** 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 saneador, se for o caso.

### Seção VIII - dos recursos administrativos

**Art. 49.** Das decisões da autoridade competente do órgão público que aplicou a sanção caberá recurso, sem efeito suspensivo, no prazo de dez dias, contados da data da intimação da decisão, a seu superior hierárquico, que proferirá decisão definitiva.

**Parágrafo único.** No caso de aplicação de multas, o recurso será recebido, com efeito suspensivo, pela autoridade superior.

**Art. 50.** Quando o processo tramitar no âmbito do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, o julgamento do feito será de responsabilidade do Diretor daquele órgão, cabendo recurso



ao titular da Secretaria Nacional do Consumidor, no prazo de dez dias, contado da data da intimação da decisão, como segunda e última instância recursal. (Redação dada pelo Decreto nº 7.738, de 2012).

**Art. 51.** Não será conhecido o recurso interposto fora dos prazos e condições estabelecidos neste Decreto.

**Art. 52.** Sendo julgada insubsistente a infração, a autoridade julgadora recorrerá à autoridade imediatamente superior, nos termos fixados nesta Seção, mediante declaração na própria decisão.

**Art. 53.** A decisão é definitiva quando não mais couber recurso, seja de ordem formal ou material.

**Art. 54.** Todos os prazos referidos nesta Seção são preclusivos.

#### **Seção IX - da inscrição da dívida ativa**

**Art. 55.** Não sendo recolhido o valor da multa em trinta dias, será o débito inscrito em dívida ativa do órgão que houver aplicado a sanção, para subsequente cobrança executiva.

## CAPÍTULO VI - do elenco de cláusulas abusivas e do cadastro de fornecedores

### Seção I - do elenco de cláusulas abusivas

**Art. 56.** Na forma do art. 51 da Lei nº 8.078, de 1990, e com o objetivo de orientar o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, a Secretaria Nacional do Consumidor divulgará, anualmente, elenco complementar de cláusulas contratuais consideradas abusivas, notadamente para o fim de aplicação do disposto no inciso IV do *caput* do art. 22. (Redação dada pelo Decreto nº 7.738, de 2012).

§ 1º Na elaboração do elenco referido no *caput* e posteriores inclusões, a consideração sobre a abusividade de cláusulas contratuais se dará de forma genérica e abstrata.

§ 2º O elenco de cláusulas consideradas abusivas tem natureza meramente exemplificativa, não impedindo que outras, também, possam vir a ser assim consideradas pelos órgãos da Administração Pública incumbidos da defesa dos interesses e direitos protegidos pelo Código de Defesa do Consumidor e legislação correlata.

§ 3º A apreciação sobre a abusividade de cláusulas contratuais, para fins de sua inclusão no elenco a que se refere o *caput* deste artigo, se dará de ofício ou por provocação dos legitimados referidos no art. 82 da Lei nº 8.078, de 1990.



## Seção II - do cadastro de fornecedores

**Art. 57.** Os cadastros de reclamações fundamentadas contra fornecedores constituem instrumento essencial de defesa e orientação dos consumidores, devendo os órgãos públicos competentes assegurar sua publicidade, contabilidade e continuidade, nos termos do art. 44 da Lei nº 8.078, de 1990.


**Art. 58.** Para os fins deste Decreto, 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. 59.** Os órgãos públicos de defesa do consumidor devem 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 cinco anos, contado da data da intimação da decisão definitiva.

**Art. 60.** 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. 61.** O consumidor ou fornecedor poderá requerer em 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 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 do § 1º do art. 59 deste Decreto.



**Art. 62.** Os cadastros específicos de cada órgão público de defesa do consumidor serão consolidados em cadastros gerais, nos âmbitos federal e estadual, aos quais se aplica o disposto nos artigos desta Seção.

## CAPÍTULO VII - das disposições gerais

---

**Art. 63.** Com base na Lei nº 8.078, de 1990, e legislação complementar, a Secretaria Nacional do Consumidor poderá expedir atos administrativos, visando à fiel observância das normas de proteção e defesa do consumidor. (Redação dada pelo Decreto nº 7.738, de 2012).

**Art. 64.** Poderão ser lavrados Autos de Comprovação ou Constatação, a fim de estabelecer a situação real de mercado, em determinado lugar e momento, obedecido o procedimento adequado.

**Art. 65.** Em caso de impedimento à aplicação do presente Decreto, ficam as autoridades competentes autorizadas a requisitar o emprego de força policial.

**Art. 66.** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

**Art. 67.** Fica revogado o Decreto nº 861, de 9 de julho de 1993.



---

Brasília, 20 de março de 1997  
176º da Independência e 109º da República

**FERNANDO HENRIQUE CARDOSO**  
Nelson A. Jobim

---

Este texto não substitui o publicado no DOU de 21.3.1997  
Disponível em <http://www.planalto.gov.br>. Acesso em 18 jun 2018.



LEI FEDERAL Nº 8.656, DE 21 DE MAIO DE 1993

Altera dispositivo da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que “dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências”.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

**Art. 1º** O art. 57 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar com a seguinte redação:

**“Art. 57. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos.”**

**Art. 2º** O Poder Executivo, dentro de quarenta e cinco dias, contados da vigência desta Lei, regulamentará o procedimento de aplicação das sanções administrativas previstas no Capítulo VII, do Título I, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

**Art. 3º** (Revogado pela Lei nº 8.703, de 06/09/93)

**Art. 4º** Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

---

Brasília, 21 de maio de 1993  
172º da Independência e 105º da República.

**ITAMAR FRANCO**  
Maurício Corrêa  
Fernando Henrique Cardoso

Este texto não substitui o publicado no DOU de 22.5.1993  
Disponível em <http://www.planalto.gov.br>. Acesso em 18 jun 2018

---

LEI COMPLEMENTAR 61 DE 12/07/2001 - TEXTO ATUALIZADO

Altera dispositivos da Lei Complementar nº 34, de 12 de setembro de 1994, que dispõe sobre a organização do Ministério Público do Estado, e dá outras providências.

ARTIGOS 22 A 24

(...)

**Art. 22** – Fica criado o Programa Estadual de Proteção ao Consumidor – PROCON-MG -, na estrutura do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, nos termos do art. 14 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias da Constituição do Estado, para fins de aplicação das normas relativas às relações de consumo, especialmente as estabelecidas na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e no Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997.

**Art. 23** – Compete ao Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon- MG –, órgão de administração do Ministério Público, exercer, no Estado, a coordenação da política do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor – SEDC –, cabendo-lhe:

**I** – planejar, elaborar e coordenar a política estadual de proteção e defesa do consumidor;

**II** – receber, analisar, avaliar e apurar consultas, reclamações e denúncias apresentadas por entidades representativas, por grupo, categoria ou classe de pessoas, por pessoas jurídicas de direito público ou privado ou por consumidores individuais, processando aquelas que notificarem lesão ou ameaça de lesão a interesses ou direitos difusos, coletivos ou individuais homogêneos;

**III** – dar orientação permanente aos consumidores sobre seus direitos e deveres;

**IV** – informar, conscientizar, educar e motivar o consumidor, por diversos meios;



**V** – fiscalizar as relações de consumo e aplicar as sanções e penalidades administrativas previstas na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e em outras normas relativas à defesa do consumidor;

**VI** – atuar, no processo administrativo, como instância de instrução e julgamento, no âmbito de sua competência, observado o disposto na Lei Federal nº 8.078, de 1990, e na legislação complementar;

**VII** – elaborar e divulgar, na forma da lei, o cadastro estadual de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, nos termos do art. 44 da Lei Federal nº 8.078, de 1990, e remeter cópia ao órgão federal incumbido da coordenação política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, bem como fomentar, por diversos meios, a criação e a divulgação de cadastros municipais;

**VIII** – propor a celebração de convênios e celebrar termos de ajustamento de conduta, na forma da lei;

**IX** – elaborar e divulgar a relação complementar de cláusulas contratuais consideradas abusivas nas relações de consumo no âmbito do Estado e divulgar a relação elaborada pelo órgão federal competente; e

**X** – exercer as demais atividades previstas na legislação relativa à defesa do consumidor e outras compatíveis com suas finalidades.

**§ 1º** – A direção do Procon-MG será exercida por coordenador, escolhido livremente pelo Procurador-Geral de Justiça de

Minas Gerais entre os Procuradores de Justiça e Promotores de Justiça da mais elevada entrância.

§ 2º – Integram o Procon-MG os Promotores de Justiça de Defesa do Consumidor do Estado de Minas Gerais.

§ 3º – As atividades do Procon-MG serão regulamentadas por ato do Procurador-Geral de Justiça de Minas Gerais.

§ 4º – Das decisões proferidas pelas autoridades julgadoras integrantes do Procon-MG nos processos administrativos, caberá, no prazo de dez dias contados da data da intimação, recurso voluntário, sem efeito suspensivo, ou, caso haja a cominação de pena de multa, com efeito suspensivo.

§ 5º – Da decisão que, em processo administrativo, julgar insubsistente a infração recorrerá, de ofício, a autoridade julgadora que o presidiu.

§ 6º – Fica criada a Junta Recursal do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – Jurdecon –, composta por, no mínimo, três Procuradores de Justiça designados pelo Procurador-Geral de Justiça, à qual compete proferir, por maioria de seus membros, decisão administrativa fundamentada e definitiva no julgamento dos recursos voluntários e necessários, interpostos contra as decisões das autoridades julgadoras nos processos administrativos.

§ 7º – Fica autorizada, mediante regulamentação em Regimento Interno, aprovado pela Câmara de Procuradores de Justiça, a competência da JURDECON para elaborar súmulas ou enunciados que propiciem a otimização da atividade finalística do Procon-MG.




(Artigo com redação dada pelo art. 2º da Lei Complementar nº 117, de 11/1/2011.)

(Vide art. 3º da Resolução da ALMG nº 5.239, de 13/10/2005.)

(Vide art. 2º da Deliberação da Mesa da ALMG nº 2.397, de 20/6/2007.)

**Art. 24** – As multas aplicadas nos termos dos arts. 56, I, e 57, “*caput*”, da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, reverterão ao Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, na forma prevista em lei.

(...)



---

Palácio da Liberdade, em Belo Horizonte,  
aos 12 de julho de 2001.

**ITAMAR FRANCO**

Henrique Eduardo Ferreira Hargreaves  
Mauro Santos Ferreira  
José Augusto Trópia Reis  
José Pedro Rodrigues de Oliveira

---

Disponível em <http://www.almg.gov.br>. Acesso em 18 jun 2018




DECRETO Nº 6.523, DE 31 DE JULHO DE 2008.

Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990,

**DECRETA:**



**Art. 1º** Este Decreto regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal, com vistas à observância dos direitos básicos do consumidor de obter informação adequada e clara sobre os serviços que contratar e de manter-se protegido contra práticas abusivas ou ilegais impostas no fornecimento desses serviços.

---

#### CAPÍTULO I - do âmbito da aplicação

---

**Art. 2º** Para os fins deste Decreto, compreende-se por SAC o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.


**Parágrafo único.** Excluem-se do âmbito de aplicação deste Decreto a oferta e a contratação de produtos e serviços realizadas por telefone.

---

#### CAPÍTULO II - da acessibilidade do serviço

---

**Art. 3º** As ligações para o SAC serão gratuitas e o atendimento das solicitações e demandas previsto neste Decreto não deverá resultar em qualquer ônus para o consumidor.



**Art. 4º** O SAC garantirá ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços.

§ 1º A opção de contatar o atendimento pessoal constará de todas as subdivisões do menu eletrônico.

§ 2º O consumidor não terá a sua ligação finalizada pelo fornecedor antes da conclusão do atendimento.


§ 3º O acesso inicial ao atendente não será condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor.

§ 4º Regulamentação específica tratará do tempo máximo necessário para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada.

**Art. 5º** O SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, ressalvado o disposto em normas específicas.

**Art. 6º** O acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala será garantido pelo SAC, em caráter preferencial, facultado à empresa atribuir número telefônico específico para este fim.

**Art. 7º** O número do SAC constará de forma clara e objetiva em todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor no momento da contratação do serviço e durante o seu fornecimento, bem como na página eletrônica da empresa na INTERNET.



**Parágrafo único.** No caso de empresa ou grupo empresarial que oferte serviços conjuntamente, será garantido ao consumidor o acesso, ainda que por meio de diversos números de telefone, a canal único que possibilite o atendimento de demanda relativa a qualquer um dos serviços oferecidos.

### CAPÍTULO III - da qualidade do atendimento

---


**Art. 8º** O SAC obedecerá aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.

**Art. 9º** O atendente, para exercer suas funções no SAC, deve ser capacitado com as habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento ao consumidor, em linguagem clara.

**Art. 10.** Ressalvados os casos de reclamação e de cancelamento de serviços, o SAC garantirá a transferência imediata ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição.

**§ 1º** A transferência dessa ligação será efetivada em até sessenta segundos.

**§ 2º** Nos casos de reclamação e cancelamento de serviço, não será admitida a transferência da ligação, devendo todos os atendentes possuir atribuições para executar essas funções.



§ 3º O sistema informatizado garantirá ao atendente o acesso ao histórico de demandas do consumidor.

**Art. 11.** Os dados pessoais do consumidor serão preservados, mantidos em sigilo e utilizados exclusivamente para os fins do atendimento.

**Art. 12.** É vedado solicitar a repetição da demanda do consumidor após seu registro pelo primeiro atendente.

**Art.13.** O sistema informatizado deve ser programado tecnicamente de modo a garantir a agilidade, a segurança das informações e o respeito ao consumidor.

**Art.14.** É vedada a veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera para o atendimento, salvo se houver prévio consentimento do consumidor.

#### CAPÍTULO IV - do acompanhamento de demandas

---

**Art. 15.** Será permitido o acompanhamento pelo consumidor de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento.

§ 1º Para fins do disposto no *caput*, será utilizada seqüência numérica única para identificar todos os atendimentos.

§ 2º O registro numérico, com data, hora e objeto da demanda,

será informado ao consumidor e, se por este solicitado, enviado por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.

§ 3º É obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o SAC, pelo prazo mínimo de noventa dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo.


§ 4º O registro eletrônico do atendimento será mantido à disposição do consumidor e do órgão ou entidade fiscalizadora por um período mínimo de dois anos após a solução da demanda.

**Art. 16.** O consumidor terá direito de acesso ao conteúdo do histórico de suas demandas, que lhe será enviado, quando solicitado, no prazo máximo de setenta e duas horas, por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.

## CAPÍTULO V - do procedimento para a resolução de demandas

**Art. 17.** As informações solicitadas pelo consumidor serão prestadas imediatamente e suas reclamações, resolvidas no prazo máximo de cinco dias úteis a contar do registro.

§ 1º O consumidor será informado sobre a resolução de sua demanda e, sempre que solicitar, ser-lhe-á enviada a comprovação pertinente por correspondência ou por meio



eletrônico, a seu critério.

§ 2º A resposta do fornecedor será clara e objetiva e deverá abordar todos os pontos da demanda do consumidor.

§ 3º Quando a demanda versar sobre serviço não solicitado ou cobrança indevida, a cobrança será suspensa imediatamente, salvo se o fornecedor indicar o instrumento por meio do qual o serviço foi contratado e comprovar que o valor é efetivamente devido.

## CAPÍTULO VI - do pedido de cancelamento do serviço

---

**Art. 18.** O SAC receberá e processará imediatamente o pedido de cancelamento de serviço feito pelo consumidor.

§ 1º O pedido de cancelamento será permitido e assegurado ao consumidor por todos os meios disponíveis para a contratação do serviço.

§ 2º Os efeitos do cancelamento serão imediatos à solicitação do consumidor, ainda que o seu processamento técnico necessite de prazo, e independe de seu adimplemento contratual.

§ 3º O comprovante do pedido de cancelamento será expedido por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.

## CAPÍTULO VII - das disposições finais

---

**Art. 19.** A inobservância das condutas descritas neste Decreto ensejará aplicação das sanções previstas no art. 56 da Lei no 8.078, de 1990, sem prejuízo das constantes dos regulamentos específicos dos órgãos e entidades reguladoras.

**Art. 20.** Os órgãos competentes, quando necessário, expedirão normas complementares e específicas para execução do disposto neste Decreto.

**Art. 21.** Os direitos previstos neste Decreto não excluem outros, decorrentes de regulamentações expedidas pelos órgãos e entidades reguladoras, desde que mais benéficos para o consumidor.

**Art. 22.** Este Decreto entra em vigor em 1º de dezembro de 2008.

---

Brasília, 31 de julho de 2008  
187º da Independência e 120º da República.

**LUIZ INÁCIO LULA DA SILVA**  
Tarso Genro

---


Este texto não substitui o publicado no DOU de 1º.8.2008.  
Disponível em <http://www.planalto.gov.br>. Acesso em 18 jun 2018

DECRETO Nº 7.962, DE 15 DE MARÇO DE 2013

Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre a contratação no comércio eletrônico.

A PRESIDENTA DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, *caput*, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990,

**DECRETA:**




**Art. 1º** Este Decreto regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre a contratação no comércio eletrônico, abrangendo os seguintes aspectos:

- I - informações claras a respeito do produto, serviço e do fornecedor;
- II - atendimento facilitado ao consumidor; e
- III - respeito ao direito de arrependimento.

**Art. 2º** Os sítios eletrônicos ou demais meios eletrônicos utilizados para oferta ou conclusão de contrato de consumo devem disponibilizar, em local de destaque e de fácil visualização, as seguintes informações:

- I - nome empresarial e número de inscrição do fornecedor, quando houver, no Cadastro Nacional de Pessoas Físicas ou no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda;
- II - endereço físico e eletrônico, e demais informações necessárias para sua localização e contato;
- III - características essenciais do produto ou do serviço, incluídos os riscos à saúde e à segurança dos consumidores;
- IV - discriminação, no preço, de quaisquer despesas adicionais ou acessórias, tais como as de entrega ou seguros;
- V - condições integrais da oferta, incluídas modalidades de pagamento, disponibilidade, forma e prazo da execução do serviço ou da entrega ou disponibilização do produto; e
- VI - informações claras e ostensivas a respeito de quaisquer restrições à fruição da oferta.



**Art. 3º** Os sítios eletrônicos ou demais meios eletrônicos utilizados para oferta de compras coletivas ou modalidades análogas de contratação deverão conter, além das informações previstas no art. 2º, as seguintes:

- I - quantidade mínima de consumidores para a efetivação do contrato;
- II - prazo para utilização da oferta pelo consumidor; e
- III - identificação do fornecedor responsável pelo sítio eletrônico e do fornecedor do produto ou serviço ofertado, nos termos dos incisos I e II do art. 2o.

**Art. 4º** Para garantir o atendimento facilitado ao consumidor no comércio eletrônico, o fornecedor deverá:

- I - apresentar sumário do contrato antes da contratação, com as informações necessárias ao pleno exercício do direito de escolha do consumidor, enfatizadas as cláusulas que limitem direitos;
- II - fornecer ferramentas eficazes ao consumidor para identificação e correção imediata de erros ocorridos nas etapas anteriores à finalização da contratação;
- III - confirmar imediatamente o recebimento da aceitação da oferta;
- IV - disponibilizar o contrato ao consumidor em meio que permita sua conservação e reprodução, imediatamente após a contratação;
- V - manter serviço adequado e eficaz de atendimento em meio eletrônico, que possibilite ao consumidor a resolução de demandas referentes a informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento do contrato;

**VI** - confirmar imediatamente o recebimento das demandas do consumidor referidas no inciso, pelo mesmo meio empregado pelo consumidor; e

**VII** - utilizar mecanismos de segurança eficazes para pagamento e para tratamento de dados do consumidor.

**Parágrafo único.** A manifestação do fornecedor às demandas previstas no inciso V do *caput* será encaminhada em até cinco dias ao consumidor.


**Art. 5º** O fornecedor deve informar, de forma clara e ostensiva, os meios adequados e eficazes para o exercício do direito de arrependimento pelo consumidor.

**§ 1º** O consumidor poderá exercer seu direito de arrependimento pela mesma ferramenta utilizada para a contratação, sem prejuízo de outros meios disponibilizados.

**§ 2º** O exercício do direito de arrependimento implica a rescisão dos contratos acessórios, sem qualquer ônus para o consumidor.

**§ 3º** O exercício do direito de arrependimento será comunicado imediatamente pelo fornecedor à instituição financeira ou à administradora do cartão de crédito ou similar, para que:

- I** - a transação não seja lançada na fatura do consumidor;
- ou
- II** - seja efetivado o estorno do valor, caso o lançamento na fatura já tenha sido realizado.



§ 4º O fornecedor deve enviar ao consumidor confirmação imediata do recebimento da manifestação de arrependimento.

**Art. 6º** As contratações no comércio eletrônico deverão observar o cumprimento das condições da oferta, com a entrega dos produtos e serviços contratados, observados prazos, quantidade, qualidade e adequação.

**Art. 7º** A inobservância das condutas descritas neste Decreto ensejará aplicação das sanções previstas no art. 56 da Lei no 8.078, de 1990.

**Art. 8º** O Decreto no 5.903, de 20 de setembro de 2006, passa a vigorar com as seguintes alterações:

**“Art. 10.** .....

**Parágrafo único.** O disposto nos arts. 2º, 3º e 9º deste Decreto aplica-se às contratações no comércio eletrônico.” (NR)

**Art. 9º** Este Decreto entra em vigor sessenta dias após a data de sua publicação.



---

Brasília, 15 de março de 2013  
192º da Independência e 125º da República.

**DILMA ROUSSEFF**  
José Eduardo Cardozo

---


Este texto não substitui o publicado no DOU de 15.3.2013 - Edição extra  
Disponível em <http://www.planalto.gov.br>. Acesso em 18 jun 2018



DECRETO Nº 7.963, DE 15 DE MARÇO DE 2013

Institui o Plano Nacional de Consumo e Cidadania e cria a Câmara Nacional das Relações de Consumo.

A PRESIDENTA DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, *caput*, inciso VI, alínea "a", da Constituição, **DECRETA:**




**Art. 1º** Fica instituído o Plano Nacional de Consumo e Cidadania, com a finalidade de promover a proteção e defesa do consumidor em todo o território nacional, por meio da integração e articulação de políticas, programas e ações.

**Parágrafo único.** O Plano Nacional de Consumo e Cidadania será executado pela União em colaboração com Estados, Distrito Federal, Municípios e com a sociedade.

**Art. 2º** São diretrizes do Plano Nacional de Consumo e Cidadania:

- I** - educação para o consumo;
- II** - adequada e eficaz prestação dos serviços públicos;
- III** - garantia do acesso do consumidor à justiça;
- IV** - garantia de produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade, desempenho e acessibilidade; (Redação dada pelo Decreto nº 8.953, de 2017)
- V** - fortalecimento da participação social na defesa dos consumidores;
- VI** - prevenção e repressão de condutas que violem direitos do consumidor; e
- VI** - autodeterminação, privacidade, confidencialidade e segurança das informações e dados pessoais prestados ou coletados, inclusive por meio eletrônico.

**Parágrafo único.** Para fins do disposto neste Decreto, considera-se acessibilidade a possibilidade e a condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações,



transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e suas tecnologias, e de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida. (Incluído pelo Decreto nº 8.953, de 2017)

**Art. 3º** São objetivos do Plano Nacional de Consumo e Cidadania:

- I** - garantir o atendimento das necessidades dos consumidores;
- II** - assegurar o respeito à dignidade, saúde e segurança do consumidor;
- III** - estimular a melhoria da qualidade e o desenho universal de produtos e serviços disponibilizados no mercado de consumo; (Redação dada pelo Decreto nº 8.953, de 2017)
- IV** - assegurar a prevenção e a repressão de condutas que violem direitos do consumidor;
- V** - promover o acesso a padrões de produção e consumo sustentáveis; e
- VI** - promover a transparência e harmonia das relações de consumo.

**Parágrafo único.** Para fins do disposto neste Decreto, considera-se: (Incluído pelo Decreto nº 8.953, de 2017)

- I** - desenho universal - concepção de produtos, ambientes, programas e serviços a serem usados por todas as pessoas, sem necessidade de adaptação ou de projeto específico, incluídos os recursos de tecnologia assistiva; e (Incluído pelo Decreto nº 8.953, de 2017)
- II** - tecnologia assistiva - produtos, equipamentos,

dispositivos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços que objetivem promover a funcionalidade, relacionada à atividade e à participação da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, visando à sua autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social. (Incluído pelo Decreto nº 8.953, de 2017)

**Art. 4º** São eixos de atuação do Plano Nacional de Consumo e Cidadania:


- I - prevenção e redução de conflitos;
- II - regulação e fiscalização; e
- III - fortalecimento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

**Art. 5º** O eixo de prevenção e redução de conflitos será composto, dentre outras, pelas seguintes políticas e ações:

- I - aprimoramento dos procedimentos de atendimento ao consumidor no pós-venda de produtos e serviços;
- II - criação de indicadores e índices de qualidade das relações de consumo; e
- III - promoção da educação para o consumo, incluída a qualificação e capacitação profissional em defesa do consumidor.

**Art. 6º** O eixo regulação e fiscalização será composto, dentre outras, pelas seguintes políticas e ações:

- I - instituição de avaliação de impacto regulatório sob a perspectiva dos direitos do consumidor;
- II - promoção da inclusão, nos contratos de concessão de



serviços públicos, de mecanismos de garantia dos direitos do consumidor;

**III** - ampliação e aperfeiçoamento dos processos fiscalizatórios quanto à efetivação de direitos do consumidor;

**IV** - garantia de autodeterminação, privacidade, confidencialidade e segurança das informações e dados pessoais prestados ou coletados, inclusive por meio eletrônico;

**V** - garantia da efetividade da execução das multas; e

**VI** - implementação de outras medidas sancionatórias relativas à regulação de serviços.


**Art. 7º** O eixo de fortalecimento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor será composto, dentre outras, pelas seguintes políticas e ações:

**I** - estímulo à interiorização e ampliação do atendimento ao consumidor, por meio de parcerias com Estados e Municípios;

**II** - promoção da participação social junto ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor; e

**III** - fortalecimento da atuação dos Procons na proteção dos direitos dos consumidores.

**Art. 8º** Dados e informações de atendimento ao consumidor registrados no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - SINDEC, que integra os órgãos de proteção e defesa do consumidor em todo o território nacional, subsidiarão a definição das Políticas e ações do Plano Nacional de Consumo e Cidadania.



**Parágrafo único.** Compete ao Ministério da Justiça coordenar, gerenciar e ampliar o SINDEC, garantindo o acesso às suas informações.

**Art. 9º** Fica criada a Câmara Nacional das Relações de Consumo, no Conselho de Governo de que trata o art. 7º da Lei nº 10.683, de 28 de maio de 2003, com as seguintes instâncias para a gestão do Plano Nacional de Consumo e Cidadania:


- I - Conselho de Ministros; e
- II - Observatório Nacional das Relações de Consumo.

**Parágrafo único.** O apoio administrativo necessário ao funcionamento das instâncias instituídas no *caput* será prestado pelo Ministério da Justiça.

**Art. 10.** Compete ao Conselho de Ministros da Câmara Nacional das Relações de Consumo do Plano Nacional de Consumo e Cidadania orientar a formulação, a implementação, o monitoramento e a avaliação do Plano.

**§ 1º** O Conselho de Ministros do Plano Nacional de Consumo e Cidadania será integrado por:

- I - Ministro de Estado da Justiça, que o presidirá;
- II - Ministro Chefe da Casa Civil da Presidência da República;
- III - Ministro de Estado da Fazenda;
- IV - Ministro de Estado do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior; e



V - Ministro de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão.

§ 2º Os membros do Conselho de Ministros do Plano Nacional de Consumo e Cidadania indicarão seus respectivos suplentes.

§ 3º Poderão ser convidados para as reuniões do Conselho de Ministros representantes de órgãos da administração pública federal, dos Estados, Distrito Federal e Municípios, e de entidades privadas.

§ 4º O Conselho de Ministros da Câmara Nacional das Relações de Consumo do Plano Nacional de Consumo e Cidadania poderá criar comitês técnicos destinados ao estudo e elaboração de propostas sobre temas específicos relacionados ao Plano.

**Art. 11.** Compete ao Observatório Nacional das Relações de Consumo:

- I - promover estudos e formular propostas para consecução dos objetivos do Plano Nacional de Consumo e Cidadania;
- e
- II - acompanhar a execução das políticas, programas e ações do Plano Nacional de Consumo e Cidadania.


§ 1º O Observatório Nacional das Relações de Consumo terá a seguinte estrutura:

- I - Secretaria Executiva,
- II - Comitê Técnico de Consumo e Regulação;

- III - Comitê Técnico de Consumo e Turismo; e
- IV - Comitê Técnico de Consumo e Pós-Venda.

§ 2º O Observatório Nacional das Relações de Consumo será composto por representantes dos seguintes órgãos:

- I - na Secretaria-Executiva: Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça;
- II - no Comitê Técnico de Consumo e Regulação:
  - a) Ministério da Justiça, que o presidirá;
  - b) Ministério da Fazenda;
  - c) Ministério das Comunicações;
  - d) Ministério de Minas e Energia;
  - e) Ministério da Saúde;
  - f) Secretaria de Aviação Civil;
  - g) Agência Nacional de Telecomunicações;
  - h) Agência Nacional de Energia Elétrica;
  - i) Agência Nacional de Saúde Suplementar;
  - j) Agência Nacional de Aviação Civil; e
  - k) Banco Central do Brasil;
- III - no Comitê Técnico de Consumo e Turismo:
  - a) Ministério da Justiça, que o presidirá;
  - b) Ministério do Turismo;
  - c) Secretaria de Aviação Civil;
  - d) Ministério da Saúde;
  - e) Ministério dos Transportes;
  - f) Instituto Brasileiro de Turismo - EMBRATUR;
  - g) Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeronáutica - INFRAERO;

- 
- h)** Agência Nacional de Aviação Civil;
  - i)** Agência Nacional de Vigilância Sanitária; e
  - j)** Agência Nacional de Transportes Terrestres; e


**IV** - no Comitê Técnico de Consumo e Pós-Venda:

- a)** Ministério da Justiça, que o presidirá;
- b)** Ministério da Fazenda;
- c)** Ministério da Educação,
- d)** Ministério do Meio Ambiente;
- e)** Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior; e
- f)** Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Tecnologia.

**§ 3º** A designação do Secretário-Executivo e dos membros dos Comitês Técnicos do Observatório Nacional de Relações de Consumo será feita pelo Ministro de Estado da Justiça, com respectivos suplentes, a partir da indicação dos órgãos representados.

**§ 4º** Poderão ser convidados para participar das reuniões dos Comitês Técnicos representantes de órgãos da administração pública federal, dos Estados, Distrito Federal e Municípios, e de entidades privadas.

**§ 5º** Os Comitês Técnicos apresentarão à Secretaria-Executiva relatórios periódicos com propostas, resultados de estudos e registros do acompanhamento do Plano Nacional de Consumo e Cidadania de sua esfera temática.




**Art. 12.** A participação nas instâncias colegiadas instituídas neste Decreto será considerada prestação de serviço público relevante, não remunerada.

**Art. 13.** Para a execução do Plano Nacional de Consumo e Cidadania poderão ser firmados convênios, acordos de cooperação, ajustes ou instrumentos congêneres, com órgãos e entidades da administração pública federal, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, com consórcios públicos, bem como com entidades privadas, na forma da legislação pertinente.

**Art. 14.** O Plano Nacional de Consumo e Cidadania será custeado por:

- I** - dotações orçamentárias da União consignadas anualmente nos orçamentos dos órgãos e entidades envolvidos no Plano, observados os limites de movimentação, de empenho e de pagamento fixados anualmente;
- II** - recursos oriundos dos órgãos participantes do Plano Nacional de Consumo e Cidadania e que não estejam consignados nos Orçamentos Fiscal e da Seguridade Social da União; e
- III** - outras fontes de recursos destinadas por Estados, Distrito Federal e Municípios, bem como por outras entidades públicas.

**Art. 15.** O Ministro de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão poderá, nos termos do § 7º do art. 93 da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, determinar o exercício temporário de




servidores ou empregados dos órgãos integrantes do Observatório Nacional das Relações de Consumo da administração pública federal direta e indireta para desempenho de atividades no âmbito do Ministério da Justiça, com objetivo de auxiliar a gestão do Plano Nacional de Consumo e Cidadania.

§ 1º A determinação de exercício temporário referido no *caput* observará os seguintes procedimentos:

- I - requisição do Ministro de Estado da Justiça ao Ministro de Estado ou autoridade competente de órgão integrante da Presidência da República a que pertencer o servidor;
- II - o órgão ou entidade cedente instruirá o processo de requisição no prazo máximo de dez dias, encaminhando-o ao Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão; e
- III - examinada a adequação da requisição ao disposto neste Decreto, o Ministro de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão editará, no prazo de até dez dias, ato determinando o exercício temporário do servidor requisitado.

§ 2º O prazo do exercício temporário não poderá ser superior a um ano, admitindo-se prorrogações sucessivas, de acordo com as necessidades do projeto.

§ 3º Os servidores de que trata o *caput* deverão, preferencialmente, ser ocupantes de cargos efetivos de Especialista em Regulação de Serviços Públicos de Telecomunicações, de Especialista em Regulação de Serviços Públicos de Energia, de Especialista em Regulação de Saúde



Suplementar, e de Especialista em Regulação de Aviação Civil, integrantes das carreiras de que trata a Lei nº 10.871, de 20 de maio de 2004, e de Analista em Tecnologia da Informação e de economista, do Plano Geral de Cargos do Poder Executivo - PGPE.

**Art. 16.** O Conselho de Ministros da Câmara Nacional das Relações de Consumo elaborará, em prazo definido por seus membros e formalizado em ato do Ministro de Estado da Justiça, proposta de regulamentação do § 3º do art. 18 da Lei nº 8.078, de 1990, para especificar produtos de consumo considerados essenciais e dispor sobre procedimentos para uso imediato das alternativas previstas no § 1º do art. 18 da referida Lei. (Redação dada pelo Decreto nº 7.986, de 2013)

**Art. 17.** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

---

Brasília, 15 de março de 2013  
192º da Independência e 125º da República.

**DILMA ROUSSEFF**  
José Eduardo Cardozo

---

Este texto não substitui o publicado no DOU de 15.3.2013 - Edição extra  
Disponível em <http://www.planalto.gov.br>. Acesso em 18 jun 2018



**Art. 1º** Este Decreto dispõe sobre o Consumidor.gov.br, sistema alternativo de solução de conflitos de consumo, de natureza gratuita e alcance nacional, na forma de sítio na internet, com a finalidade de estimular a autocomposição entre consumidores e fornecedores para solução de demandas de consumo.

**Art. 2º** São objetivos do Consumidor.gov.br:


- I** - ampliar o atendimento ao consumidor;
- II** - prevenir condutas que violem os direitos do consumidor;
- III** - promover a transparência nas relações de consumo;
- IV** - contribuir na elaboração e implementação de políticas públicas de defesa do consumidor;
- V** - estimular a harmonização das relações entre consumidores e fornecedores; e
- VI** - incentivar a competitividade por meio da melhoria da qualidade do atendimento ao consumidor.

**Art. 3º** A Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon do Ministério da Justiça prestará o apoio administrativo e os meios necessários para o funcionamento do Consumidor.gov.br.

**Art. 4º** Fica instituído, no âmbito do Ministério da Justiça, o Comitê Gestor do Consumidor.gov.br, com o objetivo de definir ações e coordenar a gestão e manutenção do Consumidor.gov.br.

**§ 1º** O Comitê Gestor será composto por:

- I** - um representante da Senacon do Ministério da Justiça, que o presidirá;



II - um representante da Secretaria-Executiva do Ministério da Justiça;

III - quatro representantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor; e

IV - quatro representantes do setor produtivo.

§ 2º Os órgãos e entidades a que se referem os incisos de I a IV indicarão seus representantes e suplentes, que serão designados por ato do Ministro de Estado da Justiça.

§ 3º O Comitê Gestor do Consumidor.gov.br poderá convidar especialistas ou representantes de órgãos ou entidades, públicas ou privadas, inclusive organizações da sociedade civil, para acompanhar ou participar de suas reuniões.

**Art. 5º** Compete ao Comitê Gestor do Consumidor.gov.br:

I - apoiar a Senacon na gestão do sistema e no aprimoramento das políticas e diretrizes de atendimento aos consumidores;

II - promover o Consumidor.gov.br por meio da elaboração de ações específicas;

III - propor mecanismos para o financiamento, a manutenção e o aprimoramento do Consumidor.gov.br; e

IV - elaborar seu regimento interno, que deverá ser aprovado por maioria simples de seus membros.

**Art. 6º** A participação no Comitê Gestor do Consumidor.gov.br será considerada prestação de serviço público relevante, não remunerada.

**Art. 7º** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.



---

Brasília, 19 de novembro de 2015  
194º da Independência e 127º da República.

**DILMA ROUSSEFF**  
Gabriel de Carvalho Sampaio

---

Este texto não substitui o publicado no DOU de 20.11.2015  
Disponível em <http://www.planalto.gov.br>. Acesso em 18 jun 2018



## CONSULTE AS LEIS DO EMENTÁRIO DA LEGISLAÇÃO CONSUMERISTA DE MINAS GERAIS:

[www.almg.gov.br](http://www.almg.gov.br)

### 1993

**Lei 11.045, de 15/01/1993** - Estabelece normas para facilitar o acesso do consumidor às balanças utilizadas por fornecedores que comercializam mercadorias quantificadas por peso.

**Lei 11.052, de 24/03/1993** - Institui meia-entrada para estudantes em locais que menciona e dá outras providências.

### 1994

**Lei 11.549, de 27/07/1994** - Institui o cadastro estadual dos estabelecimentos que comercializam tintas em aerossol e dá outras providências.

### 1995

**Lei 11.823, de 06/06/1995** - Obriga o fornecedor de produtos e serviços a afixar, nas dependências de seu estabelecimento, informações relativas aos órgãos públicos de defesa do consumidor.

## 1997

**Lei 12.616, de 23/09/1997** - Torna obrigatória a divulgação quadrimestral da relação de reclamações contra fornecedores de produtos e serviços prevista no art. 44 da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

**Lei 12.645, de 17/10/1997** - Dispõe sobre a instalação de equipamento eliminador de ar na tubulação do sistema de abastecimento de água e dá outras providências.

## 1998


**Lei 12.909, de 24/06/1998** - Determina a inclusão de estudos e atividades relacionados com a educação para o consumo na proposta pedagógica das escolas do sistema estadual de ensino fundamental e médio. Vide Lei Estadual 15.476/2005.

## 2000

**Lei 13.463, de 12/01/2000** - Estabelece condição para o comércio de bebida alcoólica no Estado.

**Lei 13.494, de 05/04/2000** - Dispõe sobre a rotulagem de alimentos resultantes de Organismos Geneticamente Modificados – OGM.

**Lei 13.578, de 02/06/2000** - Obriga as empresas de transporte rodoviário intermunicipal a informar os passageiros



sobre o direito a indenização a que têm direito as vítimas de acidentes.

**Lei 13.655, de 14/07/2000** - Estabelece direitos e obrigações do usuário do transporte rodoviário intermunicipal de passageiros e dá outras providências.

**Lei 13.765, de 30/11/2000** - Dispõe sobre a afixação de preço em produto vendido pelo comércio varejista no Estado.

## 2001

**Lei 14.066, de 22/11/2001** - Dispõe sobre a proteção dos consumidores de combustíveis.

**Lei 14.090, de 06/12/2001** - Obriga as empresas prestadoras de serviço de telefonia a instalarem aparelhos de medição de consumo nos telefones fixos.

**Lei 14.126, de 14/12/2001** - Dispõe sobre a colocação de aviso sobre pagamento com cheque em estabelecimento comercial.

## 2002

**Lei 14.235, de 26/04/2002** - Dispõe sobre o atendimento a clientes em estabelecimento bancário (Lei dos Quinze Minutos).

**Lei 14.383, de 24/09/2002** - Proíbe o lançamento do nome de mutuário do sistema financeiro da habitação com

prestações em atraso no cadastro dos serviços de proteção ao crédito.

## 2003

**Lei 14.575, de 14/01/2003** - Permite a devolução de ingresso para evento cultural ou esportivo realizado pelo Estado ou em espaço de sua propriedade e dá outras providências.

**Lei 14.580, de 17/01/2003** - Dispõe sobre a divulgação de informações no rótulo do café torrado, moído e embalado no Estado.

**Lei 14.650, de 02/07/2003** - Disciplina a inclusão de serviços não solicitados pelo cliente em fatura mensal expedida por operadora de cartão de crédito.

**Lei 14.689, de 30/07/2003** - Dispõe sobre a informação ao consumidor de alteração no peso, no número de unidades ou no volume de produto comercializado no varejo.

**Lei 14.788, de 23/09/2003** - Dispõe sobre a obrigatoriedade de estabelecimento comercial manter exemplar do CDC disponível para consulta.

**Lei 14.789, de 20/10/2003** - Proíbe a comercialização de produto derivado de leite com adição de soro de leite sob a denominação de "leite modificado".

**Lei 14.790, de 20/10/2003** - Proíbe, em situação de urgência e emergência, a exigência de depósito prévio para internamento em hospital da rede privada e dá outras providências.



## 2004

**Lei 14.944, de 06/01/2004** - Dispõe sobre a afixação de preços dos serviços nas agências bancárias.

**Lei 14.954, de 09/01/2004** - Dispõe sobre a comercialização de farinha de trigo com adição de subprodutos da mandioca.

**Lei 15.138, de 28/05/2004** - Torna obrigatória a colocação de placa contendo o valor do couvert artístico e do ingresso de entrada nos estabelecimentos comerciais que especifica.

**Lei 15.177, de 16/06/2004** - Proíbe a comercialização de produtos ópticos em estabelecimento não credenciado e dá outras providências.

**Lei 15.234, de 09/07/2004** - Dispõe sobre a fiscalização dos estabelecimentos que oferecem serviço de bronzeamento artificial.

**Lei 15.300, de 09/08/2004** - Torna obrigatória a instalação de lacre eletrônico nos tanques de armazenamento de combustível e dá outras providências.

**Lei 15.417, de 21/12/2004** - Altera a Lei nº 13.136, de 12/01/1999, que institui o Dia do Consumidor de Minas Gerais.

## 2005

**Lei 15.443, de 11/01/2005** - Acrescenta dispositivo à Lei nº 14.126, de 14/12/2001, que dispõe sobre a colocação

de aviso sobre pagamento com cheque em estabelecimento comercial.

**Lei 15.449, de 11/01/2005** - Dispõe sobre a oferta de produto em promoção ou liquidação por estabelecimento comercial.

**Lei 15.689, de 20/07/2005** - Obriga os estabelecimentos comerciais a manter disponível para consulta do consumidor relação dos medicamentos genéricos.

## 2006


**Lei 16.041, de 31/03/2006** - Estabelece procedimentos a serem adotados por fornecedor de produto ou serviço considerado nocivo à saúde da população e dá outras providências.

**Lei 16.162, de 01/06/2006** - Obriga os fabricantes de alimentos produzido e embalado no Estado a fazer constar no rótulo do produto a identificação e a quantificação de gordura "trans" presentes em sua composição.

**Lei 16.316, de 10/08/2006** - Dispõe sobre o fornecimento ao consumidor de informações e documentos por parte de operadora de plano ou seguro privado de assistência à saúde, no caso que menciona.

## 2007

**Lei 16.685, de 11/01/2007** - Estabelece normas para os



estabelecimentos comerciais que oferecem serviço de locação de computadores para acesso à internet e prática de jogos eletrônicos.

## 2008

**Lei 17.354, de 17/01/2008** - Assegura às pessoas com deficiência visual o direito de receber demonstrativos de consumo de água, energia elétrica e telefonia confeccionados em braile.

**Lei 17.506, de 29/05/2008** - Dispõe sobre a medição individualizada do consumo de água nas edificações prediais verticais.

**Lei 17.607, de 01/07/2008** - Altera a Lei nº 16.669, de 8 de janeiro de 2007, que estabelece normas para a adoção de material didático-escolar pelos estabelecimentos de educação básica da rede particular.

**Lei 17.759, de 09/09/2008** - Determina a divulgação pelas administradoras de cartões de crédito, nas correspondências encaminhadas ao consumidor, de dados sobre a empresa.

## 2009

**Lei 18.016, de 08/01/2009** - Estabelece regra para a concessão de empréstimo habitacional (nome do consumidor em cadastros negativos).

**Lei 18.039, de 12/01/2009** - Obriga o fornecedor de

produtos e serviços a prestar informações na sua página da internet e na correspondência que encaminha ao consumidor.

**Lei 18.308, de 31/07/2009** - Obriga as instituições financeiras a informar os usuários de seus serviços sobre fraudes.

**Lei 18.403, de 28/09/2009** - Obriga o fornecedor a informar, no instrumento de cobrança enviado ao consumidor, a quitação de débitos anteriores.

**Lei 18.579, de 14/12/2009** - Altera a Lei nº 14.066, de 22 de novembro de 2001, que dispõe sobre a proteção dos consumidores de combustíveis.


**Lei 18.679, de 23/12/2009** - Dispõe sobre o comércio de artigos de conveniência e a prestação de serviços em farmácias e drogarias.

**Lei 18.681, de 23/12/2009** - Torna obrigatória a identificação da voltagem em imóveis novos, nos termos que especifica.

## 2010

**Lei 18.704, de 05/01/2010** - Dispõe sobre a substituição da placa de veículo automotor que tiver sido clonada.

**Lei 18.721, de 13/01/2010** - Dispõe sobre o fornecimento de informações por concessionária de telefonia fixa e móvel para fins de segurança pública.



**Lei 19.095, de 02/08/2010** - Disciplina o marketing direto ativo e cria lista pública de consumidores para o fim que menciona (lista antimarketing).

## 2011

**Lei 19.554, de 09/08/2011** - Fixa prazo para que as operadoras de TV a cabo efetuem interrupção do serviço solicitada pelo usuário.

**Lei 19.592, de 19/09/2011** - Torna obrigatória a disponibilização de serviço de teleatendimento gratuito pelas empresas que menciona.

**Lei 19.974, de 27/12/2011** - Dispõe sobre a comercialização, por restaurantes, bares e similares, de produtos com preço definido por peso no cardápio.

## 2012

**Lei 20.019, de 05/01/2012** - Dispõe sobre a cobrança indevida de valores por prestadoras de serviços de natureza continuada.

**Lei 20.334, de 01/08/2012** - Dispõe sobre a forma de entrega de produtos e serviços em domicílio.

**Lei 20.576, de 21/12/2012** - Dispõe sobre a gratuidade do uso de estacionamento em hospitais e centros de saúde públicos do Estado para embarque, desembarque, acomodação e socorro de pacientes em casos de urgência e emergência.

## 2013

**Lei 20.601, de 02/01/2013** - Estabelece requisitos para a comercialização dos botijões de gás de cozinha – GLP.

**Lei 20.621, de 15/01/2013** - Regulamenta a oferta do serviço de couvert no Estado.

**Lei 20.803, de 26/07/2013** - Dispõe sobre a adequação das instituições financeiras e das administradoras de cartões de crédito de afinidade ao atendimento de pessoas com deficiência visual.

**Lei 20.809, de 26/07/2013** - Obriga as seguradoras e as operadoras de planos de assistência à saúde a fornecerem ao consumidor livro contendo a relação de credenciados ou referenciados.


**Lei 20.810, de 26/07/2013** - Obriga o fornecedor a proceder ao ajuste de cobrança irregular, na forma em que especifica.

**Lei 20.812, de 26/07/2013** - Torna obrigatória a disponibilização de assentos especiais para pessoas com obesidade nos estabelecimento que menciona.

**Lei 20.833, de 01/08/2013** - Obriga hipermercados e supermercados a disporem de local específico para a venda de produtos orgânicos.

**Lei 20.839, de 02/08/2013** - Dispõe sobre a adoção de mapa de assentos e lugares numerados nos estabelecimentos que menciona e dá outras providências .

**Lei 21.115, de 30/12/2013** - Disciplina o comércio eletrônico



de produtos e serviços por meio de sites de compra coletiva e dá outras providências.

## 2014

**Lei 21.145, de 14/01/2014** - Dispõe sobre a divulgação, pelos órgãos públicos do Estado, do direito à gratuidade de serviços bancários considerados essenciais.

**Lei 21.121, de 03/01/2014** - Assegura ao idoso e à pessoa com deficiência que menciona gratuidade no serviço intermunicipal de transporte coletivo de passageiros.

**Lei 21.412, de 11/07/2014** - Estabelece normas para a disponibilização, por estabelecimento comercial, de sacola plástica ao consumidor.

## 2016

**Lei 22.440, de 21/12/2016** - Dispõe sobre a obrigatoriedade de as indústrias de medicamentos, órteses, próteses, equipamentos e implantes declararem as relações com profissionais de saúde, de qualquer natureza, que configurem potenciais conflitos de interesses.

## 2017

**Lei 22.619, de 27/07/2017** - Proíbe, no âmbito do Estado, o fornecedor de impedir ou dificultar a escolha, pelo consumidor,

do posto de assistência técnica autorizada a que deve recorrer em caso de vício ocorrido no produto durante o período de garantia.

2018

**Lei 22.915, de 12/01/2018** - Dispõe sobre a devolução de taxa de matrícula pelas instituições de ensino superior privadas.



ANOTAÇÕES \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



















Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor

PROCON-MG  
Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor

 **MPMG**  
Ministério Público do Estado de Minas Gerais