

EXECUTIVO**DECRETOS****DECRETO Nº 16.288, 4 de maio de 2009.**

Regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Municipal, instituída pela Lei Complementar nº 563, de 30 de janeiro de 2007, alterada pela Lei Complementar nº 600, de 21 de outubro de 2008.

O PREFEITO MUNICIPAL DE PORTO ALEGRE, no uso das atribuições que lhe confere o artigo 94, incisos II e IV, da Lei Orgânica do Município, e de conformidade com o disposto na Lei Complementar nº 563, de 30 de janeiro de 2007, alterada pela Lei Complementar nº 600, de 21 de outubro de 2008,

DECRETA:

Art. 1º Fica estabelecido no âmbito da Administração Pública Municipal, nos termos do artigo 3º da Lei Complementar nº 563, de 30 de janeiro de 2007, alterada pela Lei Complementar nº 600, de 21 de outubro de 2008, as normas de aplicação das sanções administrativas dispostas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

CAPÍTULO I
DA FISCALIZAÇÃO E DO PROCESSO ADMINISTRATIVO

Seção I
Da Fiscalização

Art. 2º A atividade de fiscalização realizada pelo PROCON/PMPA será exercida pelos servidores do Quadro de Agentes de Fiscalização lotados na Secretaria Municipal da Produção, Indústria e Comércio – SMIC.

Parágrafo único. Os Agentes Fiscais no exercício das atividades de fiscalização no âmbito do PROCON/PMPA portarão Cédula de Identidade Fiscal fornecida pelo Coordenador do órgão, conforme modelo constante no Anexo I deste Regulamento.

Art. 3º Sem exclusão da responsabilidade do PROCON/PMPA, os agentes fiscais responderão pelos atos que praticarem quando investidos da ação fiscalizadora.

Seção II
Do Processo Administrativo

Art. 4º As infrações 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; e
- III – reclamação.

§ 1º O Coordenador do PROCON/PMPA poderá abrir investigação preliminar antecedendo à instauração do processo administrativo, cabendo para tanto, requisitar dos fornecedores informações sobre as questões investigadas, resguardado o segredo industrial, na forma do disposto no § 4º do artigo 55 da Lei nº 8.078, de 1990.

§ 2º A recusa à prestação das informações ou o desrespeito às determinações e convocações do PROCON/PMPA caracterizam desobediência, na forma do artigo 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.

Art. 5º Compete ao Coordenador do PROCON/PMPA, mediante expressa autorização do Secretário Municipal da Produção, Indústria e Comércio, celebrar Compromisso de Ajuste de Conduta nos termos previstos no inciso VIII do

artigo 5º da Lei Complementar nº 563, de 2007, devendo o referido termo conter, 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; e
 - d) a situação econômica do infrator;
- III – ressarcimento das despesas de investigação da infração e instrução do procedimento administrativo.

§ 1º Celebração do compromisso de ajustamento de conduta suspenderá o curso do processo administrativo, se instaurado, que somente será arquivado após atendidas todas as condições estabelecidas no respectivo termo.

§ 2º Findo ou extinto o processo administrativo, arquivada a investigação preliminar ou a reclamação, o expediente administrativo será depositado no arquivo geral da Secretaria Municipal da Produção, Indústria e Comércio pelo prazo de cinco anos, dando-se ciência ao fornecedor e ao reclamante, se houver.

Seção III
Da Reclamação

Art. 6º O consumidor apresentará sua reclamação pessoalmente, por escrito, ou por outro meio idôneo.

Seção IV
Dos autos de Notificação/Constatação, de Infração, de Apreensão e Termo de Depósito

Art. 7º Os agentes fiscais lavrarão os respectivos autos de Notificação/Constatação, Infração, Apreensão e Termo de Depósito, que serão impressos em 03 (três) vias, numerados em série e preenchidos de forma clara e precisa, sem entrelinhas, rasuras ou emendas, devendo conter:

- I – o Auto de Notificação/Constatação:
 - a) o local, a data e a hora da emissão;
 - b) o nome, endereço e qualificação do notificado;
 - c) a descrição do fato ou ato constatado;
 - d) a identificação do agente atuante, sua matrícula e assinatura; e
 - e) a assinatura do notificado;
- II – o Auto de Infração:
 - a) o local, a data e a hora da lavratura;
 - b) o nome, endereço e a qualificação do autuado;
 - c) a descrição do fato ou ato constitutivo da infração;
 - d) o dispositivo legal infringido;
 - e) a determinação da exigência e a intimação para cumpri-la ou impugnar a no prazo de dez dias;
 - f) a identificação do agente atuante, sua matrícula e assinatura;
 - g) o endereço do PROCON/PMPA para o qual deverá ser enviada a impugnação; e
 - h) a assinatura do autuado;
- III – 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 do produto apreendido;
 - 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 matrícula e assinatura;
 - h) a assinatura do autuado/depositário; e
 - i) a proibição de venda, utilização, substituição, subtração ou remoção, total ou parcial, dos referidos bens apreendidos se, a critério da autoridade, ficar sob a guarda do proprietário, responsável, mandatário, preposto ou empregado que responda pelo gerenciamento do negócio, que será nomeado fiel depositário.

§ 1º Os autos de Infração, Apreensão e o Termo de Depósito serão lavrados pelo agente fiscal atuante que houver verificado a prática da infração, preferencialmente no local onde esta foi comprovada.

§ 2º Os Autos serão acompanhados de laudo pericial, quando necessário para a comprovação da infração.

§ 3º Quando a verificação do defeito ou vício relativo à qualidade, oferta e apresentação dos produtos não depender de perícia, o agente fiscal consignará o fato no respectivo auto.

§ 4º Quando a apreensão de produtos não ficar em mãos do próprio autuado, que deverá ser comprometido como fiel depositário, serão estes recolhidos para o depósito público municipal ou outro local que deverá ser comunicado ao infrator.

§ 5º Na hipótese do parágrafo anterior, a decisão homologatória determinará a destinação do produto ou sua inutilização.

§ 6º Em caso de recusa do autuado em assinar os autos enunciados



PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO ALEGRE
Diário Oficial de Porto Alegre
Órgão de Divulgação Oficial do Município de Porto Alegre
Criado pelo Decreto nº 11.226 de 14 de Março de 1995
www.portoalegre.rs.gov.br

PREFEITO MUNICIPAL: José Fogaça
SECRETARIA MUNICIPAL DA ADMINISTRAÇÃO: Secretária: Sônia Mauriza Vaz Pinto
GERENTE DO DIÁRIO OFICIAL: Jornalista Alexandre Velga dos Santos - Fone: 3289.1231
ENDEREÇO: Rua Siqueira Campos, 1300 – 7º andar – CEP 90010-907
diariooficial@sema.prefpoa.com.br – Fax 3289-1248
ASSINATURAS, VENDAS E DISTRIBUIÇÃO: Paulo Colbert Rosa Kerche – Fone 3289-1230
ASSINATURA ANUAL: R\$ 65,00 – **SEMESTRAL:** R\$ 32,50 – **AVULSO:** R\$ 0,50
EDIÇÃO GRÁFICA E IMPRESSÃO: CORAG – Companhia Rio-grandense de Artes Gráficas

nos incisos I, II e III deste artigo, será consignado o fato nos respectivos autos, os quais serão remetidos ao atuado por via postal, com Aviso de Recebimento (AR), ou outro procedimento equivalente com os mesmos efeitos.

Art. 8º 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 artigo 13 do presente Decreto.

Seção V Da Instauração do Processo Administrativo por ato do Coordenador do PROCON/PMPA

Art. 9º O Processo Administrativo de que trata o artigo 11 deste Decreto poderá ser instaurado mediante reclamação do interessado ou por iniciativa do próprio Coordenador do PROCON/PMPA.

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. 10. As infrações às normas de proteção e defesa do consumidor serão apuradas em processo administrativo instaurado pela autoridade competente, conforme a legislação em vigor.

Art. 11. O processo administrativo deverá conter:
I – a identificação do infrator;
II – a descrição do fato ou ato constitutivo da infração;
III – os dispositivos legais infringidos; e
IV – a assinatura da autoridade competente.

Art. 12. O Coordenador do PROCON/PMPA poderá determinar, na forma de ato próprio, constatação preliminar da ocorrência de prática presumida.

Seção VI Da Notificação

Art. 13. A autoridade competente expedirá notificação ao atuado, fixando-lhe o prazo de 10 (dez) dias, para apresentação de defesa, na forma do artigo 14 deste Decreto.

§ 1º A notificação, acompanhada de cópia da inicial a que se refere o artigo 11 deste Decreto, 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); e
III – por publicação no Diário Oficial de Porto Alegre.

§ 2º Quando o infrator, seu mandatário ou preposto não puder ser notificado pessoalmente ou por via postal, será feita a notificação por edital, afixado em lugar público nas dependências do PROCON/PMPA, pelo prazo de 10 (dez) dias, publicado obrigatoriamente no Diário Oficial de Porto Alegre, e pelo menos uma vez em jornal de grande circulação local.

Seção VII Da Impugnação e do Julgamento do Processo Administrativo

Art. 14. O infrator poderá impugnar a autuação mediante petição ou requerimento endereçado ao PROCON/PMPA, admitida a remessa postal com Aviso de Recebimento (AR), no prazo de 10 (dez) dias da notificação, indicando em sua defesa:

I – a autoridade a quem é dirigida;
II – a qualificação do impugnante;
III – as razões de fato e de direito que fundamentam a impugnação; e
IV – as provas que lhe dão suporte.

Parágrafo único. A impugnação será protocolizada na secretaria do PROCON/PMPA e dirigida ao Coordenador do referido órgão.

Art. 15. O processo administrativo será instruído com os seguintes documentos, conforme sua origem:

I – determinação de abertura de processo administrativo por ato da autoridade competente do PROCON/PMPA;
II – mediante via do auto de infração, preenchida e assinada;
III – documentação comprobatória da infração verificada, quando cabível;
IV – laudo pericial, quando necessário, para comprovação da infração;
V – cópia do formulário da reclamação, assinada pelo consumidor, ou do expediente encaminhado por autoridade, órgão, ou entidade de defesa do consumidor, quando houver; e
VI – cópia da ata de audiência de conciliação inexistente, realizada pelo PROCON/PMPA, devidamente assinada pelas partes, se a infração for comprovada no curso da audiência.

Art. 16. Decorrido o prazo da impugnação, o Coordenador do PROCON/PMPA 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. 17. A decisão administrativa, assegurado o contraditório, conterá relatório dos fatos, o respectivo enquadramento legal e, se condenatória, a natureza e gradação da pena.

§ 1º O Coordenador do PROCON/PMPA, antes de julgar o feito, apreciará a defesa e as provas produzidas pelas partes, não estando vinculado ao relatório e parecer de sua consultoria jurídica.

§ 2º Julgado o processo, caso a sanção aplicada seja a de multa, fixada esta, será o infrator notificado para, no prazo de 10 (dez) dias, efetuar o recolhimento do valor ao Fundo Municipal dos Direitos Difusos, ou apresentar recurso.

Art. 18. Quando houver cominação de contrapropaganda, o processo poderá ser instruído com as indicações técnico-publicitárias das quais se intimará o atuado, obedecidas, na execução da respectiva decisão, as condições constantes do § 1º do artigo 60 da Lei nº 8.078, de 1990.

Art. 19. Decidindo pela insubsistência da infração, o Coordenador do PROCON/PMPA submeterá sua decisão a reexame necessário do Secretário Municipal da Produção, Indústria e Comércio.

Art. 20. Os prazos fixados nesta seção não têm início ou término nos sábados, domingos e feriados, e, em sua contagem, exclui-se o dia de início e inclui-se o do vencimento.

Seção VIII Das Nulidades

Art. 21. 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 a autoridade que a declarar indicar tais atos e determinar o adequado procedimento saneador, se for o caso.

Seção IX Dos Recursos Administrativos

Art. 22. Das decisões do Coordenador do PROCON/PMPA caberá recurso, com efeito devolutivo, no prazo de 10 (dez) dias, ao Secretário Municipal da Produção, Indústria e Comércio.

Parágrafo único. Quando a sanção aplicada for a de multa, o recurso, quanto à exigibilidade desta, será recebido com efeito suspensivo.

Art. 23. O recurso será protocolizado na Secretaria do PROCON/PMPA e dirigido ao Secretário Municipal da Produção, Indústria e Comércio para decisão em instância final.

Parágrafo único. Apresentado o recurso, é facultado ao Coordenador do PROCON/PMPA o reexame dos pressupostos de sua admissibilidade, notadamente a tempestividade.

Art. 24. O prazo fixado para interposição de recurso é preclusivo, não tendo início ou término em sábados, domingos ou feriados.

Parágrafo único. Na contagem dos prazos exclui-se o dia de início e inclui-se o do vencimento.

CAPÍTULO II DAS PENALIDADES ADMINISTRATIVAS, DAS PRÁTICAS INFRATIVAS, DAS CLÁUSULAS ABUSIVAS E DO CADASTRO DE FORNECEDORES

Seção I Das Penalidades Administrativas

Art. 25. 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 isoladas ou cumulativas, inclusive de forma cautelar, antecedente ou incidente no processo administrativo, 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 no 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; e
- 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 pelo PROCON/PMPA, sem prejuízo das atribuições do órgão normativo ou regulador da atividade, na forma da legislação vigente.

§ 3º A aplicação da sanção prevista no inciso II deste artigo 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.

§ 4º 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. 26. Para a imposição da pena e sua gradação serão considerados: I – as circunstâncias agravantes e atenuantes; e II – os antecedentes do infrator do artigo 30 deste Decreto.

Art. 27. Consideram-se circunstâncias atenuantes:

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

II – ser o infrator primário; e

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

Art. 28. Consideram-se circunstâncias agravantes:

I – ser o infrator reinidente;

II – ter o infrator, comprovadamente, cometido a prática infrativa para obter vantagem indevida;

III – trazer a prática infrativa consequências danosas à saúde ou à segurança do consumidor;

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

V – ter o infrator agido com dolo;

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

VII – ter a prática infrativa ocorrido em detrimento de menor de 18 (dezoito) ou maior de 80 (sessenta) anos ou pessoas portadoras de deficiência física, mental ou sensorial, interditadas ou não;

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

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. 29. Para os fins de reincidência considera-se 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 05 (cinco) anos.

Art. 30. A pena de multa, observado a disposição do artigo 26 deste Decreto, será fixada de acordo com a gravidade da infração, a extensão do dano causado aos consumidores, a vantagem auferida com o ato e a condição econômica do infrator, entre o mínimo de 200 (duzentas) e o máximo de 3.000.000 (três milhões) de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência – UFIR, convertida em Unidade Financeira Municipal – UFM.

Parágrafo único. O Secretário Municipal da Produção, Indústria e Comércio baixará norma complementar disciplinando a gradação da sanção administrativa de multa com observância deste artigo.

Seção II Das Práticas Infrativas

Art. 31. 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 autorização expressa do 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 – deixar de reexecutar os serviços, quando cabível, sem custo adicional;

X – deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação ou variação de seu termo inicial a seu exclusivo critério;

XI – 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;

XII – deixar de comunicar a 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;

XIII – 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;

XIV – 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 sua utilização e risco;

XV – 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;

XVI – 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 nestas duas hipóteses, do cumprimento forçado do anúncio ou do ressarcimento de perdas e danos sofridos pelo consumidor, assegurado o direito de regresso do anunciante contra seu segurador ou responsável direto;

XVII – 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;

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

XIX – submeter o consumidor inadimplente a ridículo ou a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça;

XX – 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;

XXI – elaborar cadastros de consumo com dados irreais ou imprecisos;

XXII – manter cadastros e dados de consumidores com informações negativas, divergentes da proteção legal;

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

XXIV – deixar de corrigir, imediata e gratuitamente a inexistência de dados e cadastros, quando solicitado pelo consumidor;

XXV – deixar de comunicar ao consumidor, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, as correções cadastrais por ele solicitadas;

XXVI – 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 07 (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, a domicílio ou via Internet;

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

XXIX – deixar de entregar o termo de garantia devidamente preenchido com as informações previstas no parágrafo único do artigo 50 da Lei 8.078, de 1990;

XXX – 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 serviço em moeda corrente nacional, o montante dos juros de mora e a taxa efetiva anual de juros, os acréscimos legais e contratualmente previstos, o número e a periodicidade das prestações e, com igual destaque, a soma total a pagar com ou sem financiamento;

XXXI – deixar de assegurar a oferta de componentes e peças de reposição, enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto, e, caso cessados, de manter a oferta de componentes e peças de reposição por período razoável de tempo, nunca inferior à vida útil do produto ou serviço;

XXXII – propor ou aplicar índices ou formas de reajustes alternativos, bem como fazê-lo em desacordo com aquele que seja legal ou contratualmente permitido;

XXXIII – recusar a venda de produtos 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;

XXXIV – 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, à critério do consumidor;

XXXV – 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;

XXXVI – 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 as 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; e

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

XXXVII – fazer publicidade enganosa mediante qualquer modalidade de informação ou comunicação, 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 os produtos e serviços;

XXXVIII – fazer publicidade abusiva, entendendo-se como tal, 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, que 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;

XXXIX – omitir, em qualquer modalidade de comunicação de caráter publicitário, informação sobre dado essencial do produto ou serviço a ser colocado à disposição dos consumidores;

XL – deixar de organizar ou negar aos legítimos interessados os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem publicitária; e

XLI – veicular publicidade de forma que o consumidor não possa, fácil e imediatamente, identificá-la como tal.

Parágrafo único. O elenco de práticas consideradas infrativas tem natureza meramente exemplificativa, não impedindo que outras possam vir a ser assim consideradas pelo PROCON/PMPA e legislação correlata.

Seção III Das Cláusulas Abusivas

Art. 32. São consideradas cláusulas abusivas, cometidas pelos fornecedores de produtos ou serviços, que inserir, fizer circular ou utilizar-se, direta ou indiretamente, de cláusula abusiva, qualquer que seja a modalidade de contrato de consumo, inclusive nas operações securitárias, bancárias, de crédito ao consumidor, depósito, poupança, mútuo ou financiamento, e especialmente quando:

I – impossibilita, 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 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 a 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 benfeitorias necessárias;

XV – restringir direitos ou obrigações fundamentais à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar o seu objeto ou 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 o pagamento em prestações, ou nas alienações fiduciárias em garantia, a perda total das prestações pagas em benefício do credor que, em razão da inadimplência, pleitear a resilição 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 2% (dois) por cento, decorrentes do inadimplemento de obrigação no seu termo, conforme disposição legal em vigência;

XX – impedir, dificultar ou negar ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcial, mediante redução proporcional dos juros, encargos e demais acréscimos, inclusive seguros; e

XXI – 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 corrigida ou fazer abatimento proporcional do preço, a critério do consumidor.

Parágrafo único. O elenco de cláusulas consideradas abusivas tem natureza meramente exemplificativa, não impedindo que outras possam vir a ser assim consideradas pelo PROCON/PMPA e legislação correlata.

Art. 33. 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, ficarão sujeitos a pena de multa.

Seção IV Do Cadastro de Fornecedores

Art. 34. Os cadastros de reclamações fundamentadas contra fornecedores constituem instrumento essencial de defesa e orientação dos consumidores, devendo o PROCON/PMPA assegurar sua publicidade, confiabilidade e continuidade, nos termos do artigo 44 da Lei nº 8.078, de 1990.

Art. 35. Para fins deste Decreto, considera-se:

I – cadastro: o resultado dos registros feitos pelo PROCON/PMPA de todas as reclamações fundamentadas contra fornecedores; e

II – reclamação fundamentada: a notícia de lesão ou ameaça a direito de consumidor analisada pelo PROCON/PMPA, a requerimento ou de ofício, considerada procedente, por decisão definitiva.

Art. 36. O PROCON/PMPA deverá providenciar a divulgação periódica do cadastro atualizado de reclamações fundamentadas.

§ 1º O cadastro referido no "caput" deste artigo será publicado, obrigatoriamente, no Diário Oficial de Porto Alegre – DOPA, devendo lhe ser dado a maior publicidade possível.

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

§ 3º O cadastro deverá ser atualizado permanentemente, por meio das devidas anotações, não podendo conter informações negativas sobre fornecedores referentes a período superior a 05 (cinco) anos, contado da data da intimação da decisão definitiva.

Art. 37. 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 modo, estranha à defesa e orientação dos consumidores, ressalvada a hipótese de publicidade comparativa.

Art. 38. O consumidor ou fornecedor poderá requerer, em 05 (cinco) dias a contar da divulgação do cadastro e mediante petição fundamentada, a retificação de informação inexata que nele conste, bem assim a inclusão de informação omitida, devendo o Coordenador do PROCON/PMPA, no prazo de 10 (dez) dias úteis, pronunciar-se, motivadamente, pela procedência ou improcedência do pedido.

Parágrafo único. No caso de acolhimento do pedido, o Coordenador do PROCON/PMPA providenciará, no prazo deste artigo, a retificação ou inclusão de informação e sua divulgação, nos termos do § 1º do artigo 38 deste Decreto.

Art. 39. O cadastro do PROCON/PMPA será remetido ao órgão estadual de defesa do consumidor, para que neste seja consolidado, conforme disposição do artigo 82 do Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997.

Disposições Finais

Art. 40. Para aplicação das medidas constantes no presente Decreto, ficam as autoridades competentes autorizadas a requisitar o emprego de força policial.

Art. 41. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO ALEGRE, 4 de maio de 2009.

José Fogaça,
Prefeito.

Idenir Cecchim,
Secretário Municipal da Produção,
Indústria e Comércio.

Registre-se e publique-se.
Clóvis Magalhães,
Secretário Municipal de Gestão e
Acompanhamento Estratégico.

Anexo I ao Decreto nº 16.288.

 PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO ALEGRE Secretaria Municipal de Produção, Indústria e Comércio Serviço de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/PIPA			
IDENTIDADE FUNCIONAL			
NOME: VALDEMAR DA SILVA CA MARGO			
CARGO/FUNÇÃO: AGENTE DE REGISTRO CAD.		S4451.011	
LOCALIZAÇÃO: Serviço de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/PIPA		FOTO	
ASSINATURA DO PORTADOR			
AO PORTADOR É ASSEGURADO O INGRESSO NOS LOCALS ONDE SE FAÇA NECESSÁRIO SUA PRESENÇA NOS TERMOS DA LEI.			

 PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO ALEGRE Secretaria Municipal de Produção, Indústria e Comércio Serviço de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/PIPA			
IDENTIDADE FUNCIONAL			
NOME: OMAR FERRI JÚNIOR			
CARGO/FUNÇÃO: COORDENADOR PROCON/PIPA		85766.2 01	
LOCALIZAÇÃO: Serviço de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/PIPA		FOTO	
ASSINATURA DO PORTADOR			
AO PORTADOR É ASSEGURADO O INGRESSO NOS LOCALS ONDE SE FAÇA NECESSÁRIO SUA PRESENÇA NOS TERMOS DA LEI.			

 Serviço de Proteção e Defesa do Consumidor PROCON/PIPA			
Filial: Cidade Augusto Cesarço			
Rua: Maria Sira de São Carlos			
Data de Nascimento:	Município:	UF:	
13/12/1962	Porto Alegre	RS	
Nacionalidade:	Orgão Emissor:	Validade do Documento:	
Brasileira	PROCON/PIPA	31/12/2008	
PORTO ALEGRE, 04 DE DEZEMBRO DE 2007.			
CARRASCO E ASSINATURA:			

 Serviço de Proteção e Defesa do Consumidor PROCON/PIPA			
Filial: Omar Ferri			
Rua: Maria Helena Marques Ferri			
Data de Nascimento:	Município:	UF:	
25/01/1964	Porto Alegre	RS	
Nacionalidade:	Orgão Emissor:	Validade do Documento:	
Brasileira	PROCON/PIPA	31/12/2008	
PORTO ALEGRE, 04 DE DEZEMBRO DE 2007.			
CARRASCO E ASSINATURA:			