



# MUNICÍPIO DE TOLEDO

## Estado do Paraná

**DECRETO N° 993**, de 27 de outubro de 2016

Dispõe sobre normas de processo administrativo e de aplicação de sanções administrativas no âmbito do Núcleo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON TOLEDO) e disciplina o Cadastro de Defesa do Consumidor e a emissão da Certidão de Violação dos Direitos do Consumidor.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE TOLEDO, ESTADO DO PARANÁ, no uso de suas atribuições legais e em consonância com disposto no artigo 8º da Lei nº 1.912, de 1º de novembro de 2005, com as modificações procedidas pela Lei nº 2.228, de 10 de agosto de 2016,

### **D E C R E T A:**

**Art. 1º** – Ficam estabelecidas normas de processo administrativo no âmbito do Núcleo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON TOLEDO), de aplicação das sanções administrativas e critérios de liquidação das penas de multa, previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, no Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997, e demais normas correlatas editadas pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça, da Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça ou órgão federal que venha a substituí-lo, de disciplina quanto ao Cadastro de Defesa do Consumidor e de emissão da Certidão de Violação dos Direitos do Consumidor.

### **CAPÍTULO I** **DO PROCESSO ADMINISTRATIVO**

#### **Seção I** **Das Disposições Gerais**

**Art. 2º** – 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 do 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 questões investigadas resguardadas o segredo industrial, na forma do disposto no § 4º do artigo 55 da Lei nº 8.078/1990 e no § 1º do artigo 33 do Decreto Federal nº 2.181/1997.

§ 2º – Outros documentos auxiliares poderão ser lavrados pelo PROCON TOLEDO para subsidiar as diligências ou instruir os processos administrativos no âmbito do Núcleo de Proteção e Defesa do Consumidor, observando-se, no que couber, o disposto nesta Seção.



# MUNICÍPIO DE TOLEDO

## Estado do Paraná

### Seção II

#### Da Investigação Preliminar

**Art. 3º** – Verificados indícios de ocorrência de infração às normas de proteção e defesa do consumidor será instaurado procedimento investigatório.

**Art. 4º** – A autoridade competente poderá solicitar ao investigado, no prazo de 10 (dez) dias, informações, entrega de dados, documentos ou outras medidas que julgar necessárias para elucidação dos fatos.

Parágrafo único – A recusa à prestação das informações ou o desrespeito às determinações e convocações do PROCON TOLEDO 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 cíveis cabíveis.

**Art. 5º** – Decorrido o prazo de manifestação do investigado, a autoridade competente analisará os autos da investigação preliminar e emitirá parecer determinando:

- I – abertura de processo administrativo; ou
- II – arquivamento dos autos.

**Art. 6º** – Na hipótese de a investigação preliminar ter por base reclamação apresentada por consumidor e não resultar em processo administrativo deverá aquele ser informado sobre as razões do arquivamento pela autoridade competente.

### Seção III

#### Da Instauração do Processo Administrativo por Ato de Autoridade Competente

**Art. 7º** – O processo administrativo de que se trata o artigo 2º, inciso I deste Decreto poderá ser instaurado mediante reclamação do interessado ou por iniciativa da própria autoridade competente e 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. 8º** – A autoridade notificará o infrator para apresentar manifestação conclusiva e por escrito no prazo de 10 (dez) dias.

**Art. 9º** – Findo o prazo de que trata o artigo anterior, os autos serão objeto de decisão.

### Seção IV

#### Do Auto de Infração

**Art. 10** – O Auto de Infração, que respeitará modelo padrão definido por Portaria, será lavrado pelo agente autuante que houver verificado a prática infrativa, em impresso próprio, composto de três vias, numeradas sequencialmente, preferencialmente no local em que for comprovada a irregularidade.



# MUNICÍPIO DE TOLEDO

## Estado do Paraná

**Art. 11** – O Auto de Infração deverá ser preenchido de forma clara e precisa, sem entrelinha, rasuras ou emendas, contendo:

I – o local, a data e a hora da lavratura;

II – o nome, o endereço e a qualificação do autuado;

III – a descrição do fato ou do ato constitutivo da infração;

IV – o dispositivo legal infringido;

V – a determinação da exigência e a intimação para cumpri-la ou impugná-la no prazo de dez dias;

VI – a identificação do agente autuante, sua assinatura, a indicação do seu cargo ou função e o número de sua matrícula;

VII – a designação do órgão julgador e o respectivo endereço;

VIII – a assinatura do autuado ou a observação de que a notificação se dará por via postal com aviso de recebimento (AR), em face das situações disciplinadas no parágrafo único do artigo 14 deste Decreto.

Parágrafo único – A narração da conduta infratora poderá ser feita de forma sucinta quando houver remissão a outra peça onde a conduta esteja descrita de forma detalhada, devendo uma cópia dessa acompanhar o auto.

**Art. 12** – Quando o Auto de Infração se fundamentar em documentos, estes deverão ser anexados àquele, por cópia.

Parágrafo único – Na impossibilidade de cumprimento do disposto no **caput** deste artigo, o autuante deverá:

I – mencionar no Auto a causa impeditiva da juntada e descrever minuciosamente o documento;

II – notificar o autuado para apresentar cópia do documento respectivo.

**Art. 13** – Caso haja necessidade de utilização de mais de um formulário de Auto de Infração para a narração da ocorrência verificada, o agente fiscal deverá usar a Folha de Continuação, em modelo próprio, em 3 (três) vias, que, além de ter obrigatoriamente os seus campos preenchidos, deverá conter o número do auto lavrado e será processado como um único instrumento, independentemente do número de formulários utilizados.

**Art. 14** – A assinatura do Auto de Infração, por parte do autuado, ao receber a 3ª via do mesmo, constitui notificação, sem implicar confissão, para os fins do artigo 44 do Decreto nº 2.181/1997.

Parágrafo único – Em caso de recusa do autuado em assinar o Auto de Infração, o Agente competente consignará o fato nos autos, remetendo-os ao autuado por via postal, com aviso de recebimento (AR) ou outro procedimento equivalente, tendo todos os mesmos efeitos previstos no **caput** deste artigo.

**Art. 15** – O autuado deverá apresentar manifestação conclusiva e por escrito no prazo de 10 (dez) dias.

**Art. 16** – Findo o prazo de que trata o artigo anterior, os autos serão objeto de decisão.



# MUNICÍPIO DE TOLEDO

## Estado do Paraná

**Art. 17** – As irregularidades formais poderão ser supridas ou convalidadas a juízo da autoridade competente, desde que sem prejuízo à ampla defesa do infrator nem à segurança do procedimento.

### Seção V Da Reclamação

**Art. 18** – Considera-se reclamação o registro que apresenta notícia de lesão ou ameaça ao direito do consumidor nas relações de consumo, nos termos da Lei Federal nº 8.078/1990 e demais legislações consumeristas.

§ 1º – É permitido, antecedendo o registro da reclamação e anuindo o consumidor, que seja feito contato prévio com o fornecedor, por qualquer meio disponível, apresentando-se o caso relatado para sua apreciação.

§ 2º – O procedimento previsto no parágrafo anterior será devidamente registrado no banco de dados do PROCON TOLEDO.

§ 3º – Uma vez realizado o contato nos termos do § 1º deste artigo e atendido o pedido do consumidor, ou o mesmo não comparecendo ao PROCON TOLEDO para abertura do processo administrativo, será encerrado o caso sem análise de mérito, podendo constar dos arquivos de consumo do Núcleo.

**Art. 19** – As reclamações poderão ser instauradas a pedido de consumidores mediante contato pessoal.

Parágrafo único – As reclamações apresentadas no Setor de Atendimento do PROCON TOLEDO serão reduzidas a termo, ficando seu processamento sujeito à apresentação pelo consumidor dos documentos apontados como necessários pela equipe técnica do PROCON TOLEDO, inclusive pela apresentação de comprovante de residência nesta cidade ou documento comprobatório de que a aquisição do produto ou serviço ocorreu no Município de Toledo.

**Art. 20** – As reclamações deverão conter a identificação completa do consumidor, identificação do fornecedor, histórico dos fatos, motivo da reclamação, pedido ou resultado esperado, inclusive quando a matéria apresentar caráter sigiloso.

§ 1º – Uma vez promovido o registro da reclamação, o pedido do consumidor não mais será modificado, sem prejuízo de eventuais acordos a serem realizados.

§ 2º – Nos casos em que se fizer necessária a entrega de documentos pelo consumidor, visando à instauração do procedimento, deverão ser apresentadas as cópias e os originais para conferência.

§ 3º – É vedada a retenção de documentos originais.

§ 4º – O consumidor poderá ser representado por procurador, mediante competente instrumento de mandato, apresentado no ato da formulação da reclamação.



# MUNICÍPIO DE TOLEDO

## Estado do Paraná

**Art. 21** – A Coordenadoria, nos casos de conduta reiterada de fornecedor em recusar conciliação ou atendimento às demandas dos consumidores, medidas judiciais de urgência, entre outros, para resguardo dos direitos e interesses dos consumidores, poderá determinar a suspensão do registro de reclamações, orientando os consumidores quanto à melhor forma de procederem para o resguardo de seus direitos e visando à solução da questão.

Parágrafo único – A providência de que trata o **caput** deste artigo não prejudica a adoção de outras medidas a serem implementadas pela Coordenadoria.

### Subseção I Da Audiência

**Art. 22** – Nos casos de abertura de reclamação, será designada audiência de conciliação e instrução, à qual deverão comparecer as partes ou seus procuradores, habilitados a transigir.

§ 1º – Aberta a audiência, o Técnico do PROCON TOLEDO, responsável pelo ato, esclarecerá às partes sobre as vantagens da conciliação, mostrando-lhes os riscos e as consequências do litígio.

§ 2º – A habilitação dos prepostos ou procuradores das partes, poderá ser apresentada até a abertura da audiência, sendo que, na sua falta, será aberto prazo improrrogável de 10 (dez) dias para apresentação da mesma, sob pena de revelia em desfavor do fornecedor ou de arquivamento do processo, sem análise do mérito, em desfavor do consumidor.

§ 3º – Aplica-se a revelia nos termos do artigo 37 deste Decreto quando, ainda que comparecendo o reclamado em audiência de conciliação e instrução, não apresentar manifestação conclusiva acerca da reclamação.

**Art. 23** – A audiência de conciliação e instrução será conduzida e reduzida a termo por técnico do PROCON TOLEDO designado para o ato, podendo ser avocada e assumida sua condução pela Coordenadoria do Núcleo.

**Art. 24** – Encerrada a audiência de conciliação e instrução, será lavrado Termo de Audiência, do qual constarão:

- I – o comparecimento ou não das partes, bem como a qualificação das mesmas;
- II – as declarações verbais e o rol de documentos juntados aos autos;
- III – o acordo, com natureza de título executivo extrajudicial, passível de homologação pelo Poder Judiciário, quando ocorrer composição entre as partes;
- IV – a finalização/conclusão nos seguintes termos:
  - a) Acordo/Resolvida;
  - b) Audiência Cancelada;
  - c) Data para Resolução;
  - d) Encerrada;
  - e) Encerrada/Ausentes;
  - f) Nova Audiência;
  - g) Prazo de Instrução;
  - h) Sem Acordo/Despacho Administrativo.



# MUNICÍPIO DE TOLEDO

## Estado do Paraná

**Art. 25** – Quando as partes compuserem acordo, constarão no Termo de Audiência as seguintes informações:

- I – todas as condições do acordo, inclusive como será cumprido;
- II – o prazo para cumprimento integral do acordo;
- III – que as partes deverão comunicar o PROCON TOLEDO acerca do efetivo cumprimento do acordo, sob pena de prosseguimento do feito;
- IV – que caso o acordo seja proposto por um dos fornecedores solidários, e este não o cumprir no prazo estipulado, ainda que parcialmente, abrir-se-á prazo de 10 dias para o outro fornecedor se manifestar, com eventual proposta de acordo, sob pena de prosseguimento do feito;
- V – cláusula penal no importe de 20% (vinte por cento) do valor do acordo composto entre as partes, a ser executada em prol do consumidor.

**Art. 26** – Excepcionalmente e a critério do Técnico do PROCON TOLEDO, poderá ser marcada nova audiência ou concedido prazo para apresentação de documentos, realização de diligência ou outra providência a ser tomada pelas partes, antes do encerramento da fase instrutória e conciliatória.

### CAPÍTULO II

#### DOS ATOS PROCESSUAIS

##### Seção I

##### Da Notificação

**Art. 27** – A autoridade competente expedirá notificação ao fornecedor, fixando o prazo de 10 dias, a contar da data de seu recebimento, para apresentar defesa, na forma do artigo 36 deste Decreto.

§ 1º – A notificação, acompanhada de cópia da inicial do processo administrativo, dos documentos pertinentes e do relatório econômico, far-se-á:

- I – pessoalmente ao fornecedor, seu mandatário ou preposto;
- II – por carta registrada ao fornecedor, seu mandatário ou preposto, com Aviso de Recebimento (AR).

§ 2º – Quando o fornecedor, seu mandatário ou preposto não puder ser notificado, pessoalmente ou por via postal, ou em caso de recusa, será feita a notificação por edital, a ser afixado nas dependências do PROCON TOLEDO, pelo prazo de 10 dias, ou divulgado, pelo menos uma vez no Órgão Oficial Eletrônico do Município.

**Art. 28** – O consumidor será notificado da audiência conciliatória no ato da abertura do processo administrativo, ou será encaminhada notificação desta por carta registrada com Aviso de Recebimento (AR), ou pessoalmente através de diligência **in loco** a ser realizada por servidor do PROCON TOLEDO.

Parágrafo único – O não comparecimento do consumidor na audiência conciliatória, estando regularmente notificado, resultará no arquivamento do processo, salvo justificativa nos termos do artigo 43, inciso II deste Decreto.

**Art. 29** – Os prazos começam a correr a partir da data da cientificação oficial, excluindo-se da contagem o dia do começo e incluindo-se o do vencimento.



# MUNICÍPIO DE TOLEDO

## Estado do Paraná

§ 1º – Considera-se prorrogado o prazo até o primeiro dia útil seguinte se o vencimento cair em dia em que não houver expediente ou este for encerrado antes da hora normal.

§ 2º – Os prazos expressos em dias contam-se de modo contínuo.

**Art. 30** – Salvo motivo de força maior devidamente comprovado, os prazos processuais não se suspendem.

**Art. 31** – A notificação igualmente tem por objetivo comunicar ao fornecedor a data da audiência de conciliação e instrução eventualmente designada pelo Núcleo.

**Art. 32** – O PROCON TOLEDO poderá, a seu critério, operacionalizar outros meios de comunicação da abertura do procedimento administrativo, tais como correio eletrônico, acesso via Internet, mediante senha personalizada por fornecedor, ou outras modalidades de comunicação que venham a ser criadas ou implementadas para tal fim.

**Art. 33** – A Notificação, a ser expedida em 2 (duas) vias, deverá conter:

- I – o local, a data e a hora da abertura do procedimento;
- II – o nome, o endereço e a qualificação das partes;
- III – a descrição clara e objetiva do fato constatado que se relaciona com o documento a ser exibido, o esclarecimento a ser prestado;
- IV – a finalidade da expedição do documento;
- V – a determinação da exigência e o prazo para cumpri-la;
- VI – a identificação do notificante, sua assinatura e a indicação do seu cargo ou função;
- VII – nos Autos de Infração, Apreensão e Termo de Depósito deverá constar o número da matrícula do autuante.

**Art. 34** – Equiparar-se-á à Notificação de que trata esta Seção, o ofício ou outro documento através do qual a autoridade competente requisitar, no prazo que estabelecer, o fornecimento de informações, dados periódicos ou especiais das empresas em geral.

**Art. 35** – As partes comunicarão ao PROCON TOLEDO as mudanças de endereço ocorridas no curso do processo, reputando-se eficazes as notificações enviadas ao local anteriormente indicado, na ausência do comunicado.

### Seção II

#### Da Impugnação

**Art. 36** – O fornecedor poderá impugnar o processo administrativo, no prazo de dez dias, contados conforme o artigo 29 deste Decreto, 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. 37** – Reputar-se-ão verdadeiros os fatos descritos no documento que der início ao processo administrativo e sobre os quais o fornecedor não apresentar defesa ou, apresentando-a, não os contestar no prazo legal.



# MUNICÍPIO DE TOLEDO

## Estado do Paraná

**Art. 38** – A impugnação deverá ser protocolizada junto ao PROCON TOLEDO, podendo ser:

- I – pessoalmente, no setor de protocolo do Órgão;
- II – via postal sendo considerada, para efeito de prazo, a data da postagem.

Parágrafo único – O fornecedor poderá apresentar impugnação por correio eletrônico para cumprimento do prazo, entretanto deverá encaminhar as vias originais por meio postal no prazo de até 10 (dez) dias a contar do recebimento da notificação.

### Seção III

#### Do Julgamento do Processo Administrativo

**Art. 39** – Findo o prazo de que trata o artigo 27 deste Decreto e realizada audiência de conciliação e instrução, nos casos de reclamações, o processo administrativo será objeto de decisão, no âmbito do PROCON TOLEDO.

**Art. 40** – O processo administrativo será julgado pelo Coordenador do PROCON TOLEDO.

**Art. 41** – A decisão administrativa conterà o relatório dos fatos, o respectivo enquadramento legal e, se condenatória, a natureza e gradação da pena.

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

§ 2º – Julgado o processo, o fornecedor será notificado da decisão administrativa conforme artigo 27 deste Decreto e, em havendo aplicação de uma ou mais sanções disciplinadas no artigo 53 deste Decreto, o fornecedor dará cumprimento à penalidade imposta ou apresentará recurso no prazo de 10 (dez) dias na forma do artigo 46 deste diploma legal.

**Art. 42** – A decisão administrativa de que trata o artigo 39 deste Decreto, receberá a seguinte codificação:

- I – Resolvida, quando houver solução por parte do fornecedor;
- II – Encerrada, nos termos do artigo 43 deste Decreto;
- III – Subsistente, quando constatada violação às normas consumeristas;
- IV – Insubsistente, quando se verificar:
  - a) inexistência de relação de consumo, nos termos da legislação aplicável;
  - b) ausência de violação às normas consumeristas, analisada, inclusive, a manifestação por parte do fornecedor e admitidas as razões e provas apresentadas.
- V – Consulta Fornecida, quando o pedido versar unicamente em torno de esclarecimentos a serem prestados pelo fornecedor e não implicar em notícia ou ameaça de lesão à legislação consumerista.

§ 1º – Versando o registro sobre fato que não se configure uma relação jurídica de consumo, o PROCON TOLEDO dar-se-á por incompetente e remeterá a reclamação a quem de direito ou arquivará o pedido e comunicará o interessado.

§ 2º – Para caracterização da subsistência do processo administrativo, apto a integrar o cadastro de que trata o artigo 44 da Lei nº 8.078/1990, serão analisadas:



# MUNICÍPIO DE TOLEDO

## Estado do Paraná

I – a notícia ou ameaça de lesão apresentada quanto à verossimilhança das alegações e quanto ao nexo de causalidade entre os fatos narrados e a lesão ou ameaça de lesão neles apontados;

II – a manifestação do fornecedor, nos termos do artigo 27, ou as consequências da aplicação do disposto no artigo 37, quando da ausência desta manifestação.

§ 3º – No caso de dois ou mais pedidos cumulativos, ou na hipótese de caracterização de responsabilidade de mais de um fornecedor pelos eventos de que trate o caso, um mesmo procedimento poderá reunir todas as partes envolvidas, gerando, por conseguinte, mais de um registro no cadastro de que trata o artigo 44 da Lei nº 8.078/1990.

**Art. 43** – Será encerrado o processo e arquivado o pedido de registro de reclamação quando se verificar:

I – a desistência do consumidor, mediante solicitação encaminhada por escrito ao PROCON TOLEDO;

II – o não comparecimento do consumidor à audiência de conciliação e instrução para a qual tenha sido previamente notificado e não apresente justificativa plausível no prazo de 48 horas;

III – ausência de elementos que autorizem sua continuidade, sem julgamento do mérito, quando houver insuficiência de requisitos formais ou materiais imprescindíveis para a caracterização ou o enquadramento de prática infrativa;

IV – incorreção nos dados de abertura do procedimento, ou erro administrativo;

V – abertura de casos em duplicidade;

VI – não cumprimento pelo consumidor das diligências no prazo estabelecido.

§ 1º – O arquivamento nos termos dos incisos I, II e VI do **caput** deste artigo será analisado pela Coordenadoria, que poderá dar prosseguimento ao processo caso o registro verse sobre segurança e saúde do consumidor ou seus elementos evidenciarem indícios de dano coletivo ou difuso ou, ainda, infração grave à legislação consumerista.

§ 2º – O arquivamento nos termos dos incisos I, II e VI do **caput** deste artigo, impossibilitará ao consumidor a reabertura do procedimento em desfavor dos mesmos fornecedores e com a mesma causa de pedir.

§ 3º – O pedido de registro de reclamação arquivado com base nos incisos II e IV do **caput** deste artigo poderá ter sua análise retomada mediante solicitação do consumidor e desde que sanados os vícios que deram causa ao seu encerramento.

**Art. 44** – Após o efetivo cumprimento da penalidade aplicada pelo PROCON TOLEDO, o processo administrativo será arquivado.

**Art. 45** – Satisfeitas todas as condições do Termo de Ajustamento de Conduta, o mesmo será arquivado.

### Seção IV

#### Do Recurso

**Art. 46** – Das decisões administrativas que aplicarem sanção caberá recurso, com efeito suspensivo, no prazo de 10 (dez) dias, contados conforme artigo 29 deste Decreto.



# MUNICÍPIO DE TOLEDO

## Estado do Paraná

~~Parágrafo único — O recurso interposto tempestivamente deverá ser protocolizado no PROCON TOLEDO, que será remetido por este à Secretaria Municipal da Fazenda, que proferirá decisão administrativa definitiva, conforme artigo 22-A da Lei Municipal nº 1.912/2005.~~

§ 1º - O recurso administrativo deverá ser protocolizado no PROCON TOLEDO. ([redação dada pelo Decreto nº 718, de 14 de fevereiro de 2023](#))

§ 2º - Sendo tempestivo, o recurso será remetido à Junta de Revisão do Sistema Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor (SMPDC), nos termos do artigo 22-A da [Lei Municipal nº 1.912/2005](#). ([redação dada pelo Decreto nº 718, de 14 de fevereiro de 2023](#))

§ 3º - Recebido o recurso pela Junta de Revisão, será ele distribuído a um de seus membros, para relatoria. ([redação dada pelo Decreto nº 718, de 14 de fevereiro de 2023](#))

§ 4º - Finda a conclusão do relator, os autos serão apresentados ao Presidente da Junta de Revisão e para mais um de seus membros, os quais proferirão a decisão definitiva. ([redação dada pelo Decreto nº 718, de 14 de fevereiro de 2023](#))

§ 5º - Quando o resultado do recurso for não unânime, o julgamento terá prosseguimento em nova sessão a ser designada com a presença dos cinco membros da Junta de Revisão, para garantir a possibilidade de inversão do resultado inicial. ([redação dada pelo Decreto nº 718, de 14 de fevereiro de 2023](#))

~~**Art. 47** — A decisão é definitiva quando não mais couber recurso, seja de ordem formal ou material.~~

**Art. 47** - A decisão proferida pela Junta de Revisão é definitiva, não cabendo mais recursos no âmbito administrativo, seja de ordem formal ou material. ([redação dada pelo Decreto nº 718, de 14 de fevereiro de 2023](#))

**Art. 48** – Não será conhecido o recurso interposto fora dos prazos e condições estabelecidos neste Decreto.

**Art. 49** – Todos os prazos referidos nesta Seção são preclusivos.

### Seção V

#### Da Inscrição em Dívida Ativa

**Art. 50** – Não sendo recolhido o valor da multa nos termos do artigo 60 deste Decreto, será o débito inscrito em dívida ativa do Município de Toledo e emitida Certidão de Dívida Ativa para a subsequente execução judicial, nos termos da legislação em vigor, sem prejuízo de incidência de juros e correção monetária.

### Seção VI

#### Das Nulidades

**Art. 51** – A inobservância de forma não acarretará a nulidade do ato, se não houver prejuízo para a defesa.



# MUNICÍPIO DE TOLEDO

## Estado do Paraná

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.

### CAPITULO III

#### DAS PRÁTICAS INFRATIVAS E DAS PENALIDADES

##### Seção I

###### Das Práticas Infrativas

**Art. 52** – São consideradas práticas infrativas as violações às normas de proteção e defesa do consumidor.

§ 1º – A expressão “normas de proteção e defesa do consumidor” compreende a Lei Federal nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor) e demais diplomas que contenham dispositivos de proteção, defesa ou outorga de direitos aos consumidores, decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária e de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes.

§ 2º – As violações às normas de proteção e defesa do consumidor podem caracterizar-se por condutas comissivas ou omissivas, inclusive pela inserção ou utilização de cláusulas abusivas em contrato de consumo.

##### Seção II

###### Das Penalidades Administrativas

**Art. 53** – A inobservância das normas contidas no artigo anterior sujeitará o infrator 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 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 serviços;
- VII – suspensão temporária de atividade;
- VIII – revogação de concessão ou permissão de uso;
- IX – cassação de licença de estabelecimento ou de atividade;
- X – interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou atividade;
- XI – intervenção administrativa;
- XII – imposição de contrapropaganda.

§ 1º – Responderá pela prática infrativa, sujeitando-se às sanções administrativas, 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 TOLEDO, sem prejuízo das atribuições do órgão normativo ou regulador da atividade, na forma da legislação vigente.



# MUNICÍPIO DE TOLEDO

## Estado do Paraná

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

### Subseção I Da Multa

**Art. 54** – A pena de multa será fixada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, na forma deste Decreto e de seu Anexo Único, e aplicada por decisão exarada em processo administrativo.

§ 1º – A pena de multa será aplicada observando-se os limites mínimos e máximos previstos no parágrafo único do artigo 57 da Lei nº 8.078/1990.

§ 2º – A dosimetria da pena de multa será feita em duas fases:

I – primeiramente, proceder-se-á à fixação da pena-base, calculada em função dos critérios definidos no **caput** deste artigo;

II – em seguida, serão consideradas as circunstâncias atenuantes e agravantes, respectivamente, previstas no artigo 59 deste Decreto.

**Art. 55** – Para graduação de sua gravidade, as infrações serão classificadas em quatro grupos, denominados Grupos I, II, III e IV, de acordo com sua natureza e potencial ofensivo e com base nos critérios de enquadramento constantes do Anexo Único deste Decreto.

Parágrafo único – Para as infrações do Grupo I, será aplicado o fator multiplicativo 1 (um), para as infrações do Grupo II, o fator multiplicativo 2 (dois), e assim, sucessivamente, para os demais grupos.

**Art. 56** – Com relação à vantagem, serão consideradas as seguintes situações:

I – vantagem não apurada ou não auferida, assim considerada a hipótese em que não restar comprovada a obtenção de vantagem com a conduta infracional, à qual se aplicará o fator multiplicativo 1 (um);

II – vantagem apurada, assim considerada aquela comprovadamente auferida em razão da prática do ato infracional, à qual se aplicará o fator multiplicativo 2 (dois).

**Art. 57** – A condição econômica do infrator será aferida pela média mensal de sua receita bruta, apurada preferencialmente com base nos 3 (três) meses anteriores à data da lavratura do auto de infração.

§ 1º – A receita média mensal deverá ser informada pelo fornecedor em sua manifestação, por ocasião da apresentação de defesa no processo administrativo, mediante comprovação por documento hábil, assim considerados:

I – Guia de informação e apuração de ICMS – GIA;

II – Declaração de arrecadação do ISS ou documento oficial equivalente, ou, ainda, na falta destes, Certidão Narrativa emitida pela Secretaria Municipal da Fazenda, na qual constem os recolhimentos do ISS nos últimos 3 (três) meses, acompanhada do enquadramento fiscal e alíquota aplicada no período;

III – Demonstrativo de Resultado do Exercício – DRE;

IV – Declaração de Imposto de Renda;

V – Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e das Empresas de Pequeno Porte – DARF SIMPLES.



# MUNICÍPIO DE TOLEDO

## Estado do Paraná

§ 2º – O PROCON TOLEDO poderá arbitrar a receita que servirá de base para aplicação da pena de multa, quando o fornecedor deixar de informá-la no momento adequado ou, prestando tal informação, não apresentar documento idôneo que a comprove.

§ 3º – A receita que vier a ser estimada pelo PROCON TOLEDO poderá ser impugnada até o trânsito em julgado do processo administrativo, mediante a apresentação de, ao menos, um dos documentos listados nos incisos I a V do § 1º deste artigo.

§ 4º – Na hipótese de fornecedor que desenvolva atividade de fornecimento de produtos e serviços, será necessária a apresentação de documentos que comprovem a receita bruta auferida com ambas as atividades, observada a relação de documentos constante do § 1º deste artigo.

§ 5º – A receita considerada será a referente ao estabelecimento onde ocorrer a infração, salvo quando se tratarem de condutas infrativas que impliquem correlação com outros estabelecimentos do mesmo titular, caso em que suas receitas também deverão ser computadas.

**Art. 58** – A dosimetria da pena de multa será definida através da fórmula abaixo, a qual determinará a Pena Base:

“PENA BASE = PE + (REC. 0,01) . (NAT) . (VAN)”, onde:

PE – é definido pelo porte econômico da empresa;

REC – é o valor da receita bruta;

NAT – representa o enquadramento do grupo da gravidade da infração (Natureza);

VAN – refere-se à vantagem.

§ 1º – O porte econômico da empresa será determinado em razão de sua receita bruta mensal, recebendo um fator fixo, a saber:

I – receita bruta mensal de até R\$ 20.000,00 = 220;

II – receita bruta mensal de R\$ 20.000,01 a R\$ 200.000,00 = 440;

III – receita bruta mensal de R\$ 200.000,01 a R\$ 1.000.000,00 = 1000; e

IV – receita bruta mensal acima de R\$ 1.000.000,00 = 5000.

~~§ 2º – O elemento REC será a receita bruta mensal da empresa, apurada na forma do artigo 11, aplicando-se um fator de correção de curva progressivo quando superior a R\$ 120.000,00 (cento e vinte mil reais), assim determinado:~~

§ 2º - O elemento REC será a receita bruta mensal da empresa, apurada na forma do artigo 57, aplicando-se um fator de correção de curva progressivo quando superior a R\$ 120.000,00 (cento e vinte mil reais), assim determinado: [\(redação dada pelo Decreto nº 1.255, de 27 de agosto de 2024\)](#)

$$REC = [(VALOR DA RECEITA - R\$ 120.000,00) \times 0,10] + R\$ 120.000,00$$

§ 3º – O fator “Natureza” será igual ao grupo do enquadramento da prática infrativa classificada no Anexo Único.



# MUNICÍPIO DE TOLEDO

## Estado do Paraná

§ 4º – A “Vantagem” receberá o fator abaixo relacionado, determinado pela vantagem com a prática infrativa:

- I – Vantagem não apurada ou não auferida = 1;
- II – Vantagem apurada = 2.

**Art. 59** – A Pena Base poderá ser atenuada ou agravada se verificada no decorrer do processo a existência das circunstâncias abaixo relacionadas:

I – circunstâncias atenuantes:

- a) a ação do infrator não ter sido fundamental para a consecução do fato;
- b) ser o infrator primário;
- c) ter o infrator, de imediato, adotado as providências pertinentes para minimizar ou reparar os efeitos do ato lesivo;
- d) a confissão do infrator; e [\(dispositivo acrescido pelo Decreto nº 1.255, de 27 de agosto de 2024\)](#)
- e) ter o fornecedor aderido à plataforma Consumidor.gov.br, de que trata o Decreto nº 8.573, de 19 de novembro de 2015; [\(dispositivo acrescido pelo Decreto nº 1.255, de 27 de agosto de 2024\)](#)

II – circunstâncias agravantes:

- a) ser o infrator reincidente, conforme artigo 27 e parágrafo único do Decreto Federal nº 2.181/1997;
- b) ter o infrator, comprovadamente, cometido a prática infrativa para obter vantagens indevidas;
- c) trazer a prática infrativa consequências danosas à saúde ou à segurança do consumidor, ainda que potencialmente;
- d) deixar o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências;
- e) ter o infrator agido com dolo;
- f) ocasionar a prática infrativa dano coletivo ou ter caráter repetitivo;
- g) 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, interdadas ou não;
- h) dissimular-se a natureza ilícita do ato ou atividade;
- i) ter sido a conduta infrativa praticada em período de grave crise econômica ou da condição cultural, social ou econômica da vítima, ou, ainda, por ocasião de calamidade.

**Art. 60** – As multas aplicadas pelo PROCON TOLEDO poderão ser pagas em até 30 (trinta) dias.

§ 1º – Decorrido o prazo previsto no **caput** deste artigo, o valor da multa será atualizado até a data solicitada para vencimento da guia de recolhimento, no caso de pagamento à vista, ou até o vencimento da primeira parcela, no caso de parcelamento do montante.

§ 2º – O valor da multa será reduzido nos seguintes casos, respeitados os limites do artigo 57 da Lei nº 8.078 /1990:

II – em 15% (quinze por cento) do seu valor, caso ocorra o pagamento no prazo de 15 (quinze) dias após a notificação da primeira decisão que julgar subsistente a infração;

III – em 5% (cinco por cento) do seu valor, caso ocorra o pagamento no prazo máximo de 15 (quinze) dias após a notificação da decisão de segunda instância que julgar subsistente a infração.



# MUNICÍPIO DE TOLEDO

## Estado do Paraná

§ 3º – Na hipótese de mera impugnação da condição econômica, os prazos acima contar-se-ão a partir da notificação do julgamento da impugnação.

§ 4º – As multas aplicadas pelo PROCON TOLEDO poderão ser parceladas em até 10 (dez) parcelas mensais e consecutivas, não podendo o valor de cada parcela ser inferior a 4 URTs (quatro Unidades de Referência de Toledo), nos termos do artigo 15-A da Lei Municipal nº1.912/2005.

§ 5º – A solicitação de parcelamento deverá ser requerida ao PROCON TOLEDO mediante requerimento juntado ao processo administrativo, observado o seguinte:

I – no requerimento de parcelamento, o fornecedor deverá informar endereço eletrônico ou contato telefônico para resposta do deferimento ou indeferimento do pedido de parcelamento;

II – sendo o pedido deferido, o fornecedor ou seu representante legal deverá comparecer ao PROCON TOLEDO para formalizar Termo de Parcelamento, que indicará o número de parcelas e seus vencimentos, sendo a primeira parcela correspondente à entrada, a ser adimplida dentro de 10 (dez) dias, mediante pagamento de guia ou depósito identificado, conforme estiver estipulado no Termo de Parcelamento;

III – sendo indeferido o pedido de parcelamento, os prazos para pagamento da multa permanecerão os mesmos da notificação, conforme **caput** deste artigo;

IV – o fornecedor deverá apresentar mensalmente os comprovantes de pagamento de cada parcela ao PROCON TOLEDO no prazo máximo de 10 (dez) dias após a realização do pagamento;

V – em caso de inadimplemento de três parcelas, consecutivas ou alternadas, ocorrerá, independente de prévio aviso ou notificação, o vencimento antecipado das demais parcelas e sua inscrição em dívida ativa no Município de Toledo, para subsequente execução judicial, nos termos do artigo 50 deste Decreto.

§ 6º – É vedado o reparcelamento pelo PROCON TOLEDO de débito inadimplido que já tenha sido objeto de parcelamento anterior.

§ 7º – Após o pagamento de todas as parcelas a que se refere o parágrafo anterior, o processo administrativo será arquivado nos termos do artigo 44 deste Decreto.

**Art. 61** – No caso de concurso de agentes, a cada um deles será aplicada pena graduada em conformidade com sua condição econômica, nos termos do artigo 53 deste Decreto.

### Subseção II

#### Do Auto de Apreensão e do Termo de Depósito

**Art. 62** – A aplicação da sanção de apreensão caberá quando os produtos forem comercializados em desacordo com as especificações técnicas estabelecidas em legislação própria, na Lei Federal nº 8.078/1990 e no Decreto Federal nº 2.181/1997.

§ 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.



# MUNICÍPIO DE TOLEDO

## Estado do Paraná

§ 2º – A retirada de produto por parte da autoridade fiscalizadora não poderá incidir sobre quantidade superior àquela necessária à realização da análise pericial.

**Art. 63** – O Auto de Apreensão objetiva:

- I – a constituição de prova para instrução de processo administrativo;
- II – o recolhimento de amostra destinada à análise do conteúdo de mercadoria cujo tipo, especificação, peso ou composição possa ter transgredido determinações legais ou não corresponda à respectiva classificação oficial ou real;
- III – a apreensão e retirada das mercadorias impróprias ao consumo.

§ 1º – A quantidade suficiente da amostra da mercadoria apreendida e o invólucro em que ela será acondicionada obedecerão à legislação do órgão competente para a realização do exame pericial.

§ 2º – Na falta de disposição constante da legislação do órgão pericial competente, a amostra da mercadoria será acondicionada em invólucro adequado, fechado de modo inviolável, do qual constarão as assinaturas do autuante e do responsável pelo estabelecimento.

§ 3º – No caso de recusa do responsável pelo estabelecimento em assinar o invólucro, o autuante certificará o fato no próprio invólucro.

§ 4º – Nos casos referentes a peso, não haverá apreensão quando a mercadoria for comercializada a granel, ou sem embalagem própria, pela empresa fiscalizada, sendo permitida a verificação do peso na balança do próprio estabelecimento.

§ 5º – No caso de apreensão de mercadorias impróprias para o consumo, estes ficarão à disposição dos órgãos competentes para análise e recolhimento, devendo ser acondicionadas e lacradas pelos fiscais na presença dos responsáveis pelo estabelecimento ou alguém por eles designado, o qual será nomeado fiel depositário.

**Art. 64** – O Auto de Apreensão e o Termo de Depósito serão lavrados em modelo próprio, sendo preenchidos todos seus campos, e deverão conter:

- I – o local, a data e a hora da lavratura;
- II – descrição clara e precisa do produto apreendido, bem como da sua quantidade;
- III – as razões e os fundamentos da apreensão;
- IV – o nome, o endereço e a qualificação do depositário;
- V – o local onde o produto ficará armazenado;
- VI – a quantidade de amostra colhida para análise;
- VII – a identificação do agente autuante, sua assinatura, a indicação do seu cargo ou função e o número de sua matrícula;
- VIII – a assinatura do depositário;
- IX – a assinatura do autuado ou a observação de que a notificação se dará por via postal com aviso de recebimento (AR), em face das situações disciplinadas no artigo 27, § 1º, II, deste Decreto;
- X – as proibições contidas no § 1º do artigo 21 do Decreto n.º 2.181/1997.



# MUNICÍPIO DE TOLEDO

## Estado do Paraná

**Art. 65** – O Coordenador Municipal do PROCON TOLEDO ou o responsável pela fiscalização remeterá cópia da primeira via do Auto de Apreensão e a mercadoria apreendida ao órgão competente mais próximo, para proceder à perícia técnica, solicitando-lhe o laudo pericial.

§ 1º – Se o laudo pericial solicitado na forma do **caput** deste artigo comprovar o cometimento da infração, o agente de fiscalização autuará a empresa, juntando obrigatoriamente ao Auto de Infração a primeira via do Auto de Apreensão e o referido laudo.

§ 2º – A apreensão de produtos com a finalidade de constituição de prova administrativa perdurará até a lavratura do auto de infração, sendo os mesmos imediatamente restituídos a pedido do acusado ou de ofício após a decisão definitiva.

### Subseção III Das Demais Penalidades

**Art. 66** – As penas de inutilização de produtos, de proibição de fabricação de produtos, de suspensão de fornecimento de produto ou serviço de cassação de registro do produto e revogação da concessão ou permissão de uso serão aplicadas pela administração, mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa.

**Art. 67** – As penas de cassação de alvará de licença, de interdição e de suspensão temporária da atividade, bem como de intervenção administrativa serão aplicadas mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando o fornecedor reincidir na prática de infrações de maior gravidade previstas neste Decreto e na legislação de defesa do consumidor.

§ 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 da 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. 68** – A imposição de contrapropaganda será cominada quando o fornecedor incorrer na prática de publicidade enganosa ou abusiva, nos termos do artigo 36 e seus parágrafos da Lei nº 8.078/1990 e sempre às expensas do infrator.

Parágrafo único – 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.

### Seção III Da Destinação da Multa e da Administração dos Recursos

**Art. 69** – Os valores oriundos da arrecadação das multas aplicadas pelo PROCON TOLEDO serão revertidos para o Fundo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – FUNDO PROCON TOLEDO, de que trata a Lei Municipal nº 1.912/2005, gerido pelo Conselho Gestor composto pelos membros do Conselho Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – COMPRODECOM.



# MUNICÍPIO DE TOLEDO

## Estado do Paraná

**Art. 70** – Os valores arrecadados na forma do artigo anterior serão aplicados em conformidade com o disposto no artigo 17 da Lei Municipal nº 1.912/ 2005.

### CAPITULO IV

#### DO TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA

**Art. 71** – O PROCON TOLEDO, como órgão da Administração Pública destinado à defesa dos interesses e direitos protegidos pelo Código de Defesa do Consumidor, poderá celebrar compromissos de ajustamento de conduta às exigências legais, nos termos do § 6º do artigo 5º da Lei nº 7.347/1985 e do artigo 6º do Decreto Federal nº 2.181/1997, 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 Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (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 conterá, entre outras, cláusulas que estipulem condições sobre:

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

II – pena pecuniária 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 e/ou medidas compensatórias aos interesses difusos lesados.

§ 4º – Os recursos provenientes do cumprimento do inciso II do parágrafo anterior serão revertidos para o Fundo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – Fundo Procon Toledo.

§ 5º – Quando o cumprimento das medidas compensatórias definidas no inciso III do § 3º deste artigo caracterizar-se pela doação de bens ou direitos, estes deverão ser revertidos ao patrimônio público municipal, por via do Fundo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor, e destinados ao PROCON TOLEDO ou demais órgãos componentes do Sistema Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor (SMPDC), sendo aplicados na condução de suas atividades na proteção e defesa do consumidor.

**Art. 72** – 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.



# MUNICÍPIO DE TOLEDO

## Estado do Paraná

### CAPITULO V DA FISCALIZAÇÃO

**Art. 73** – A fiscalização das relações de consumo de que tratam a Lei Federal nº 8.078/1990, o Decreto Federal nº 2.181/1997, a Lei Municipal nº 1.912/2005, este Decreto e demais normas de defesa do consumidor será exercida em todo o Município de Toledo pelo Núcleo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor.

**Art. 74** – A fiscalização será realizada por servidores municipais efetivos, concursados para o cargo de agente fiscal ou designados para a função, vinculados ao PROCON TOLEDO, devidamente credenciados mediante Cédula de Identificação Fiscal, admitida a delegação mediante convênio.

Parágrafo único – Sem exclusão da responsabilidade dos órgãos que compõem o Sistema Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – SMPDC, os agentes de que trata o **caput** deste artigo responderão pelos atos que praticarem, quando investidos da ação fiscalizadora.

**Art. 75** – As fiscalizações serão realizadas por determinação da autoridade competente e de ofício, podendo resultar, conforme o caso:

- I – na emissão de notificações para cumprimento de medidas ou entrega de dados, informações ou documentos;
- II – na lavratura de auto de infração, de apreensão e termo de depósito;
- III – na confecção de relatório de visita; ou
- IV – na adoção de outras medidas previstas neste Decreto, no Decreto Federal nº 2.181/1997, e nas demais normas de proteção e defesa do consumidor.

### CAPITULO VI DO ARQUIVO DE CONSUMO

**Art. 76** – Considera-se Arquivo de Consumo, no âmbito do PROCON TOLEDO, o conjunto:

- I – dos Registros de Atendimentos e das Reclamações registradas pelos consumidores;
- II – dos demais processos e procedimentos administrativos abertos ou conduzidos pelo Órgão.

§ 1º – O acesso ao arquivo de que trata o **caput** deste artigo será franqueado ao público em geral, e poderá ser operacionalizado por formas diversas, tais como consultas telefônicas, por e-mail, ou por quaisquer outros meios pertinentes, a critério do PROCON TOLEDO.

§ 2º – As informações a serem prestadas na forma do parágrafo anterior, versarão sobre apontamentos e registros objetivos do Arquivo de Consumo, sem a realização de qualquer juízo de valor sobre as práticas ou condutas comerciais dos fornecedores nele catalogados.

§ 3º – O Arquivo de Consumo não se confunde com o Cadastro de Reclamações Fundamentadas, previsto no artigo 44 da Lei nº 8.078/1990, ainda que este último integre os registros do primeiro.



# MUNICÍPIO DE TOLEDO

## Estado do Paraná

**Art. 77** – Os consumidores, fornecedores e legítimos interessados poderão requerer carga dos autos nos quais forem parte ou sobre os quais demonstrarem legítimo interesse, conforme portaria expedida pelo PROCON TOLEDO.

### CAPÍTULO VII

#### DO CADASTRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

**Art. 78** – O cadastro de reclamações fundamentadas contra fornecedores, denominado Cadastro de Defesa do Consumidor, é considerado arquivo público, sendo suas informações e fontes a todos acessíveis, gratuitamente, vedada a utilização abusiva ou, por qualquer modo, estranho à defesa e orientação dos consumidores, ressalvada a hipótese de publicidade comparativa.

**Art. 79** – Para os fins deste Decreto, considera-se:

I – cadastro: o resultado dos registros feitos pelo PROCON TOLEDO de todas as reclamações fundamentadas contra fornecedores, sejam atendidas ou não;

II – reclamação fundamentada atendida/resolvida: a notícia de lesão ou ameaça de direito do consumidor analisada pelo PROCON TOLEDO, a requerimento ou de ofício, considerada procedente, por decisão definitiva, caracterizada pela resolução da questão de consumo, de caráter individual, coletivo ou difuso, por parte do fornecedor;

III – reclamação fundamentada não atendida/subsistente: a notícia de lesão ou ameaça de direito do consumidor analisada pelo PROCON TOLEDO, a requerimento ou de ofício, considerada procedente, por decisão definitiva, caracterizada pela não resolução da questão de consumo, de caráter individual, coletivo ou difuso, por parte do fornecedor.

Parágrafo único – Havendo mais de um fornecedor, responsável ou solidário, a análise do atendimento ou não da reclamação fundamentada será feita individualmente, de acordo com a conduta de cada parte envolvida.

**Art. 80** – O Cadastro de Reclamações contra fornecedores constitui instrumento essencial de defesa e orientação dos consumidores, devendo o PROCON TOLEDO assegurar sua publicidade, confiabilidade e continuidade, nos termos do artigo 44 da Lei nº 8.078/1990.

**Art. 81** – O PROCON TOLEDO deverá providenciar a divulgação pública e periódica dos cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores.

§ 1º – O cadastro referido no **caput** deste artigo será publicado obrigatoriamente pelo PROCON TOLEDO no órgão de imprensa oficial do Município, devendo ser dada a maior publicidade possível através dos meios de comunicação, inclusive por via eletrônica.

§ 2º – A divulgação do cadastro será realizada anualmente, podendo o PROCON TOLEDO fazê-la em periodicidade menor, sempre que julgue necessário, e conterà informações objetivas, claras e verdadeiras sobre o objeto de reclamação, a identificação do fornecedor e o atendimento ou não da reclamação pelo fornecedor.



# MUNICÍPIO DE TOLEDO

## Estado do Paraná

§ 3º – O cadastro será atualizado de forma permanente e não poderá conter informações negativas sobre o fornecedor referentes a período superior a 5 (cinco) anos contados da data da intimação da decisão definitiva.

**Art. 82** – 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, em igual prazo, retificação ou inclusão da informação e a divulgação pública pelos mesmos meios da divulgação original.

### CAPÍTULO VIII

#### DA CERTIDÃO DA VIOLAÇÃO DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

**Art. 83** – O PROCON TOLEDO expedirá Certidão de Violação dos Direitos do Consumidor (CVDC), com base nos procedimentos administrativos registrados nos seus bancos de dados.

Parágrafo único – A validade da CVDC será de trinta dias, contados da data de emissão.

**Art. 84** – A emissão da CVDC será requerida ao PROCON TOLEDO pelo próprio fornecedor ou preposto, devidamente autorizado, mediante solicitação protocolizada no Órgão.

**Art. 85** – O prazo de liberação da CVDC é de 3 (três) dias corridos, contados da data em que o requerimento foi protocolizado.

**Art. 86** – A CVDC será expedida em duas modalidades distintas:

I – negativa, quando não constar nenhum registro de reclamação contra o fornecedor ou na hipótese de registro de reclamação fundamentada atendida/resolvida;

II – positiva, quando constar:

a) registro de reclamação fundamentada não atendida/subsistente;

b) registro de decisão condenatória em definitivo em processo administrativo por prática infrativa às normas de consumo.

**Art. 87** – Os registros constantes das certidões positivas não poderão ser superiores a 5 (cinco) anos.

### CAPÍTULO IX

#### DA ELIMINAÇÃO DOS PROCESSOS E DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

**Art. 88** – Os processos administrativos, avulsos, expedientes, documentos e papéis administrativos de qualquer natureza, arquivados ou depositados nas dependências do PROCON TOLEDO poderão ser eliminados, obedecidas as normas contidas neste Capítulo.

**Art. 89** – A eliminação será concretizada mediante incineração, doação do material, ou outro meio, preservado o sigilo que o seu conteúdo recomendar.



# MUNICÍPIO DE TOLEDO

## Estado do Paraná

**Art. 90** – Os documentos de valor histórico, ou assim entendidos, deverão ser encaminhados ao Arquivo Público Municipal, com as informações que se fizerem necessárias.

**Art. 91** – Para autorização da eliminação, será observado o prazo de 5 (cinco) anos do despacho do arquivamento ou de sua última movimentação.

**Art. 92** – Os materiais a serem eliminados serão identificados em relações sintéticas.

**Art. 93** – O Documento Oficial que trata o artigo 88 e a relação que trata o artigo 92, ambos deste Decreto, serão publicados no Órgão Oficial Eletrônico do Município, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para a eliminação.

### CAPÍTULO X

#### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 94** – O processo administrativo regulado por este Decreto e suas disposições aplicar-se-ão desde logo aos processos pendentes.

**Art. 95** – Os procedimentos administrativos em que figure como parte pessoa com idade igual ou superior a sessenta anos terão prioridade na tramitação de todos os atos e diligências em qualquer instância.

Parágrafo único – Os procedimentos com tramitação preferencial serão devidamente identificados.

**Art. 96** – As penalidades administrativas somente poderão versar sobre fato pretérito ocorrido até 5 (cinco) anos da instauração do processo administrativo.

**Art. 97** – O PROCON TOLEDO poderá requisitar aos órgãos oficiais do Município, sem qualquer ônus, as perícias necessárias ao cumprimento das disposições do presente Decreto.

**Art. 98** – O Secretário da Fazenda e o Coordenador do PROCON TOLEDO poderão baixar, no âmbito de suas respectivas competências, resoluções complementares necessárias ao fiel cumprimento deste Decreto e normas administrativas visando ao bom andamento das atividades do órgão.

**Art. 99** – Em caso de impedimento à aplicação deste Decreto e do Decreto Federal nº 2.181/1997, ficam as autoridades competentes autorizadas a requisitar o emprego de força policial.

**Art. 100** – As disposições constantes deste Decreto não revogam as decorrentes de outros atos normativos compatíveis com os princípios gerais de defesa do consumidor.



# MUNICÍPIO DE TOLEDO

## Estado do Paraná

**Art. 101** – Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, ficando revogado o [Decreto nº 472, de 27 de junho de 2007](#).

GABINETE DO PREFEITO DO MUNICÍPIO DE TOLEDO, Estado do Paraná, em 27 de outubro de 2016.

**LUIS ADALBERTO BETO LUNITTI PAGNUSSATT**  
PREFEITO DO MUNICÍPIO DE TOLEDO

**NÉLVIO JOSÉ HÜBNER**  
SECRETÁRIO DA ADMINISTRAÇÃO

**Publicação: ÓRGÃO OFICIAL ELETRÔNICO DO MUNICÍPIO, Edição nº 1.620, de 31/10/2016**



# MUNICÍPIO DE TOLEDO

## Estado do Paraná

### ANEXO ÚNICO

As práticas infrativas, para fins de graduação de sua gravidade, de acordo com sua natureza e potencial ofensivo, ficam classificadas por grupos, assim definidos:

I – infrações enquadradas no Grupo I:

a) ofertar produtos ou serviços sem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, condições de pagamento, juros, encargos, garantia e origem, entre outros dados relevantes (art. 31, Lei 8.078/1990);

b) ofertar produtos ou serviços sem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre preço (art. 31, Lei 8.078/1990);

c) deixar de fornecer prévia e adequadamente ao consumidor, nas vendas a prazo, informações obrigatórias sobre as condições do crédito ou financiamento (art. 52, Lei 8.078/1990);

d) omitir, nas ofertas ou vendas eletrônicas, por telefone ou reembolso postal, o nome e endereço do fabricante ou do importador na embalagem, publicidade e em todos os impressos utilizados na transação comercial (art. 33, Lei 8.078/1990);

e) promover publicidade de produto ou serviço de forma que o consumidor não a identifique como tal de forma fácil e imediata (art. 36, Lei nº 8.078/1990);

f) prática infrativa não enquadrada em outro grupo.

II – infrações enquadradas no Grupo II:

a) deixar de sanar os vícios do produto ou serviço, de qualidade ou quantidade, que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária (arts. 18, 19 e 20, Lei nº 8.078/1990);

b) deixar de cumprir a oferta, publicitária ou não, suficientemente precisa, ou obrigação estipulada em contrato (art. 30 e 48, Lei nº 8.078/1990);

c) redigir instrumento de contrato que regula relações de consumo de modo a dificultar a compreensão do seu sentido e alcance (art. 46, Lei nº 8.078/1990);

d) impedir, dificultar ou negar a desistência contratual e devolução dos valores recebidos, no prazo legal, quando a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial (art. 49, Lei nº 8.078/1990);

e) deixar de entregar, quando concedida garantia contratual, termo de garantia ou equivalente em forma padronizada, esclarecendo, de maneira adequada, em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor (art. 50, parágrafo único, Lei nº 8.078/1990);

f) deixar de fornecer manual de instrução, de instalação e uso de produto em linguagem didática e com ilustrações (art. 50, parágrafo único, Lei nº 8.078/1990);

g) deixar de redigir contrato de adesão em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, de modo a facilitar a sua compreensão pelo consumidor (art. 54, § 3º, Lei nº 8.078/1990);



# MUNICÍPIO DE TOLEDO

## Estado do Paraná

h) deixar de redigir com destaque cláusulas contratuais que impliquem a limitação de direito do consumidor, impedindo sua imediata e fácil compreensão (art. 54, § 4º, Lei nº 8.078/1990).

III – infrações enquadradas no Grupo III:

a) deixar de reparar os danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos ou serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos (art. 12, Lei nº 8.078/1990);

b) colocar no mercado de consumo produtos ou serviços em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – CONMETRO (arts. 18, § 6º, II, e 39, VIII, Lei nº 8.078/1990);

c) colocar no mercado de consumo produtos ou serviços inadequados ao fim a que se destinam ou lhe diminuem o valor (arts. 18, § 6º, III, e 20, Lei nº 8.078/1990);

d) colocar no mercado de consumo produtos ou serviços em desacordo com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, da rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza (art. 19, Lei nº 8.078/1990);

e) deixar de empregar componentes de reposição originais, adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo se existir autorização em contrário do consumidor (art. 21, Lei nº 8.078/1990);

f) deixar as concessionárias ou permissionárias de fornecer serviços públicos adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos (art. 22, Lei nº 8.078/1990);

g) deixar de assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto (art. 32, Lei nº 8.078/1990);

h) impedir ou dificultar o acesso gratuito do consumidor às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes (art. 43, Lei nº 8.078/1990);

i) manter cadastro de consumidores sem serem objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, ou contendo informações negativas referentes a período superior a cinco anos (art. 43, § 1º, Lei nº 8.078/1990);

j) inserir ou manter registros, em desacordo com a legislação, nos cadastros ou banco de dados de consumidores (art. 43 e ss e 39, **caput**, Lei nº 8.078/1990);

l) inserir ou causar a inserção de informações negativas não verdadeiras ou imprecisas em cadastro de consumidores (art. 43, § 1º, Lei nº 8.078/1990);

m) deixar de comunicar por escrito ao consumidor a abertura de cadastro, ficha registro e dados pessoais de consumo, quando não solicitada por ele (art. 43, § 2º, Lei nº 8.078/1990);

n) deixar de retificar, quando exigidos pelo consumidor, os dados e cadastros nos casos de inexatidão ou comunicar a alteração aos eventuais destinatários no prazo legal (art. 43, § 3º, Lei nº 8.078/1990);



# MUNICÍPIO DE TOLEDO

## Estado do Paraná

o) fornecer quaisquer informações que possam impedir ou dificultar acesso ao crédito junto aos fornecedores após consumada a prescrição relativa à cobrança dos débitos do consumidor (art. 43, § 5º, Lei nº 8.078/1990);

p) deixar o fornecedor, na publicidade de seus produtos ou serviços, de manter em seu poder para informação dos legítimos interessados, os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem (art. 36, parágrafo único, Lei nº 8.078/1990), ou deixar de prestar essas informações ao órgão de defesa do consumidor quando notificado para tanto (art. 55, § 4º, Lei nº 8.078/1990);

q) promover publicidade enganosa ou abusiva (art. 37, Lei nº 8.078/1990);

r) realizar prática abusiva (art. 39, Lei nº 8.078/1990);

s) deixar de entregar orçamento prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços (art. 40, Lei nº 8.078/1990);

t) deixar de restituir quantia recebida em excesso nos casos de produtos ou serviços sujeitos a regime de controle ou tabelamento de preços (art. 40, § 3º, Lei nº 8.078/1990);

u) submeter, na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente a ridículo ou qualquer tipo de constrangimento ou ameaça (art. 42, Lei nº 8.078/1990);

v) deixar de restituir ao consumidor quantia indevidamente cobrada pelo valor igual ao dobro do excesso (art. 42, parágrafo único, Lei nº 8.078/1990);

x) inserir no instrumento de contrato cláusula abusiva (art. 51, Lei nº 8.078/1990);

z) exigir multa de mora superior ao limite legal (art. 52, § 1º, Lei nº 8.078/1990);

aa) deixar de assegurar ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros (art. 52, § 2º, Lei nº 8.078/1990);

bb) inserir no instrumento de contrato cláusula que estabeleça a perda total das prestações pagas em benefício do credor que, em razão do inadimplemento, pleitear a resolução do contrato e a retomada do produto alienado (art. 53, Lei nº 8.078/1990);

cc) deixar de prestar informações sobre questões de interesse do consumidor descumprindo notificação do órgão de defesa do consumidor (art. 55, § 4º, Lei nº 8.078/1990).

IV – infrações enquadradas no Grupo IV:

a) exposição à venda de produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, ou perigosos (art. 18, § 6º, II, Lei nº 8.078/1990);

b) colocar ou ser responsável pela colocação no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou à segurança (art. 10, Lei nº 8.078/1990);

c) deixar de informar, de maneira ostensiva e adequada, a respeito da nocividade ou periculosidade de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou à segurança, ou deixar de adotar outras medidas cabíveis em cada caso concreto (art. 9º, Lei nº 8.078/1990);

d) deixar de comunicar à autoridade competente a nocividade ou periculosidade do produto ou serviço, quando do lançamento dos mesmos no mercado



# MUNICÍPIO DE TOLEDO

## Estado do Paraná

de consumo, ou quando da verificação posterior da existência de risco (art. 10, § 1º, Lei nº 8.078/1990);

e) deixar de comunicar aos consumidores, por meio de anúncios publicitários veiculados na imprensa, rádio e televisão, a nocividade ou periculosidade do produto ou serviço, quando do lançamento dos mesmos no mercado de consumo, ou quando da verificação posterior da existência de risco (art. 10, § 1º e 2º, Lei nº 8.078/1990);

f) ofertar produtos ou serviços sem assegurar informação correta, clara, precisa, ostensiva e em língua portuguesa sobre seus respectivos prazos de validade e sobre os riscos que apresentam à saúde e à segurança dos consumidores (art. 31, Lei nº 8.078/1990);

g) expor à venda produtos com validade vencida (art. 18, § 6º, I, Lei nº 8.078/1990).

Parágrafo único – Consideram-se infrações de maior gravidade, para efeito no disposto no artigo 59 da Lei nº 8.078/1990, aquelas relacionadas nos Grupos III e IV.