



Município de Espírito Santo do Pinhal
Estado de São Paulo
PROCON Municipal

ORIENTAÇÕES PARA RELAÇÕES DE CONSUMO

Código de Proteção e Defesa do Consumidor
(Lei nº 8.078/1990)

Fiscal do Procon Municipal: Patrícia Fagundes de Almeida – CIF nº 1375

Rua Barão de Mota Paes, 706, Centro – (19) 3651-9988
fiscal.procon@pinhal.sp.gov.br



Município de Espírito Santo do Pinhal
Estado de São Paulo
PROCON Municipal

1. Atividade Fiscalizatória

A Cédula de Identificação Fiscal (CIF) é o documento de uso obrigatório nas atividades de fiscalização, como determina o at. 10 do Decreto Federal nº 2.181/97.

A Política Nacional das Relações de Consumo possui três eixos:

- 01) Educação para o Consumo – Cartilhas, Manuais, palestras.
- 02) Harmonização dos Conflitos – atendimento e abertura de CIP.
- 03) Fiscalização no mercado consumidor.

A missão da fiscalização no mercado de consumo visa reprimir as práticas comerciais ilegais, agindo, inclusive de maneira preventiva, ao averiguar as condutas que tenham potencial lesivo para consumidores e aplicando sanções administrativas pertinentes, com o intuito de desencorajar a prática de infrações e evitar que a coletividade de consumidores seja lesada em seus direitos. Busca ainda, disciplinar o mercado, promovendo **harmonia** e **equilíbrio** nas relações entre consumidores e fornecedores.

2. Tipos de Fiscalização

A fiscalização tem como objetivo, examinar, verificar e investigar as relações de consumo e é classificada em três tipos:

- 01) Rotina – denúncias com viés coletivo.
- 02) Operações – datas específicas com determinados focos (Páscoa, Dia das Crianças...)
- 03) Diligências Especiais – em conjunto ou a pedido de outros órgãos: MP, Polícia...

3. Fiscalização Orientadora – Dupla Visita

Esse tipo de fiscalização se destina aos fornecedores:

- ME – Microempresa
- EPP – Empresa de Pequeno Porte
- MEI – Microempreendedor Individual



Município de Espírito Santo do Pinhal
Estado de São Paulo
PROCON Municipal

A Fundação Procon/SP estabeleceu, por meio da Portaria Normativa nº 51, de 11 de janeiro de 2018, as atividades e situações que possuem grau de risco alto e, portanto, estão excluídas da Fiscalização Orientadora – Dupla Visita. As condutas infrativas enquadradas Grupos II, III e IV, conforme estabelecido no Anexo I da Portaria Normativa nº 57/2019 foram consideradas grau de risco alto e, portanto, as empresas ficam excluídas da Dupla Visita, Apenas as condutas infrativas do Grupo I, abaixo elencadas deverão ser consideradas para aplicação da Fiscalização Orientadora - Dupla Visita.

Anexo I – Portaria Normativa Procon nº 57/19

Classificação das Infrações ao Código de Defesa do Consumidor:

a) Infrações enquadradas no grupo I:

1. Ofertar produtos ou serviços sem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, condições de pagamento, juros, encargos, garantia e origem entre outros dados relevantes (art. 31, caput);
2. Deixar de fornecer prévia e adequadamente ao consumidor, nas vendas a prazo, informações obrigatórias sobre as condições do crédito ou financiamento (art. 52);
3. 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);
4. Promover a publicidade de bens ou serviços por telefone, quando a chamada for onerosa ao consumidor que a origina (art. 33, parágrafo único);



Município de Espírito Santo do Pinhal
Estado de São Paulo
PROCON Municipal

5. Promover publicidade de produto ou serviço de forma que o consumidor não a identifique como tal, de forma fácil e imediata (art. 36);
6. Prática infrativa não enquadrada em outro grupo.
7. Deixar de gravar de forma indelével, nos produtos refrigerados, as informações quanto suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, origem, entre outros dados relevantes (art. 31, parágrafo único).

Outras situações de exclusão da Fiscalização Orientadora - Dupla Visita são: reincidência, fraude, resistência ou embaraço à fiscalização. Entenda-se como reincidente (§3º, do art. 59 da Lei Federal nº 8.078/90), o fornecedor que nos últimos 05 (cinco) anos, a contar da lavratura do auto de infração, tenha sofrido sanção por meio de decisão administrativa irrecurável, por qualquer infração elencada no Anexo I, da Portaria Normativa Procon nº 57/19.

4. Condutas irregulares mais frequentes:

ÁREA	BANCO
01	Não oferecer atendimento preferencial para deficientes, idosos, gestantes, lactantes e pessoas com crianças de colo.
02	Oferecer atendimento preferencial ineficiente.
03	Recusar-se a efetuar o pagamento de contas daqueles que não sejam seus clientes.
04	Inserir, em instrumento contratual, cláusula que permite a cobrança de valor específico pela emissão de boleto bancário.
05	Cobrar quantia, a título de emissão de boleto bancário, diretamente no boleto.

ÁREA	ADMINISTRADORA DE CARTÃO DE CRÉDITO
01	Enviar cartão de crédito (ou fornecer produtos/serviços) sem que o consumidor tenha feito solicitação, ou ainda, tenha autorizado o envio anteriormente.



Município de Espírito Santo do Pinhal
Estado de São Paulo
PROCON Municipal

ÁREA	CARTÃO DE CRÉDITO/DÉBITO
01	Cobrar preço maior do que o combinado como preço à vista, seja para pagamento em dinheiro ou em cheque, quando se tratar de pagamento em cartão de crédito/ débito.
02	Impor ao consumidor valor mínimo para aceitar cartão de crédito/débito, como forma de pagamento.
03	Recusar pagamento por meio de cartão de crédito/débito para mercadorias oferecidas em promoções.
04	Ausência de informação prévia e adequada ao consumidor sobre a não aceitação de cartão de crédito ou débito como forma de pagamento, através de placas, cartazes ou cartazetes, afixados em local de fácil visualização.

ÁREA	CHEQUES (BANCOS)
01	Deixar de informar ao consumidor, de forma adequada e prévia sobre: <ul style="list-style-type: none">▪ Recusa em aceitar cheques como forma de pagamento;▪ Recusa em aceitar, como forma de pagamento, cheque em nome de terceiro;▪ Recusa em aceitar, como forma de pagamento, cheque proveniente de certo Banco;▪ Recusa em aceitar, como forma de pagamento, cheque de outra praça;▪ Condicionamento da liberação da mercadoria adquirida à compensação do cheque;▪ Exigência de consulta prévia ao Sistema de Proteção ao Crédito como requisito para Aceitação de Cheques.▪ Recusa em aceitar, como forma de pagamento, cheque de Pessoa Jurídica;▪ Exigência da apresentação do RG e/ou CPF como condição para aceitação de Cheque.
02	Recusar-se a aceitar cheque de conta-corrente aberta recentemente como forma de pagamento.
03	Impor valor mínimo ou máximo para aceitar cheque como forma de pagamento.
04	Recusar-se a aceitar outras espécies de cheque que não o especial.



Município de Espírito Santo do Pinhal
Estado de São Paulo
PROCON Municipal

ÁREA	ALIMENTOS/PRODUTOS
01	Expor ao público consumidor, em balcão frigorífico, carne pré-moída. 1) Se o frigorífico, fornecedor da carne pré-moída, for autônomo e submetido à inspeção descrita pelo Decreto 30691/52 (RIISPOA), pode comercializar a carne pré-moída, embalada e rotulada nos termos na Instrução Normativa 83/03, Anexo I, uma vez que não se submetem a tal fiscalização, aplicando-se o artigo 1º, do Decreto 45.248/00. 2) No tocante aos supermercados e açougues, a manipulação da carne pré-moída na ausência do consumidor e embalada para comercialização é vedada .
02	Comercializar pão tanto a peso e quanto por unidade.
03	Expor à venda ao público consumidor, produtos sem prazo de validade.
04	Expor à venda ao público consumidor, produtos com prazo de validade vencido.
05	Expor à venda ao público consumidor, produtos com validade borrada, apagada ou rasurada, impossibilitando ao consumidor a identificação do prazo de validade correto.
06	Expor à venda ao público consumidor, produtos com prazos de validade diferentes.
07	Expor à venda ao público consumidor, produtos sem informar no rótulo e embalagem se de sua composição consta a substância glúten.
08	Expor à venda ao público consumidor, produtos sem informar no rótulo a presença de alergênico (s).

ÁREA	VALE-REFEIÇÃO OU VALE-ALIMENTAÇÃO
01	Estabelecimento que adota vale-refeição como forma de pagamento restringindo a aceitação deste benefício a determinado dia, data, horário.
02	Cobrar ágio do consumidor quando este realiza o pagamento de suas compras com vale-refeição ou vale-alimentação.
03	Deixar o fornecedor de emitir contra-vale quando o consumidor realiza o pagamento de suas compras com vale-refeição ou vale-alimentação, enriquecendo-se ilicitamente.



Município de Espírito Santo do Pinhal
Estado de São Paulo
PROCON Municipal

ÁREA	LAZER
01	Impedir a entrada de consumidores com bebidas e comestíveis adquiridos fora do estabelecimento.
02	Negar-se a comercializar o ingresso meia-entrada a pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta anos).
03	Não comercializar o ingresso meia-entrada aos professores da rede pública/redes municipais de ensino.

ÁREA	PREÇOS
01	Deixar de informar o desconto praticado nos preços à vista, em razão do instrumento de pagamento utilizado (cartão de crédito/débito, dinheiro, cheque, boleto, cartão refeição/alimentação/voucher, etc.)
02	Expor à venda ao público consumidor, produtos sem qualquer informação sobre seu preço para pagamento à vista ou em parcelas.
03	Expor à venda ao público consumidor, produtos cuja informação sobre o preço é dada em caracteres reduzidos (minúsculos), impossibilitando sua adequada percepção.
04	Expor à venda ao público consumidor, produtos com o preço borrado, rasurado ou apagado, impossibilitando que o consumidor o identifique.
05	Expor à venda ao público consumidor, produtos informando apenas seu preço em parcelas, obrigando o consumidor a realizar o cálculo para ter conhecimento do valor total do produto para pagamento à vista.
06	Expor à venda ao público consumidor, produtos sem informar: a) o valor total a ser pago à vista; b) o valor total a ser pago no parcelamento; c) o número e o valor das prestações; d) a taxa de juros cobrada.
07	Expor à venda ao público consumidor, produtos sem informar os encargos incidentes sobre o parcelamento/financiamento do preço.
08	Expor à venda ao público consumidor, produtos informando seu preço somente em moeda estrangeira, obrigando o consumidor a realizar o cálculo para ter conhecimento do valor total em reais para pagamento à vista.



Município de Espírito Santo do Pinhal
Estado de São Paulo
PROCON Municipal

09	Informar os preços dos produtos expostos à venda ao público consumidor, sem que estejam a eles física ou visualmente ligados, dificultando sua identificação.
10	Expor à venda ao público consumidor, em local específico, produtos, utilizando referência que deixa dúvidas se o preço indicado na etiqueta corresponde a um produto ou a outro.
11	Expor à venda ao público consumidor, produtos com duas ou mais indicações diferentes de preço, afixadas em sua embalagem/próprio produto.
12	Expor à venda ao público consumidor, em gôndola, produtos com preço informado no trilho diferente do preço cobrado no caixa.
13	Expor à venda ao público consumidor, produtos com os respectivos preços para pagamento à vista afixados, em determinado lado do produto, com sua face principal não voltada para o consumidor, dependendo de solicitação do consumidor ou intervenção do comerciante para garantir a visualização do preço.
14	Não disponibilizar ao público consumidor, a relação com os preços dos serviços/produtos oferecidos, forçando-o a solicitar a intervenção do fornecedor para tomar conhecimento dos preços.
15	Não manter afixada, à entrada do estabelecimento, a relação dos preços dos produtos e serviços de alimentação à disposição do consumidor.
16	Não manter relação dos códigos com os respectivos preços dos produtos que comercializa à disposição do consumidor, quando o fornecedor trabalha com autosserviço.
17	Utilização de códigos referenciais para indicação dos preços dos produtos sendo difícil sua visualização, considerando-se as letras, cores usadas e o tamanho dos caracteres, impossibilitando ao consumidor identificar os preços dos produtos.
18	Fazer uso do sistema de código de barras para informação dos preços dos produtos, mas não manter leitores ópticos à disposição do público consumidor com intuito de permitir a verificação dos preços.
19	Fazer uso do sistema de código de barras para informação dos preços dos produtos, mas não manter leitores ópticos em pleno funcionamento para que o público consumidor possa verificar os preços.
20	Fazer uso do sistema de código de barras para informação dos preços dos produtos, mas não indicar, por cartazes suspensos, a localização dos leitores ópticos para que o público consumidor possa verificar os preços.



Município de Espírito Santo do Pinhal
Estado de São Paulo
PROCON Municipal

21	Fazer uso de sistema de código de barras para informação dos preços dos produtos e manter os leitores ópticos à distância superior a 15 metros, da localização dos produtos.
22	Fornecer ao público consumidor, informações sobre preço à vista, parcelado, número de parcelas, taxa de juros praticada sem dispô-las na mesma dimensão.
23	Expor à venda ao público consumidor, em local pré-determinado, kit promocional composto por "x" produtos, de modo que o preço do conjunto corresponderia apenas a somatória de "x" deles. No entanto, o preço cobrado do consumidor representa valor maior do que a soma em questão.

ÁREA	OFERTA E PUBLICIDADE
01	Expor à venda ao público consumidor, produtos pelos preços indicados no próprio produto/gôndola em desacordo com os preços apresentados no folheto promocional, distribuído no próprio estabelecimento.
02	Veicular, por meio de folheto promocional, ofertas referentes a determinados produtos, sem que disponha dos referidos produtos para cumprir a oferta anunciada.
03	Veicular ofertas por meio de folheto publicitário e comercializar os produtos anunciados por preços acima do anunciado, no período de validade das ofertas.
04	Veicular ofertas por meio de folheto publicitário e não dispor do produto para comercialização, no período de validade das ofertas.
05	Veicular folheto publicitário ofertando produtos por determinado preço e vendê-los por outro, conforme nota fiscal.
06	Deixar de fazer constar no folheto/peça publicitária: a) o valor total à vista; b) o valor total a ser pago no parcelamento/financiamento; c) o número de parcelas; d) o valor das parcelas; e) periodicidade das parcelas; f) os juros incidentes; em: cartazes expostos em seus estabelecimentos comerciais e nas vias públicas; panfletos distribuídos em residências e por jornais de bairro ou de grande circulação; demais meios de comunicação; e anúncios em vitrines,



Município de Espírito Santo do Pinhal
Estado de São Paulo
PROCON Municipal

	araras, prateleiras e qualquer outro lugar onde o produto ou serviço seja exibido ao consumidor.
--	--

ÁREA	EXEMPLAR DE CDC – CÓDIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
01	Não manter no estabelecimento comercial, um exemplar do Código de Defesa do Consumidor
02	Não manter no estabelecimento comercial, um exemplar do Código de Defesa do Consumidor em local visível, impossibilitando ao consumidor o acesso à informação contida na lei.
03	Não manter no estabelecimento comercial, um exemplar do Código de Defesa do Consumidor em local de fácil acesso ao consumidor, fazendo com que os consumidores necessitem solicitar ajuda do vendedor para consultá-lo.