

LEI Nº 8.078, DE 11 DE
SETEMBRO DE 1990

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

À disposição do cliente para
consulta conforme
Lei 12.291/2010



(11) 4433-2877 

sincomercioabc 

talentosdocomercio 

sincomercioabc.com.br 

ÍNDICE SISTEMÁTICO

LEI Nº 12.291, DE 20 DE JULHO DE 2010.....	3
LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.....	4
TÍTULO I - Dos Direitos do Consumidor.....	4
CAPÍTULO I	
Disposições Gerais.....	4
CAPÍTULO II	
Da Política Nacional de Relações de Consumo.....	4
CAPÍTULO III	
Dos Direitos Básicos do Consumidor.....	6
CAPÍTULO IV	
Da Qualidade de Produtos e Serviços, da Prevenção e da Reparação dos Danos.....	7
SEÇÃO I	
Da Proteção à Saúde e Segurança.....	7
SEÇÃO II	
Da Responsabilidade pelo Fato do Produto e do Serviço	8
SEÇÃO III	
Da Responsabilidade por Vício do Produto e do Serviço.....	9
SEÇÃO IV	
Da Decadência e da Prescrição.....	12
SEÇÃO V	
Da Desconsideração da Personalidade Jurídica	13
CAPÍTULO V	
Das Práticas Comerciais.....	13
SEÇÃO I	
Das Disposições Gerais.....	13
SEÇÃO II	
Da Oferta.....	13
SEÇÃO III	
Da Publicidade	14
SEÇÃO IV	
Das Práticas Abusivas.....	15
SEÇÃO V	
Da Cobrança de Dívidas.....	16
SEÇÃO VI	
Dos Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores.....	17
CAPÍTULO VI	
Da Proteção Contratual.....	17
SEÇÃO I	
Disposições Gerais.....	17
SEÇÃO II	
Das Cláusulas Abusivas.....	18
SEÇÃO III	
Dos Contratos de Adesão.....	21
CAPÍTULO VI-A	
Da Prevenção E Do Tratamento Do Superendividamento.....	21

CAPÍTULO VII				
Das Sanções Administrativas.....				25
TÍTULO II	II	-	Das	Infrações
Penais.....				27
TÍTULO III - Da Defesa do Consumidor em Juízo.....				30
CAPÍTULO I				
Disposições Gerais.....				30
CAPÍTULO II				
Das Ações Coletivas Para a Defesa de Interesses Individuais Homogêneos.....				32
CAPÍTULO III				
Das Ações de Responsabilidade do Fornecedor de Produtos e Serviços.....				33
CAPÍTULO IV				
Da Coisa Julgada.....				34
CAPÍTULO V				
Da Conciliação No Superendividamento				34
TÍTULO IV - Do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.....				36
TÍTULO V - Da Convenção Coletiva de Consumo.....				37
TÍTULO VI - Disposições Finais.....				38
DECRETO Nº 5.903, DE 20 DE SETEMBRO DE 2006.....				40
DECRETO Nº 11.034, DE 5 DE ABRIL DE 2022.....				44
DECRETO Nº 11.150, DE 26 DE JULHO DE 2022.....				50
LEI Nº 14.390, DE 4 DE JULHO DE 2022.....				53
LEI Nº 14.454, DE 21 DE SETEMBRO DE 2022.....				55
LEI Nº 17.832, DE 01 DE NOVEMBRO DE 2023.....				57

LEI Nº 12.291, DE 20 DE JULHO DE 2010.

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

Art. 1º São os estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços obrigados a manter, em local visível e de fácil acesso ao público, 1 (*um*) exemplar do Código de Defesa do Consumidor.

Art. 2º O não cumprimento do disposto nesta Lei implicará as seguintes penalidades, a serem aplicadas aos infratores pela autoridade administrativa no âmbito de sua atribuição:

I- multa no montante de até R\$ 1.064,10 (*mil e sessenta e quatro reais e dez centavos*);

II- (*VETADO*); e

III- (*VETADO*).

Art. 3º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 20 de julho de 2010; 189º da Independência e 122º da República.

*LUIZ INÁCIO LULA DA SILVA
Luiz Paulo Teles Ferreira Barreto*

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR
LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.

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

TÍTULO I

Dos Direitos do Consumidor

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

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

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

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

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

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

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

CAPÍTULO II

Da Política Nacional de Relações de Consumo

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

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

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

a) por iniciativa direta;

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

c) pela presença do Estado no mercado de consumo;

d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

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

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

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

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

VII- racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VIII- estudo constante das modificações do mercado de consumo.

IX- fomento de ações direcionadas à educação financeira e ambiental dos consumidores; (*Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021*).

X- prevenção e tratamento do superendividamento como forma de evitar a exclusão social do consumidor. (*Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021*).

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

I- manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente;

II- instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público;

III- criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo;

IV- criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo;

V- concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor.

VI- instituição de mecanismos de prevenção e tratamento extrajudicial e judicial do superendividamento e de proteção do consumidor pessoa natural; *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*.

VII- instituição de núcleos de conciliação e mediação de conflitos oriundos de superendividamento. *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*.

§ 1º *(Vetado)*.

§ 2º *(Vetado)*.

CAPÍTULO III

Dos Direitos Básicos do Consumidor

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I- a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II- a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III- a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; *(Redação dada pela Lei nº 12.741, de 2012)* Vigência.

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

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

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

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

VIII- a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele

hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX- (*Vetado*);

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

XI- a garantia de práticas de crédito responsável, de educação financeira e de prevenção e tratamento de situações de superendividamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, por meio da revisão e da repactuação da dívida, entre outras medidas; (*Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021*).

XII- a preservação do mínimo existencial, nos termos da regulamentação, na repactuação de dívidas e na concessão de crédito; (*Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021*).

XIII- a informação acerca dos preços dos produtos por unidade de medida, tal como por quilo, por litro, por metro ou por outra unidade, conforme o caso. (*Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021*).

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

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

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

CAPÍTULO IV

Da Qualidade de Produtos e Serviços, da Prevenção e da Reparação dos Danos

SEÇÃO I

Da Proteção à Saúde e Segurança

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

§ 1º Em se tratando de produto industrial, ao fabricante cabe prestar as informações a que se refere este artigo, através de impressos apropriados que devam acompanhar o produto.

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

13.486, de 2017).

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

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

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

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

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

Art. 11. (Vetado).

SEÇÃO II

Da Responsabilidade pelo Fato do Produto e do Serviço

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

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

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

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

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

- I- que não colocou o produto no mercado;

II- que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste;

III- a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

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

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

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

III- não conservar adequadamente os produtos perecíveis.

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

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

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

I- o modo de seu fornecimento;

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

III- a época em que foi fornecido.

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

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

I- que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

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

Art. 15. *(Vetado).*

Art. 16. *(Vetado).*

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

SEÇÃO III

Da Responsabilidade por Vício do Produto e do Serviço

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

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

I- a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

II- a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III- o abatimento proporcional do preço.

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

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

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

§ 5º No caso de fornecimento de produtos in natura, será responsável perante o consumidor o fornecedor imediato, exceto quando identificado claramente seu produtor.

§ 6º São impróprios ao uso e consumo:

I- os produtos cujos prazos de validade estejam vencidos;

II- os produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda, aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação;

III- os produtos que, por qualquer motivo, se revelem inadequados ao fim a que se destinam.

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

I- o abatimento proporcional do preço;

II- complementação do peso ou medida;

III- a substituição do produto por outro da mesma espécie, marca ou modelo, sem os aludidos vícios;

IV- a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

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

§ 2º O fornecedor imediato será responsável quando fizer a pesagem ou a medição e o instrumento utilizado não estiver aferido segundo os padrões oficiais.

Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I- a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

II- a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III- o abatimento proporcional do preço.

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

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

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

Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados,

eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

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

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

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

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

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

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

SEÇÃO IV Da Decadência e da Prescrição

Art. 26. O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em:
PI- trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis;

II- noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.

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

§ 2º Obstat a decadência:

I- a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca;

II- (*Vetado*).

III- a instauração de inquérito civil, até seu encerramento.

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

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

Parágrafo único. (*Vetado*).

SEÇÃO V

Da Desconsideração da Personalidade Jurídica

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

§ 1º (*Vetado*).

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

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

§ 4º As sociedades coligadas só responderão por culpa.

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

CAPÍTULO V

Das Práticas Comerciais

SEÇÃO I

Das Disposições Gerais

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

SEÇÃO II

Da Oferta

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

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

Parágrafo único. As informações de que trata este artigo, nos produtos refrigerados oferecidos ao consumidor, serão gravadas de forma indelével.

Art. 32. Os fabricantes e importadores deverão assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto.

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

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

Parágrafo único. É proibida a publicidade de bens e serviços por telefone, quando a chamada for onerosa ao consumidor que a origina

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

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

I- exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

II- aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

III- rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

SEÇÃO III Da Publicidade

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

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

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

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

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

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

§ 4º (*Vetado*).

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

SEÇÃO IV Das Práticas Abusivas

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

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

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

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

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

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

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

VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro);

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

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

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

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

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

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

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

Art. 40. O fornecedor de serviço será obrigado a entregar ao consumidor orçamento prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços.

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

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

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

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

SEÇÃO V

Da Cobrança de Dívidas

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

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do

indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

Art. 42-A. Em todos os documentos de cobrança de débitos apresentados ao consumidor, deverão constar o nome, o endereço e o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas – CPF ou no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ do fornecedor do produto ou serviço correspondente.

SEÇÃO VI

Dos Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores

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

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

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

§ 3º O consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de cinco dias úteis, comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas.

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

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

§ 6º Todas as informações de que trata o caput deste artigo devem ser disponibilizadas em formatos acessíveis, inclusive para a pessoa com deficiência, mediante solicitação do consumidor.

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

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

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

Art. 45. (Vetado).

CAPÍTULO VI

Da Proteção Contratual

SEÇÃO I

Disposições Gerais

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

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

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

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

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

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

Parágrafo único. O termo de garantia ou equivalente deve ser padronizado e esclarecer, de maneira adequada em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor, devendo ser-lhe entregue, devidamente preenchido pelo fornecedor, no ato do fornecimento, acompanhado de manual de instrução, de instalação e uso do produto em linguagem didática, com ilustrações.

SEÇÃO II

Das Cláusulas Abusivas

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

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

II- subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos

neste código;

III- transfiram responsabilidades a terceiros;

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

V- (*Vetado*);

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

VII- determinem a utilização compulsória de arbitragem;

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

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

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

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

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

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

XIV- infrinjam ou possibilitem a violação de normas ambientais;

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

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

XVII- condicionem ou limitem de qualquer forma o acesso aos órgãos do Poder Judiciário; (*Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021*)

XVIII- estabeleçam prazos de carência em caso de impontualidade das prestações mensais ou impeçam o restabelecimento integral dos direitos do consumidor e de seus meio de pagamento a partir da purgação da mora ou do acordo com os credores; (*Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021*)

XIX - (VETADO).(*Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021*)

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

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

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

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

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

§ 3º (*Vetado*).

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

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

adequadamente sobre:

I- preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional;

II- montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros;

III - acréscimos legalmente previstos;

IV- número e periodicidade das prestações;

V- soma total a pagar, com e sem financiamento.

§ 1º As multas de mora decorrentes do inadimplemento de obrigações no seu termo não poderão ser superiores a dois por cento do valor da prestação.

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

§ 3º (*Vetado*).

Art. 53. Nos contratos de compra e venda de móveis ou imóveis mediante pagamento em prestações, bem como nas alienações fiduciárias em garantia, consideram-se nulas de pleno direito as cláusulas que estabeleçam a perda total das prestações pagas em benefício do credor que, em razão do inadimplemento, pleitear a resolução do contrato e a retomada do produto alienado.

§ 1º (Vetado).

§ 2º Nos contratos do sistema de consórcio de produtos duráveis, a compensação ou a restituição das parcelas quitadas, na forma deste artigo, terá descontada, além da vantagem econômica auferida com a fruição, os prejuízos que o desistente ou inadimplente causar ao grupo.

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

SEÇÃO III Dos Contratos de Adesão

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

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

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

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

§ 4º As cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão.

§ 5º (Vetado)

CAPÍTULO VI-A DA PREVENÇÃO E DO TRATAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Art. 54-A. Este Capítulo dispõe sobre a prevenção do superendividamento da pessoa natural, sobre o crédito responsável e sobre a educação financeira do consumidor. *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

§ 1º Entende-se por superendividamento a impossibilidade manifesta de o consumidor pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial, nos termos da regulamentação. *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

§ 2º As dívidas referidas no § 1º deste artigo englobam quaisquer compromissos financeiros assumidos decorrentes de relação de consumo, inclusive operações de crédito, compras a prazo e serviços de prestação continuada. *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

§ 3º O disposto neste Capítulo não se aplica ao consumidor cujas dívidas tenham sido contraídas mediante fraude ou má-fé, sejam oriundas de contratos celebrados dolosamente com o propósito de não realizar o pagamento ou decorram da aquisição ou contratação de produtos e serviços de luxo de alto valor. *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

Art. 54-B. No fornecimento de crédito e na venda a prazo, além das informações obrigatórias previstas no art. 52 deste Código e na legislação aplicável à matéria, o fornecedor ou o intermediário deverá informar o consumidor, prévia e adequadamente, no momento da oferta, sobre: *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

I- o custo efetivo total e a descrição dos elementos que o compõem; *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

II- a taxa efetiva mensal de juros, bem como a taxa dos juros de mora e o total de encargos, de qualquer natureza, previstos para o atraso no pagamento; *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

III- o montante das prestações e o prazo de validade da oferta, que deve ser, no mínimo, de 2 (dois) dias; *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

IV- o nome e o endereço, inclusive o eletrônico, do fornecedor; *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

V- o direito do consumidor à liquidação antecipada e não onerosa do débito, nos termos do § 2º do art. 52 deste Código e da regulamentação em vigor. *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

§ 1º As informações referidas no art. 52 deste Código e no caput deste artigo devem constar de forma clara e resumida do próprio contrato, da fatura ou de instrumento apartado, de fácil acesso ao consumidor. *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

§ 2º Para efeitos deste Código, o custo efetivo total da operação de crédito ao consumidor consistirá em taxa percentual anual e compreenderá todos os valores cobrados do consumidor, sem prejuízo do cálculo padronizado pela autoridade reguladora do sistema financeiro. *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

§ 3º Sem prejuízo do disposto no art. 37 deste Código, a oferta de crédito ao consumidor e a oferta de venda a prazo, ou a fatura mensal, conforme o caso, devem indicar, no mínimo, o custo efetivo total, o agente financiador e a soma total a pagar, com e sem financiamento. *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

Art. 54-C. É vedado, expressa ou implicitamente, na oferta de crédito ao consumidor, publicitária ou não: *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

I - (VETADO); *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

II - indicar que a operação de crédito poderá ser concluída sem consulta a serviços de proteção ao crédito ou sem avaliação da situação financeira do consumidor; *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

III - ocultar ou dificultar a compreensão sobre os ônus e os riscos da contratação do crédito ou da venda a prazo; *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

IV - assediar ou pressionar o consumidor para contratar o fornecimento de produto, serviço ou crédito, principalmente se se tratar de consumidor idoso, analfabeto, doente ou em estado de vulnerabilidade agravada ou se a contratação envolver prêmio; *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

V - condicionar o atendimento de pretensões do consumidor ou o início de tratativas à renúncia ou à desistência de demandas judiciais, ao pagamento de honorários advocatícios ou a depósitos judiciais. *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

Parágrafo único. *(VETADO)*. *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

Art. 54-D. Na oferta de crédito, previamente à contratação, o fornecedor ou o intermediário deverá, entre outras condutas: *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

I- informar e esclarecer adequadamente o consumidor, considerada sua idade, sobre a natureza e a modalidade do crédito oferecido, sobre todos os custos incidentes, observado o disposto nos arts. 52 e 54-B deste Código, e sobre as consequências genéricas e específicas do inadimplemento; *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

II- avaliar, de forma responsável, as condições de crédito do consumidor, mediante análise das informações disponíveis em bancos de dados de proteção ao crédito, observado o disposto neste Código e na legislação sobre proteção de dados; *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

III- informar a identidade do agente financiador e entregar ao consumidor, ao garante e a outros coobrigados cópia do contrato de crédito. *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

Parágrafo único. O descumprimento de qualquer dos deveres previstos no caput deste artigo e nos arts. 52 e 54-C deste Código poderá acarretar judicialmente a redução dos juros, dos encargos ou de qualquer acréscimo ao principal e a dilação do prazo de pagamento previsto no contrato original, conforme a gravidade da conduta do fornecedor e as possibilidades financeiras do consumidor, sem prejuízo de outras sanções e de indenização por perdas e danos, patrimoniais e morais, ao consumidor. *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

Art. 54-E. *(VETADO)*. *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

Art. 54-F. São conexos, coligados ou interdependentes, entre outros, o contrato principal de fornecimento de produto ou serviço e os contratos acessórios de crédito que lhe garantam o financiamento quando o fornecedor de crédito: *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

I- recorrer aos serviços do fornecedor de produto ou serviço para a preparação ou a conclusão do contrato de crédito; *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

II- oferecer o crédito no local da atividade empresarial do fornecedor de produto ou serviço

financiado ou onde o contrato principal for celebrado. *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

§ 1º O exercício do direito de arrependimento nas hipóteses previstas neste Código, no contrato principal ou no contrato de crédito, implica a resolução de pleno direito do contrato que lhe seja conexo. *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

§ 2º Nos casos dos incisos I e II do caput deste artigo, se houver inexecução de qualquer das obrigações e deveres do fornecedor de produto ou serviço, o consumidor poderá requerer a rescisão do contrato não cumprido contra o fornecedor do crédito. *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

§ 3º O direito previsto no § 2º deste artigo caberá igualmente ao consumidor: *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

I- contra o portador de cheque pós-datado emitido para aquisição de produto ou serviço a prazo; *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

II- contra o administrador ou o emitente de cartão de crédito ou similar quando o cartão de crédito ou similar e o produto ou serviço forem fornecidos pelo mesmo fornecedor ou por entidades pertencentes a um mesmo grupo econômico. *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

§ 4º A invalidade ou a ineficácia do contrato principal implicará, de pleno direito, a do contrato de crédito que lhe seja conexo, nos termos do caput deste artigo, ressalvado ao fornecedor do crédito o direito de obter do fornecedor do produto ou serviço a devolução dos valores entregues, inclusive relativamente a tributos. *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

Art. 54-G. Sem prejuízo do disposto no art. 39 deste Código e na legislação aplicável à matéria, é vedado ao fornecedor de produto ou serviço que envolva crédito, entre outras condutas: *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

I- realizar ou proceder à cobrança ou ao débito em conta de qualquer quantia que houver sido contestada pelo consumidor em compra realizada com cartão de crédito ou similar, enquanto não for adequadamente solucionada a controvérsia, desde que o consumidor haja notificado a administradora do cartão com antecedência de pelo menos 10 (dez) dias contados da data de vencimento da fatura, vedada a manutenção do valor na fatura seguinte e assegurado ao consumidor o direito de deduzir do total da fatura o valor em disputa e efetuar o pagamento da parte não contestada, podendo o emissor lançar como crédito em confiança o valor idêntico ao da transação contestada que tenha sido cobrada, enquanto não encerrada a apuração da contestação; *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

II- recusar ou não entregar ao consumidor, ao garante e aos outros coobrigados cópia da minuta do contrato principal de consumo ou do contrato de crédito, em papel ou outro suporte duradouro, disponível e acessível, e, após a conclusão, cópia do contrato; *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

III- impedir ou dificultar, em caso de utilização fraudulenta do cartão de crédito ou similar, que o consumidor peça e obtenha, quando aplicável, a anulação ou o imediato bloqueio do pagamento,

ou ainda a restituição dos valores indevidamente recebidos. *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

§ 1º Sem prejuízo do dever de informação e esclarecimento do consumidor e de entrega da minuta do contrato, no empréstimo cuja liquidação seja feita mediante consignação em folha de pagamento, a formalização e a entrega da cópia do contrato ou do instrumento de contratação ocorrerão após o fornecedor do crédito obter da fonte pagadora a indicação sobre a existência de margem consignável. *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

§ 2º Nos contratos de adesão, o fornecedor deve prestar ao consumidor, previamente, as informações de que tratam o art. 52 e o caput do art. 54-B deste Código, além de outras porventura determinadas na legislação em vigor, e fica obrigado a entregar ao consumidor cópia do contrato, após a sua conclusão *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

CAPÍTULO VII

Das Sanções Administrativas

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

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

§ 2º *(Vetado).*

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

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

Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:

I- multa;

II- apreensão do produto;

III- inutilização do produto;

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

- V- proibição de fabricação do produto;
- VI- suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;
- VII- suspensão temporária de atividade;
- VIII- revogação de concessão ou permissão de uso;
- IX- cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
- X- interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
- XI- intervenção administrativa;
- XII- imposição de contrapropaganda.

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

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

Parágrafo único. A multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (*Ufir*), ou índice equivalente que venha a substituí-lo.

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

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

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

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

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

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

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

§ 2º (*Vetado*)

§ 3º (*Vetado*)

TÍTULO II

Das Infrações Penais

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

Art. 62. (*Vetado*).

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

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

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

§ 2º Se o crime é culposo:

Pena- Detenção de um a seis meses ou multa.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

§ 2º Se o crime é culposos;

Pena- Detenção de um a seis meses ou multa.

Art. 67. Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser enganosa ou abusiva:

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

Parágrafo único. *(Vetado)*.

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

Pena- Detenção de seis meses a dois anos e multa:

Parágrafo único. *(Vetado)*.

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

Pena- Detenção de um a seis meses ou multa.

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

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

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

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

Art. 72. Impedir ou dificultar o acesso do consumidor às informações que sobre ele constem em cadastros, banco de dados, fichas e registros:

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

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

Pena- Detenção de um a seis meses ou multa.

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

Pena- Detenção de um a seis meses ou multa.

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

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

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

II- ocasionarem grave dano individual ou coletivo; III - dissimular-se a natureza ilícita do procedimento;

IV- quando cometidos:

a) por servidor público, ou por pessoa cuja condição econômico- social seja manifestamente superior à da vítima;

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

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

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

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

I- a interdição temporária de direitos;

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

III- a prestação de serviços à comunidade.

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

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

a) reduzida até a metade do seu valor mínimo;

b) aumentada pelo juiz até vinte vezes.

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

TÍTULO III

Da Defesa do Consumidor em Juízo

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

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

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

I - interesses ou direitos difusos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato;

II - interesses ou direitos coletivos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base;

III- interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum.

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

I- o Ministério Público,

II- a União, os Estados, os Municípios e o Distrito Federal;

III- as entidades e órgãos da Administração Pública, direta ou indireta, ainda que sem personalidade jurídica, especificamente destinados à defesa dos interesses e direitos protegidos por este código;

VI- as associações legalmente constituídas há pelo menos um ano e que incluam entre seus fins institucionais a defesa dos interesses e direitos protegidos por este código, dispensada a autorização assemblear.

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

§ 2º (*Vetado*).

§ 3º (*Vetado*).

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

Parágrafo único. (*Vetado*).

Art. 84. Na ação que tenha por objeto o cumprimento da obrigação de fazer ou não fazer, o juiz concederá a tutela específica da obrigação ou determinará providências que assegurem o resultado prático equivalente ao do adimplemento.

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

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

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

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

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

Art. 85. (*Vetado*).

Art. 86. (*Vetado*).

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

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

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

Art. 89. (*Vetado*)

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

CAPÍTULO II

Das Ações Coletivas Para a Defesa de Interesses Individuais Homogêneos

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

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

Parágrafo único. (*Vetado*).

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

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

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

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

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

Art. 96. (Vetado).

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

Parágrafo único. (Vetado).

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

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

§ 2º É competente para a execução o juízo:

I- da liquidação da sentença ou da ação condenatória, no caso de execução individual;

II- da ação condenatória, quando coletiva a execução.

Art. 99 Em caso de concurso de créditos decorrentes de condenação prevista na Lei n.º 7.347, de 24 de julho de 1985 e de indenizações pelos prejuízos individuais resultantes do mesmo evento danoso, estas terão preferência no pagamento.

Parágrafo único. Para efeito do disposto neste artigo, a destinação da importância recolhida ao fundo criado pela Lei nº7.347 de 24 de julho de 1985, ficará sustada enquanto pendentes de decisão de segundo grau as ações de indenização pelos danos individuais, salvo na hipótese de o patrimônio do devedor ser manifestamente suficiente para responder pela integralidade das dívidas.

Art. 100. Decorrido o prazo de um ano sem habilitação de interessados em número compatível com a gravidade do dano, poderão os legitimados do art. 82 promover a liquidação e execução da indenização devida.

Parágrafo único. O produto da indenização devida reverterá para o fundo criado pela Lei n.º 7.347, de 24 de julho de 1985.

CAPÍTULO III

Das Ações de Responsabilidade do Fornecedor de Produtos e Serviços

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

I- a ação pode ser proposta no domicílio do autor;

II- o réu que houver contratado seguro de responsabilidade poderá chamar ao processo o segurador, vedada a integração do contraditório pelo Instituto de Resseguros do Brasil. Nesta hipótese, a sentença que julgar procedente o pedido condenará o réu nos termos do art. 80 do Código de Processo Civil. Se o réu houver sido declarado falido, o síndico será intimado a informar a existência de seguro de responsabilidade, facultando-se, em caso afirmativo, o ajuizamento de ação de indenização diretamente contra o segurador, vedada a denúncia da lide ao Instituto de Resseguros do Brasil e dispensado o litisconsórcio obrigatório com este.

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

§ 1º (*Vetado*).

§ 2º (*Vetado*)

CAPÍTULO IV Da Coisa Julgada

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

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

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

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

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

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

§ 3º Os efeitos da coisa julgada de que cuida o art. 16, combinado com o art. 13 da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, não prejudicarão as ações de indenização por danos pessoalmente sofridos, propostas individualmente ou na forma prevista neste código, mas, se procedente o

pedido, beneficiarão as vítimas e seus sucessores, que poderão proceder à liquidação e à execução, nos termos dos arts. 96 a 99.

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

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

CAPÍTULO V

DA CONCILIAÇÃO NO SUPERENDIVIDAMENTO

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Art. 104-A. A requerimento do consumidor superendividado pessoa natural, o juiz poderá instaurar processo de repactuação de dívidas, com vistas à realização de audiência conciliatória, presidida por ele ou por conciliador credenciado no juízo, com a presença de todos os credores de dívidas previstas no art. 54-A deste Código, na qual o consumidor apresentará proposta de plano de pagamento com prazo máximo de 5 (*cinco*) anos, preservados o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, e as garantias e as formas de pagamento originalmente pactuadas. *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

§ 1º Excluem-se do processo de repactuação as dívidas, ainda que decorrentes de relações de consumo, oriundas de contratos celebrados dolosamente sem o propósito de realizar pagamento, bem como as dívidas provenientes de contratos de crédito com garantia real, de financiamentos imobiliários e de crédito rural. *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

§ 2º O não comparecimento injustificado de qualquer credor, ou de seu procurador com poderes especiais e plenos para transigir, à audiência de conciliação de que trata o caput deste artigo acarretará a suspensão da exigibilidade do débito e a interrupção dos encargos da mora, bem como a sujeição compulsória ao plano de pagamento da dívida se o montante devido ao credor ausente for certo e conhecido pelo consumidor, devendo o pagamento a esse credor ser estipulado para ocorrer apenas após o pagamento aos credores presentes à audiência conciliatória. *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

§ 3º No caso de conciliação, com qualquer credor, a sentença judicial que homologar o acordo descreverá o plano de pagamento da dívida e terá eficácia de título executivo e força de coisa julgada. *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

§ 4º Constarão do plano de pagamento referido no § 3º deste artigo: *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

I- medidas de dilação dos prazos de pagamento e de redução dos encargos da dívida ou da remuneração do fornecedor, entre outras destinadas a facilitar o pagamento da dívida; *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

II- referência à suspensão ou à extinção das ações judiciais em curso; *(Incluído pela Lei nº*

14.181, de 2021)

III- data a partir da qual será providenciada a exclusão do consumidor de bancos de dados e de cadastros de inadimplentes; *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

IV- condicionamento de seus efeitos à abstenção, pelo consumidor, de condutas que importem no agravamento de sua situação de superendividamento. *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

§ 5º O pedido do consumidor a que se refere o caput deste artigo não importará em declaração de insolvência civil e poderá ser repetido somente após decorrido o prazo de 2 (dois) anos, contado da liquidação das obrigações previstas no plano de pagamento homologado, sem prejuízo de eventual repactuação. *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

Art. 104-B. Se não houver êxito na conciliação em relação a quaisquer credores, o juiz, a pedido do consumidor, instaurará processo por superendividamento para revisão e integração dos contratos e repactuação das dívidas remanescentes mediante plano judicial compulsório e procederá à citação de todos os credores cujos créditos não tenham integrado o acordo porventura celebrado. *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

§ 1º Serão considerados no processo por superendividamento, se for o caso, os documentos e as informações prestadas em audiência. *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

§ 2º No prazo de 15 (quinze) dias, os credores citados juntarão documentos e as razões da negativa de aceder ao plano voluntário ou de renegociar. *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

§ 3º O juiz poderá nomear administrador, desde que isso não onere as partes, o qual, no prazo de até 30 (trinta) dias, após cumpridas as diligências eventualmente necessárias, apresentará plano de pagamento que contemple medidas de temporização ou de atenuação dos encargos. *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

§ 4º O plano judicial compulsório assegurará aos credores, no mínimo, o valor do principal devido, corrigido monetariamente por índices oficiais de preço, e preverá a liquidação total da dívida, após a quitação do plano de pagamento consensual previsto no art. 104-A deste Código, em, no máximo, 5 (cinco) anos, sendo que a primeira parcela será devida no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias, contado de sua homologação judicial, e o restante do saldo será devido em parcelas mensais iguais e sucessivas. *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

Art. 104-C. Compete concorrente e facultativamente aos órgãos públicos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor a fase conciliatória e preventiva do processo de repactuação de dívidas, nos moldes do art. 104-A deste Código, no que couber, com possibilidade de o processo ser regulado por convênios específicos celebrados entre os referidos órgãos e as instituições credoras ou suas associações. *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

§ 1º Em caso de conciliação administrativa para prevenir o superendividamento do consumidor pessoa natural, os órgãos públicos poderão promover, nas reclamações individuais, audiência global de conciliação com todos os credores e, em todos os casos, facilitar a elaboração

de plano de pagamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, sob a supervisão desses órgãos, sem prejuízo das demais atividades de reeducação financeira cabíveis. *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

§ 2º O acordo firmado perante os órgãos públicos de defesa do consumidor, em caso de superendividamento do consumidor pessoa natural, incluirá a data a partir da qual será providenciada a exclusão do consumidor de bancos de dados e de cadastros de inadimplentes, bem como o condicionamento de seus efeitos à abstenção, pelo consumidor, de condutas que importem no agravamento de sua situação de superendividamento, especialmente a de contrair novas dívidas. *(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)*

TÍTULO IV

Do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

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

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

I- planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política nacional de proteção ao consumidor;

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

III- prestar aos consumidores orientação permanente sobre seus direitos e garantias;

IV- informar, conscientizar e motivar o consumidor através dos diferentes meios de comunicação;

V- solicitar à polícia judiciária a instauração de inquérito policial para a apreciação de delito contra os consumidores, nos termos da legislação vigente;

VI- representar ao Ministério Público competente para fins de adoção de medidas processuais no âmbito de suas atribuições;

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

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

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

X- *(Vetado)*.

XI- *(Vetado)*.

XII- *(Vetado)*.

XIII- desenvolver outras atividades compatíveis com suas finalidades.

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

TÍTULO V

Da Convenção Coletiva de Consumo

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

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

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

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

Art. 108. *(Vetado)*.

TÍTULO VI

Disposições Finais

Art. 109. *(Vetado)*.

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

"IV- a qualquer outro interesse difuso ou coletivo".

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

"II- inclui, entre suas finalidades institucionais, a proteção ao meio ambiente, ao consumidor,

ao patrimônio artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico, ou a qualquer outro interesse difuso ou coletivo".

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

FERNANDO COLLOR
Bernardo Cabral
Zélia M. Cardoso de Mello
Ozires Silva

DECRETO Nº 5.903, DE 20 DE SETEMBRO DE 2006

O **PRESIDENTE DA REPÚBLICA**, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e na Lei nº 10.962, de 11 de outubro de 2004,

DECRETA:

Art. 1º Este Decreto regulamenta a Lei nº 10.962, de 11 de outubro de 2004, e dispõe sobre as práticas infracionais que atentam contra o direito básico do consumidor de obter informação adequada e clara sobre produtos e serviços, previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 2º Os preços de produtos e serviços deverão ser informados adequadamente, de modo a garantir ao consumidor a correção, clareza, precisão, ostensividade e legibilidade das informações prestadas.

§ 1º Para efeito do disposto no caput deste artigo, considera-se:

I- correção, a informação verdadeira que não seja capaz de induzir o consumidor em erro;

II- clareza, a informação que pode ser entendida de imediato e com facilidade pelo consumidor, sem abreviaturas que dificultem a sua compreensão, e sem a necessidade de qualquer interpretação ou cálculo;

III- precisão, a informação que seja exata, definida e que esteja física ou visualmente ligada ao produto a que se refere, sem nenhum embarço físico ou visual interposto;

IV- ostensividade, a informação que seja de fácil percepção, dispensando qualquer esforço na sua assimilação; e

V- legibilidade, a informação que seja visível e indelével.

Art. 3º O preço de produto ou serviço deverá ser informado discriminando-se o total à vista.

Parágrafo único. No caso de outorga de crédito, como nas hipóteses de financiamento ou parcelamento, deverão ser também discriminados:

I- o valor total a ser pago com financiamento;

II- o número, periodicidade e valor das prestações;

III- os juros; e

IV- os eventuais acréscimos e encargos que incidirem sobre o valor do financiamento ou parcelamento.

Art. 4º Os preços dos produtos e serviços expostos à venda devem ficar sempre visíveis aos consumidores enquanto o estabelecimento estiver aberto ao público.

Parágrafo único. A montagem, rearranjo ou limpeza, se em horário de funcionamento, deve ser feito sem prejuízo das informações relativas aos preços de produtos ou serviços expostos à venda.

Art. 5º Na hipótese de afixação de preços de bens e serviços para o consumidor, em vitrines e no comércio em geral, de que trata o inciso I do art. 2º da Lei no 10.962, de 2004, a etiqueta ou similar afixada diretamente no produto exposto à venda deverá ter sua face principal voltada ao consumidor, a fim de garantir a pronta visualização do preço, independentemente de solicitação do consumidor ou intervenção do comerciante.

Parágrafo único. Entende-se como similar qualquer meio físico que esteja unido ao produto e gere efeitos visuais equivalentes aos da etiqueta.

Art. 6º Os preços de bens e serviços para o consumidor nos estabelecimentos comerciais de que trata o inciso II do art. 2º da Lei nº 10.962, de 2004, admitem as seguintes modalidades de afixação:

I- direta ou impressa na própria embalagem;

II- de código referencial; ou

III- de código de barras.

§ 1º Na afixação direta ou impressão na própria embalagem do produto, será observado o disposto no art. 5º deste Decreto.

§ 2º A utilização da modalidade de afixação de código referencial deverá atender às seguintes exigências:

I- a relação dos códigos e seus respectivos preços devem estar visualmente unidos e próximos dos produtos a que se referem, e imediatamente perceptível ao consumidor, sem a necessidade de qualquer esforço ou deslocamento de sua parte; e

II- o código referencial deve estar fisicamente ligado ao produto, em contraste de cores e em tamanho suficientes que permitam a pronta identificação pelo consumidor.

§ 3º Na modalidade de afixação de código de barras, deverão ser observados os seguintes requisitos:

I- as informações relativas ao preço à vista, características e código do produto deverão estar a ele visualmente unidas, garantindo a pronta identificação pelo consumidor;

II- a informação sobre as características do item deve compreender o nome, quantidade e demais elementos que o particularizem; e

III- as informações deverão ser disponibilizadas em etiquetas com caracteres ostensivos e em cores de destaque em relação ao fundo.

Art. 7º Na hipótese de utilização do código de barras para apreçamento, os fornecedores deverão disponibilizar, na área de vendas, para consulta de preços pelo consumidor, equipamentos de leitura ótica em perfeito estado de funcionamento.

§ 1º Os leitores óticos deverão ser indicados por cartazes suspensos que informem a sua localização.

§ 2º Os leitores óticos deverão ser dispostos na área de vendas, observada a distância máxima de quinze metros entre qualquer produto e a leitora ótica mais próxima.

§ 3º Para efeito de fiscalização, os fornecedores deverão prestar as informações necessárias aos agentes fiscais mediante disponibilização de croqui da área de vendas, com a identificação clara e precisa da localização dos leitores óticos e a distância que os separa, demonstrando graficamente o cumprimento da distância máxima fixada neste artigo.

Art. 8º A modalidade de relação de preços de produtos expostos e de serviços oferecidos aos consumidores somente poderá ser empregada quando for impossível o uso das modalidades descritas nos arts. 5o e 6o deste Decreto.

§ 1º A relação de preços de produtos ou serviços expostos à venda deve ter sua face principal voltada ao consumidor, de forma a garantir a pronta visualização do preço, independentemente de solicitação do consumidor ou intervenção do comerciante.

§ 2º A relação de preços deverá ser também afixada, externamente, nas entradas de restaurantes, bares, casas noturnas e similares.

Art. 9º Configuram infrações ao direito básico do consumidor à informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, sujeitando o infrator às penalidades previstas na Lei no 8.078, de 1990, as seguintes condutas:

I- utilizar letras cujo tamanho não seja uniforme ou dificulte a percepção da informação, considerada a distância normal de visualização do consumidor;

II- expor preços com as cores das letras e do fundo idêntico ou semelhante;

III- utilizar caracteres apagados, rasurados ou borrados;

IV- informar preços apenas em parcelas, obrigando o consumidor ao cálculo do total;

V- informar preços em moeda estrangeira, desacompanhados de sua conversão em moeda corrente nacional, em caracteres de igual ou superior destaque;

VI- utilizar referência que deixa dúvida quanto à identificação do item ao qual se refere;

VII- atribuir preços distintos para o mesmo item; e

VIII- expor informação redigida na vertical ou outro ângulo que dificulte a percepção.

Art. 10 A aplicação do disposto neste Decreto dar-se-á sem prejuízo de outras normas de controle incluídas na competência de demais órgãos e entidades federais.

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

Art. 11 Este Decreto entra em vigor noventa dias após sua publicação.

Brasília, 20 de setembro de 2006; 185º da Independência e 118º da República.

LUIZ INÁCIO LULA DA SILVA
Marcio Thomaz Bastos

DECRETO Nº 11.034, DE 5 DE ABRIL DE 2022

Vigência

Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, para estabelecer diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor.

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

DECRETA:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este Decreto regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, para estabelecer diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC, no âmbito dos fornecedores dos serviços regulados pelo Poder Executivo federal, com vistas a garantir o direito do consumidor:

I - à obtenção de informação adequada sobre os serviços contratados; e

II - ao tratamento de suas demandas.

Parágrafo único. Para fins do disposto neste Decreto, os órgãos ou as entidades reguladoras considerarão o porte do fornecedor do serviço regulado.

Art. 2º Para fins do disposto neste Decreto, considera-se Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC o serviço de atendimento realizado por diversos canais integrados dos fornecedores de serviços regulados com a finalidade de dar tratamento às demandas dos consumidores, tais como informação, dúvida, reclamação, contestação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

Parágrafo único. O disposto neste Decreto não se aplica à oferta e à contratação de produtos e serviços.

CAPÍTULO II DO ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

Art. 3º O acesso ao SAC será gratuito e o atendimento das demandas não acarretará ônus para o consumidor.

Art. 4º O acesso ao SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana.

§ 1º O acesso de que trata o caput será garantido por meio de, no mínimo, um dos canais de atendimento integrados, cujo funcionamento será amplamente divulgado.

§ 2º O acesso ao SAC prestado por atendimento telefônico será obrigatório, nos termos do disposto no art. 5º.

§ 3º Na hipótese de o serviço ofertado não estar disponível para fruição ou contratação nos termos do disposto no caput, o acesso ao SAC poderá ser interrompido, observada a regulamentação dos órgãos ou das entidades reguladoras competentes.

§ 4º O acesso inicial ao atendente não será condicionado ao fornecimento prévio de dados pelo consumidor.

§ 5º É vedada a veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera para o atendimento, exceto se houver consentimento prévio do consumidor.

§ 6º Sem prejuízo do disposto no § 5º, é admitida a veiculação de mensagens de caráter informativo durante o tempo de espera, desde que tratem dos direitos e deveres dos consumidores ou dos outros canais de atendimento disponíveis.

Art. 5º Os órgãos ou as entidades reguladoras competentes observarão as seguintes condições mínimas para o atendimento telefônico do consumidor:

I - horário de atendimento não inferior a oito horas diárias, com disponibilização de atendimento por humano;

II - opções mínimas constantes do primeiro menu, incluídas, obrigatoriamente, as opções de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços; e

III - tempo máximo de espera para:

- a) o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada; e
- b) a transferência ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, quando o primeiro atendente não tiver essa atribuição.

Parágrafo único. Os órgãos ou as entidades reguladoras competentes poderão estabelecer, para o setor regulado, horário de atendimento telefônico por humano superior ao previsto no inciso I do caput.

Art. 6º É obrigatória a acessibilidade em canais do SAC mantidos pelos fornecedores de que trata este Decreto, para uso da pessoa com deficiência, garantido o acesso pleno para atendimento de suas demandas.

Parágrafo único. Ato da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública disporá sobre a acessibilidade de canais de SAC, consideradas as especificidades das deficiências.

Art. 7º As opções de acesso ao SAC constarão de maneira clara:

I - em todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor na contratação do serviço e durante o seu fornecimento; e

II - nos canais eletrônicos do fornecedor.

CAPÍTULO III DA QUALIDADE DO TRATAMENTO DAS DEMANDAS

Art. 8º No tratamento das demandas, o SAC garantirá a:

I - tempestividade;

II - segurança;

III - privacidade; e

IV - resolutividade da demanda.

Parágrafo único. No tratamento das demandas serão observados ainda os princípios da:

I - dignidade;

II - boa-fé;

III - transparência;

IV - eficiência;

V - eficácia;

VI - celeridade; e

VII - cordialidade.

Art. 9º Os dados pessoais do consumidor serão coletados, armazenados, tratados, transferidos e utilizados exclusivamente nos termos do disposto na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

Art. 10. É vedado solicitar a repetição da demanda do consumidor após o seu registro no primeiro atendimento.

Art. 11. Caso a chamada telefônica seja finalizada pelo fornecedor antes da conclusão do atendimento, o fornecedor deverá:

I - retornar a chamada ao consumidor;

II - informar o registro numérico de que trata o art. 12; e

III - concluir o atendimento.

CAPÍTULO IV **DO ACOMPANHAMENTO DAS DEMANDAS**

Art. 12. É direito do consumidor acompanhar, nos diversos canais de atendimento integrados, todas as suas demandas, por meio de registro numérico ou outro tipo de procedimento eletrônico.

§ 1º O consumidor terá o direito de acesso ao histórico de suas demandas, sem ônus.

§ 2º O histórico das demandas a que se refere o § 1º:

I - será enviado ao consumidor, mediante solicitação, no prazo de cinco dias corridos, contado da data da solicitação, por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor; e

II - conterá todas as informações relacionadas à demanda, incluído o conteúdo da resposta do fornecedor, observado o disposto no § 2º do art. 13.

§ 3º Quando se tratar de chamada telefônica, a manutenção da gravação da chamada efetuada para o SAC é obrigatória, pelo prazo mínimo de noventa dias, contado da data do atendimento.

§ 4º Durante o prazo de que trata o § 3º, o consumidor poderá requerer acesso ao conteúdo da chamada efetuada.

§ 5º O registro do atendimento será mantido à disposição do consumidor e do órgão ou da entidade fiscalizadora pelo prazo mínimo de dois anos, contado da data de resolução da demanda.

CAPÍTULO V **DO TRATAMENTO DAS DEMANDAS**

Art. 13. As demandas do consumidor serão respondidas no prazo de sete dias corridos, contado da data de seu registro.

§ 1º O consumidor será informado sobre a conclusão do tratamento de sua demanda e, mediante solicitação, receberá do fornecedor a comprovação pertinente por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.

§ 2º A resposta do fornecedor:

I - será clara, objetiva e conclusiva; e

II - abordará todos os pontos da demanda do consumidor.

§ 3º Quando a demanda tratar de serviço não solicitado ou de cobrança indevida, o fornecedor adotará imediatamente as medidas necessárias à suspensão da cobrança.

§ 4º Os órgãos ou as entidades reguladoras competentes poderão estabelecer, no setor regulado, prazo para resolução das demandas no SAC.

Art. 14. O recebimento e o processamento imediato do pedido de cancelamento de serviço feito pelo consumidor, por meio do SAC, observará as seguintes diretrizes:

I - o pedido de cancelamento será permitido e assegurado ao consumidor por todos os meios disponíveis para a contratação do serviço, observadas as condições aplicáveis à rescisão e as multas decorrentes de cláusulas contratuais;

II - os efeitos do pedido de cancelamento serão imediatos, independentemente do adimplemento contratual, exceto quando for necessário o processamento técnico da demanda;

III - será assegurada ao consumidor a informação sobre eventuais condições aplicáveis à rescisão e as multas incidentes por descumprimento de cláusulas contratuais de permanência mínima, quando cabíveis;

IV - o comprovante do pedido de cancelamento será encaminhado por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor; e

V - poderá ser oferecida a opção para cancelamento programado, sujeita à anuência do consumidor.

Parágrafo único. Os órgãos ou as entidades reguladoras competentes fixarão prazo para a

conclusão do processamento técnico da demanda de que trata o inciso II do caput.

CAPÍTULO VI DA EFETIVIDADE

Art. 15. À Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública competirá desenvolver a metodologia e implementar a ferramenta de acompanhamento da efetividade dos SAC, ouvidos os órgãos e as entidades reguladoras, os integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e os representantes de prestadores de serviços de relacionamento com consumidores.

§ 1º No desenvolvimento da metodologia e na implementação da ferramenta de que trata o caput, serão considerados, no mínimo, os seguintes parâmetros:

I - quantidade de reclamações referentes ao SAC, ponderada por quantidade de clientes ou de unidades de produção;

II - taxa de resolução das demandas, sob a ótica do consumidor;

III - índice de reclamações junto aos órgãos de defesa do consumidor, principalmente no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor e no sítio eletrônico do consumidor.gov.br, ou nas plataformas que venham a substituí-los;

IV - índice de reclamações no órgão ou na entidade reguladora setorial; e

V - grau de satisfação do consumidor.

§ 2º A Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública dará transparência à metodologia e à ferramenta de acompanhamento da efetividade dos SAC de que trata o caput, divulgados, no mínimo, uma vez ao ano, os resultados da implementação da ferramenta.

§ 3º A Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública poderá solicitar dados e informações aos fornecedores, observadas as hipóteses legais de sigilo, com vistas ao acompanhamento da efetividade dos SAC.

§ 4º Os dados e as informações de que trata o § 3º poderão ser compartilhados com os órgãos ou as entidades reguladoras competentes, nos termos do disposto no Decreto nº 10.046, de 9 de outubro de 2019.

§ 5º Com base na ferramenta de que trata o caput, a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública poderá, ao averiguar a baixa efetividade dos SAC de determinados fornecedores, estabelecer horário de atendimento telefônico por humano superior ao previsto no inciso I do caput do art. 5º.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 16. A inobservância ao disposto neste Decreto acarretará a aplicação das sanções estabelecidas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, sem prejuízo da aplicação das sanções constantes dos regulamentos específicos dos órgãos e das entidades reguladoras.

Art. 17. Fica revogado o Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008.

Art. 18. Este Decreto entra em vigor cento e oitenta dias após a data de sua publicação.

Brasília, 5 de abril de 2022; 201º da Independência e 134º da República.

JAIR MESSIAS BOLSONARO
Anderson Gustavo Torres

DECRETO Nº 11.150, DE 26 DE JULHO DE 2022

Regulamenta a preservação e o não comprometimento do mínimo existencial para fins de prevenção, tratamento e conciliação de situações de superendividamento em dívidas de consumo, nos termos do disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso das atribuições que lhe confere o art. 84, caput, incisos IV e VI, alínea "a", da Constituição, e tendo em vista o disposto nos art. 6º, caput, incisos XI e XII, art. 54-A, § 1º, art. 104-A, caput, e art. 104-C, § 1º, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor e nos art. 3º, caput, incisos IV e VII, e art. 4º, caput, incisos VI e VIII, da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964,

DECRETA:

Art. 1º Este Decreto regulamenta a preservação e o não comprometimento do mínimo existencial para fins de prevenção, tratamento e conciliação, administrativa ou judicial, de situações de superendividamento em dívidas de consumo, nos termos do disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor.

Art. 2º Entende-se por superendividamento a impossibilidade manifesta de o consumidor pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial.

Parágrafo único. Para fins do disposto neste Decreto, consideram-se dívidas de consumo os compromissos financeiros assumidos pelo consumidor pessoa natural para a aquisição ou a utilização de produto ou serviço como destinatário final.

Art. 3º No âmbito da prevenção, do tratamento e da conciliação administrativa ou judicial das situações de superendividamento, considera-se mínimo existencial a renda mensal do consumidor pessoa natural equivalente a vinte e cinco por cento do salário mínimo vigente na data de publicação deste Decreto.

§ 1º A apuração da preservação ou do não comprometimento do mínimo existencial de que trata o caput será realizada considerando a base mensal, por meio da contraposição entre a renda total mensal do consumidor e as parcelas das suas dívidas vencidas e a vencer no mesmo mês.

§ 2º O reajustamento anual do salário mínimo não implicará a atualização do valor de que trata o caput.

§ 3º Compete ao Conselho Monetário Nacional a atualização do valor de que trata o caput.

Art. 4º Não serão computados na aferição da preservação e do não comprometimento do mínimo existencial as dívidas e os limites de créditos não afetos ao consumo.

Parágrafo único. Excluem-se ainda da aferição da preservação e do não comprometimento do mínimo existencial:

I - as parcelas das dívidas:

- a) relativas a financiamento e refinanciamento imobiliário;
- b) decorrentes de empréstimos e financiamentos com garantias reais;
- c) decorrentes de contratos de crédito garantidos por meio de fiança ou com aval;
- d) decorrentes de operações de crédito rural;
- e) contratadas para o financiamento da atividade empreendedora ou produtiva, inclusive aquelas subsidiadas pelo Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social - BNDES;
- f) anteriormente renegociadas na forma do disposto no Capítulo V do Título III da Lei nº 8.078, de 1990;
- g) de tributos e despesas condominiais vinculadas a imóveis e móveis de propriedade do consumidor;
- h) decorrentes de operação de crédito consignado regido por lei específica; e
- i) decorrentes de operações de crédito com antecipação, desconto e cessão, inclusive fiduciária, de

saldos financeiros, de créditos e de direitos constituídos ou a constituir, inclusive por meio de endosso ou empenho de títulos ou outros instrumentos representativos;

II - os limites de crédito não utilizados associados a conta de pagamento pós-paga; e

III - os limites disponíveis não utilizados de cheque especial e de linhas de crédito pré-aprovadas.

Art. 5º A preservação ou o não comprometimento do mínimo existencial de que trata o caput do art. 3º não será considerado impedimento para a concessão de operação de crédito que tenha como objetivo substituir outra operação ou operações anteriormente contratadas, desde que se preste a melhorar as condições do consumidor.

§ 1º O disposto no caput se aplica à substituição das operações contratadas:

I - na mesma instituição financeira; ou

II - em outras instituições financeiras.

§ 2º As contratações em outras instituições financeiras de que trata o inciso II do § 1º ocorrerão exclusivamente por meio da sistemática da portabilidade de crédito regulamentada pelo Conselho Monetário Nacional.

Art. 6º No âmbito da conciliação administrativa ou judicial das situações de superendividamento em dívidas de consumo, a repactuação preservará as garantias e as formas de pagamento originariamente pactuadas, nos termos do disposto no caput do art. 104-A da Lei nº 8.078, de 1990.

Parágrafo único. Excluem-se do processo de repactuação de que trata o caput:

I - as dívidas oriundas de contratos celebrados dolosamente sem o propósito de realizar pagamento, ainda que decorrentes de relações de consumo; e

II - as dívidas provenientes de contratos de crédito com garantia real, de financiamentos imobiliários e de crédito rural.

Art. 7º O disposto neste Decreto não se aplica para fins de concessão de benefícios da assistência social.

Art. 8º Este Decreto entra em vigor sessenta dias após a data de sua publicação.

Brasília, 26 de julho de 2022; 201ª da Independência e 134ª da República.

JAIR MESSIAS BOLSONARO

Paulo Guedes

Este texto não substitui o publicado no DOU de 27.7.2022

LEI Nº 14.390, DE 4 DE JULHO DE 2022

Mensagem de veto

Conversão da Medida Provisória nº 1.101, de 2022

Altera a Lei nº 14.046, de 24 de agosto de 2020, para dispor sobre medidas emergenciais para atenuar os efeitos da crise decorrente da pandemia da covid-19 nos setores de turismo e de cultura; revoga dispositivos da Lei nº 14.186, de 15 de julho de 2021; e dá outras providências.

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

Art. 1º (VETADO).

Art. 2º Os arts. 2º e 4º da Lei nº 14.046, de 24 de agosto de 2020, passam a vigorar com as seguintes alterações:

“**Art. 2º** Na hipótese de adiamento ou de cancelamento de serviços, de reservas e de eventos, incluídos shows e espetáculos, de 1º de janeiro de 2020 a 31 de dezembro de 2022, em decorrência da pandemia da covid-19, o prestador de serviços ou a sociedade empresária não serão obrigados a reembolsar os valores pagos pelo consumidor, desde que assegurem:.....”

§ 4º O crédito a que se refere o inciso II do caput deste artigo poderá ser utilizado pelo consumidor

até 31 de dezembro de 2023.

§ 5º

II - a data-limite de 31 de dezembro de 2023, para ocorrer a remarcação dos serviços, das reservas e dos eventos adiados.

§ 6º O prestador de serviço ou a sociedade empresária deverão restituir o valor recebido ao consumidor somente na hipótese de ficarem impossibilitados de oferecer a remarcação dos serviços ou a disponibilização de crédito a que se referem os incisos I e II do caput deste artigo nos seguintes prazos:

I - até 31 de dezembro de 2022, para os cancelamentos realizados até 31 de dezembro de 2021; e

II - até 31 de dezembro de 2023, para os cancelamentos realizados de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022.

.....

§ 10. Na hipótese de o consumidor ter adquirido o crédito de que trata o inciso II do caput deste artigo até a data de publicação da Medida Provisória nº 1.101, de 21 de fevereiro de 2022, o referido crédito poderá ser usufruído até 31 de dezembro de 2023.” (NR)

“Art. 4º Os artistas, os palestrantes ou outros profissionais detentores do conteúdo contratados de 1º de janeiro de 2020 a 31 de dezembro de 2022 que forem impactados por adiamentos ou por cancelamentos de eventos em decorrência da pandemia da covid-19, incluídos shows, rodeios e espetáculos musicais e de artes cênicas, e os profissionais contratados para a realização desses eventos não terão obrigação de reembolsar imediatamente os valores dos serviços ou cachês, desde que o evento seja remarcado, observada a data-limite de 31 de dezembro de 2023 para a sua realização.

§ 1º Na hipótese de os artistas, os palestrantes ou outros profissionais detentores do conteúdo e os demais profissionais contratados para a realização dos eventos de que trata o caput deste artigo não prestarem os serviços contratados no prazo previsto, o valor recebido será restituído, atualizado monetariamente pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo Especial (IPCA-E), até 31 de dezembro de 2022, para os cancelamentos realizados até 31 de dezembro de 2021, e até 31 de dezembro de 2023, para os cancelamentos realizados de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022, observadas as seguintes disposições:.....

§ 2º Serão anuladas as multas por cancelamentos dos contratos de que trata este artigo que tenham sido emitidas até 31 de dezembro de 2022, na hipótese de os cancelamentos decorrerem das medidas de isolamento social adotadas para o combate à pandemia da covid-19.” (NR)

Art. 3º (VETADO).

Art. 4º O tratamento tributário de que trata o art. 4º da Lei nº 14.148, de 3 de maio de 2021, não importa por si só a obrigatoriedade de tributação com base no lucro real prevista no inciso IV do

caput do art. 14 da Lei nº 9.718, de 27 de novembro de 1998, durante o período de 60 (sessenta) meses referido naquele dispositivo.

Art. 5º Fica revogado o art. 3º da Lei nº 14.186, de 15 de julho de 2021, na parte em que altera os seguintes dispositivos da Lei nº 14.046, de 24 de agosto de 2020:

I - do art. 2º:

a) caput;

b) § 4º;

c) inciso II do § 5º;

d) § 6º; e

e) § 10; e

II - art. 4º.

Art. 6º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 4 de julho de 2022; 201º da Independência e 134º da República.

JAIR MESSIAS BOLSONARO

Anderson Gustavo Torres

Paulo Guedes

Carlos Alberto Gomes de Brito

LEI Nº 14.454, DE 21 DE SETEMBRO DE 2022

Altera a Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998, que dispõe sobre os planos privados de assistência à saúde, para estabelecer critérios que permitam a cobertura de exames ou tratamentos de saúde que não estão incluídos no rol de procedimentos e eventos em saúde suplementar.

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

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998, que dispõe sobre os planos privados de assistência à saúde, para estabelecer critérios que permitam a cobertura de exames ou tratamentos de saúde que não estão incluídos no rol de procedimentos e eventos em saúde suplementar.

Art. 2º A Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998, passa a vigorar com as seguintes alterações:

“**Art. 1º** Submetem-se às disposições desta Lei as pessoas jurídicas de direito privado que operam planos de assistência à saúde, sem prejuízo do cumprimento da legislação específica que rege a sua atividade e, simultaneamente, das disposições da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), adotando-se, para fins de aplicação das normas aqui estabelecidas, as seguintes definições:

.....” (NR)

“Art. 10.

§ 4º A amplitude das coberturas no âmbito da saúde suplementar, inclusive de transplantes e de procedimentos de alta complexidade, será estabelecida em norma editada pela ANS, que publicará rol de procedimentos e eventos em saúde suplementar, atualizado a cada incorporação.....

§ 12. O rol de procedimentos e eventos em saúde suplementar, atualizado pela ANS a cada nova incorporação, constitui a referência básica para os planos privados de assistência à saúde contratados a partir de 1º de janeiro de 1999 e para os contratos adaptados a esta Lei e fixa as diretrizes de atenção à saúde.

§ 13. Em caso de tratamento ou procedimento prescrito por médico ou odontólogo assistente que não estejam previstos no rol referido no § 12 deste artigo, a cobertura deverá ser autorizada pela operadora de planos de assistência à saúde, desde que:

I - exista comprovação da eficácia, à luz das ciências da saúde, baseada em evidências científicas e plano terapêutico; ou

II - existam recomendações pela Comissão Nacional de Incorporação de Tecnologias no Sistema Único de Saúde (Conitec), ou exista recomendação de, no mínimo, 1 (um) órgão de avaliação de tecnologias em saúde que tenha renome internacional, desde que sejam aprovadas também para seus nacionais.” (NR)

Art. 3º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 21 de setembro de 2022; 201º da Independência e 134º da República.

JAIR MESSIAS BOLSONARO
Marcelo Antônio Cartaxo Queiroga Lopes
Tatiana Barbosa de Alvarenga

LEI Nº 17.832, DE 01 DE NOVEMBRO DE 2023

(Última atualização: ADI - TJSP nº 2342591-64.2023.8.26.0000, de 15/12/2023)

Consolida a legislação relativa à defesa do consumidor

O GOVERNADOR DO ESTADO DE SÃO PAULO: Faço saber que a Assembleia Legislativa decreta e eu promulgo a seguinte lei:

Capítulo I Disposições Preliminares

Artigo 1º - Esta lei consolida a legislação relativa à defesa do consumidor, criando a Consolidação das Leis em Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo.

Artigo 2º - Esta Consolidação não afasta a incidência de outros princípios, diretrizes e normas de proteção e defesa do consumidor, notadamente o disposto no Código de Defesa do Consumidor (Lei federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990).

Artigo 3º - Encontram-se consolidados neste trabalho os seguintes dispositivos legais:

I - Lei nº 2.831, de 12 de maio de 1981;

II - Lei nº 9.489, de 04 de março de 1997;

- III - Lei nº 9.791, de 30 de setembro de 1997;
- IV - Lei nº 10.241, de 17 de março de 1999;
- V - Lei nº 10.337, de 30 de junho de 1999;
- VI - Lei nº 10.351, de 12 de agosto de 1999;
- VII - Lei nº 10.386, de 22 de outubro de 1999;
- VIII - Lei nº 10.467, de 20 de dezembro de 1999;
- IX - Lei nº 10.499, de 05 de janeiro de 2000;
- X - Lei nº 10.863, de 03 de setembro de 2001;
- XI - Lei nº 10.928, de 15 de outubro de 2001;
- XII - vetado;
- XIII - Lei nº 10.993, de 21 de dezembro de 2001;
- XIV - Lei nº 11.078, de 04 de abril de 2002;
- XV - Lei nº 11.255, de 04 de novembro de 2002;
- XVI - Lei nº 11.260, de 08 de novembro de 2002;
- XVII - Lei nº 11.886, de 01 de março de 2005;
- XVIII - Lei nº 12.151, de 12 de dezembro de 2005;
- XIX - Lei nº 12.154, de 16 de dezembro de 2005;
- XX - Lei nº 12.253, de 09 de fevereiro de 2006;
- XXI - Lei nº 12.255, de 09 de fevereiro de 2006;
- XXII - Lei nº 12.278, de 21 de fevereiro de 2006;
- XXIII - Lei nº 12.281, de 22 de fevereiro de 2006;
- XXIV - Lei nº 12.623, de 25 de junho de 2007;
- XXV - vetado;
- XXVI - Lei nº 13.035, de 29 de maio de 2008;
- XXVII - Lei nº 13.226, de 07 de outubro de 2008;
- XXVIII - Lei nº 13.551, de 02 de junho de 2009;
- XXIX - Lei nº 13.552, de 02 de junho de 2009;
- XXX - Lei nº 13.747, de 07 de outubro de 2009;
- XXXI - Lei nº 13.817, de 23 de novembro de 2009;
- XXXII - Lei nº 13.835, de 30 de novembro de 2009;
- XXXIII - Lei nº 13.872, de 15 de dezembro de 2009;
- XXXIV - Lei nº 14.180, de 07 de julho de 2010;
- XXXV - Lei nº 14.274, de 16 de dezembro de 2010;
- XXXVI - Lei nº 14.364, de 15 de março de 2011;
- XXXVII - Lei nº 14.463, de 25 de maio de 2011;
- XXXVIII - Lei nº 14.465, de 01 de junho de 2011;
- XXXIX - Lei nº 14.472, de 22 de junho de 2011;
- XL - Lei nº 14.513, de 24 de agosto de 2011;
- XLI - Lei nº 14.516, de 31 de agosto de 2011;
- XLII - Lei nº 14.536, de 06 de setembro de 2011;
- XLIII - Lei nº 14.677, de 29 de dezembro de 2011;
- XLIV - Lei nº 14.734, de 09 de abril de 2012;
- XLV - Lei nº 14.951, de 06 de fevereiro de 2013;
- XLVI - Lei nº 14.953, de 20 de fevereiro de 2013;
- XLVII - Lei nº 15.060, de 01 de julho de 2013;
- XLVIII - Lei nº 15.248, de 17 de dezembro de 2013;
- XLIX - Lei nº 15.426, de 22 de maio de 2014;

L - Lei nº 15.659, de 09 de janeiro de 2015;
LI - Lei nº 15.854, de 02 de julho de 2015;
LII - Lei nº 15.868, de 23 de julho de 2015;
LIII - Lei nº 16.119, de 18 de janeiro de 2016;
LIV - Lei nº 16.120, de 18 de janeiro de 2016;
LV - Lei nº 16.383, de 01 de fevereiro de 2017;
LVI - Lei nº 16.416, de 11 de maio de 2017;
LVII - Lei nº 16.545, de 10 de outubro de 2017;
LVIII - Lei nº 16.624, de 15 de dezembro de 2017;
LIX - Lei nº 16.656, de 12 de janeiro de 2018;
LX - Lei nº 16.674, de 13 de março de 2018;
LXI - Lei nº 16.725, de 22 de maio de 2018;
LXII - Lei nº 16.726, de 22 de maio de 2018;
LXIII - Lei nº 16.727, de 22 de maio de 2018;
LXIV - Lei nº 16.730, de 22 de maio de 2018;
LXV - Lei nº 16.731, de 22 de maio de 2018;
LXVI - Lei nº 16.878, de 20 de dezembro de 2018;
LXVII - Lei nº 16.927, de 16 de janeiro de 2019;
LXVIII - Lei nº 17.196, de 23 de outubro de 2019;
LXIX - Lei nº 17.296, de 22 de outubro de 2020;
LXX - Lei nº 17.301, de 01 de dezembro de 2020;
LXXI - Lei nº 17.334, de 09 de março de 2021;
LXXII - Lei nº 17.335, de 09 de março de 2021;
LXXIII - Lei nº 17.388, de 28 de julho de 2021;
LXXIV - Lei nº 17.458, de 25 de novembro de 2021.

Capítulo II

Dos Estabelecimentos em geral

Seção I

Do preço de produtos e serviços

Artigo 4° - Ficam os fornecedores obrigados a informar aos consumidores, além do preço à vista de produtos e serviços, os valores, quantidade de parcelas e juros, bem como o preço total a prazo.

Parágrafo único - O disposto no "caput" refere-se às informações prestadas pelos fornecedores por meio de 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, araras, prateleiras e qualquer outro lugar onde o produto ou serviço seja exibido ao consumidor.

Seção II

Das condições de apresentação de ofertas de produtos e serviços

Artigo 5° - O fornecedor, ao disponibilizar catálogo, cardápio ou qualquer espécie de oferta, física ou virtual, na área do estabelecimento ou não, visando à comercialização ou divulgação de produtos e serviços, deverá indicar:

- I - o preço individualizado do produto ou serviço;
- II - a identificação de marca e modelo do produto, quando for o caso, de cada um dos itens;
- III - o período de vigência dos preços praticados.

Artigo 6º - A infração às disposições do artigo anterior acarretará ao responsável infrator o sistema de penalidades previsto nos artigos 56 e 57 da Lei federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor.

Seção III

Da fixação de data e turno para a entrega dos produtos ou a realização dos serviços

Artigo 7º - Ficam os fornecedores de bens e serviços que atuam no mercado de consumo, no âmbito do Estado, obrigados a fixar data e turno para a realização dos serviços ou a entrega dos produtos, sem qualquer ônus adicional aos consumidores.

Artigo 8º - Os fornecedores de bens e serviços deverão estipular, antes da contratação e no momento de sua finalização, o cumprimento das suas obrigações nos turnos da manhã, tarde ou noite, em conformidade com os seguintes horários, sendo assegurado ao consumidor o direito de escolher entre as opções oferecidas:

- I - turno da manhã: compreende o período entre 7h00 e 11h00 (sete e onze horas);
- II - turno da tarde: compreende o período entre 12h00 e 18h00 (doze e dezoito horas);
- III - turno da noite: compreende o período entre 19h00 e 23h00 (dezenove e vinte e três horas).

§ 1º - No ato de finalização da contratação de fornecimento de bens ou prestação de serviços, o fornecedor entregará ao consumidor documento por escrito contendo as seguintes informações:

1. identificação do estabelecimento, da qual conste a razão social, o nome fantasia, o número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda (CNPJ/ MF), o endereço e o número do telefone para contato;
2. descrição do produto a ser entregue ou do serviço a ser prestado;
3. data e turno em que deverá ser entregue o produto ou realizado o serviço;
4. endereço onde deverá ser entregue o produto ou prestado o serviço.

§ 2º - No caso de comércio à distância ou não presencial, o documento a que refere o parágrafo anterior deverá ser enviado ao consumidor previamente à entrega do produto ou à prestação do serviço, por meio de mensagem eletrônica, fac-símile, correio ou outro meio adequado.

Artigo 9º - O descumprimento dos artigos desta seção sujeitará o infrator às sanções estabelecidas no Código de Defesa e Proteção ao Consumidor, Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Seção IV

Da divulgação do "ranking" dos fornecedores mais reclamados

Artigo 10 - O "ranking" dos 10 (dez) fornecedores mais reclamados, de acordo com o cadastro de reclamações fundamentadas divulgado anualmente pela Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON, deverá ser divulgado por cada um desses fornecedores, de maneira

visível, clara, ostensiva, nos respectivos pontos de atendimento ou de venda, físicos e virtuais, inclusive aqueles em forma de "stands" ou destinados exclusivamente a atendimento, observado o disposto nesta seção e em seu regulamento.

§ 1º - O PROCON poderá realizar o agrupamento de fornecedores reclamados que pertençam a um mesmo grupo econômico, somando as reclamações de cada um deles, hipótese na qual figurará no "ranking" de que trata o artigo anterior a denominação do grupo econômico com a respectiva soma total dos registros.

§ 2º - Na hipótese de que trata o § 1º deste artigo, aplicar-se-á a cada um dos fornecedores reclamados integrantes do grupo econômico presente no "ranking" dos 10 (dez) fornecedores mais reclamados a obrigação prevista no "caput" deste artigo.

§ 3º - O padrão, dizeres, forma, localização e tamanho de divulgação das informações de que trata esta seção serão definidos em regulamento.

§ 4º - A atualização e difusão das informações divulgadas devem ser realizadas anualmente, no prazo de até 30 (trinta) dias após a publicação, pelo PROCON, do cadastro de reclamações fundamentadas e do "ranking" dos 10 (dez) fornecedores ou grupos econômicos de fornecedores mais reclamados, com a afixação de novo rol nos locais definidos neste artigo.

Artigo 11 - O descumprimento do artigo anterior e em seu regulamento sujeita o infrator às sanções previstas no artigo 56 da Lei federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1.990 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor).

Seção V

Da informação do endereço das instalações comerciais

Artigo 12 - Ficam os fornecedores de serviços de qualquer natureza obrigados a disponibilizar, nas faturas ou boletos mensais de cobrança, o endereço completo de suas instalações comerciais.

Artigo 13 - Para os efeitos desta seção, considera-se endereço completo:

- I - nome da rua ou avenida;
- II - número do imóvel;
- III - andar e sala, ou conjunto se for o caso;
- IV - bairro e cidade;
- V - código de endereçamento postal.

§ 1º - Não será considerado endereço completo o número da caixa postal.

§ 2º - O e-mail ou o sítio eletrônico na internet são considerados endereços suplementares, não substituindo os descritos nos incisos de I a V deste artigo.

Seção VI

Dos serviços telefônicos de atendimento ao cliente

Artigo 14 - Os fornecedores de produtos e demais empresas, que se utilizam de serviços telefônico

ou eletrônico de atendimento ao cliente, deverão informar ao usuário o tempo estimado de espera para o atendimento da respectiva ligação.

Seção VII

Da afixação do endereço e o número dos telefones do PROCON e da Delegacia de Polícia

Artigo 15 - Ficam os estabelecimentos comerciais, assim como os de prestação de serviços, inclusive os oficiais, obrigados a afixarem, em lugar visível, o endereço e o número dos telefones da Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON, assim como os da Delegacia de Polícia à qual está jurisdicionado o estabelecimento.

Seção VIII

Das obrigações dos bancos de dados e cadastros relativos a consumidores

Artigo 16 - Ficam os responsáveis por bancos de dados e cadastros de consumidores, bem como serviços de proteção ao crédito e congêneres, que atuem no Estado, obrigados a comunicar, imediatamente e por escrito, ao consumidor, quando da abertura de qualquer cadastro, ficha ou registro de dados pessoais e de consumo, que envolvam seu nome ou número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas do Ministério da Fazenda - CPF/MF.

Parágrafo único - Os responsáveis, referidos no "caput", obrigam-se a expurgar de seus sistemas de armazenamento informações sobre pessoas físicas e jurídicas, que tenham quitado seus débitos, ou que, por decisão judicial, tiveram julgadas como extintas eventuais demandas causadoras de restrições creditórias.

Artigo 17 - A exclusão de que trata esta seção far-se-á da mesma forma como os bancos de dados e cadastros obtêm as informações cartorárias iniciais, dos distribuidores judiciais e extrajudiciais, por sua conta e risco.

Seção IX

Da extensão do benefício de novas promoções aos clientes preexistentes

Artigo 18 - Ficam os fornecedores de serviços prestados de forma contínua obrigados a conceder a seus clientes preexistentes os mesmos benefícios de promoções posteriormente realizadas.

Parágrafo único - Para os efeitos desta seção, enquadram-se na classificação de prestadores de serviços contínuos, dentre outros:

1. energia elétrica, água, gás e outros serviços essenciais;
2. operadoras de TV por assinatura;
3. provedores de internet;
4. operadoras de planos de saúde;
5. outros serviços prestados de forma contínua aos consumidores.

Artigo 19 - A extensão do benefício de promoções realizadas pelas empresas prestadoras de serviço a seus antigos clientes será automática, a partir do lançamento da promoção, sem distinção fundada na data de adesão ou qualquer outra forma de discriminação dentro da área geográfica da oferta.

Artigo 20 - O fornecedor de serviço que não cumprir o disposto nesta seção ficará sujeito às seguintes sanções:

I - multa de 10 (dez) a 1.000 (mil) Unidades Fiscais do Estado de São Paulo - UFESPs, para cada cliente anterior à promoção não beneficiado pela promoção lançada;

II - multa em dobro e cassação da inscrição estadual, em caso de reincidência.

Artigo 21 - A fiscalização desta seção ficará a cargo da Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON, que poderá firmar convênios com os Municípios para o mesmo fim.

Seção X

Das formas de afixação de preços de produtos e serviços

Artigo 22 - São admitidas as seguintes formas de afixação de preços:

I - no comércio em geral, através de etiquetas ou similares afixados diretamente nos bens expostos à venda, ou em vitrines, nas quais constem os seus preços à vista e em caracteres legíveis;

II - em autosserviços, supermercados, mercearias ou estabelecimentos comerciais onde o consumidor tenha acesso direto ao produto sem intervenção do comerciante, com a impressão ou fixação de código referencial, ou ainda com afixação de código de barras, desde que haja informação de forma clara e legível junto aos itens expostos, no que diz respeito a preço à vista, nome, descrição do produto, peso, quantidade e referido código, ficando no entanto dispensado este quando se trata de produto cujo código varie em função de cor, fragrância ou sabor e não houver alteração de preço;

III - na impossibilidade de afixação dos preços conforme estabelecido nos incisos I e II deste artigo, será permitido o uso de relação de preços dos produtos expostos, assim como os dos serviços oferecidos, o que deverá ocorrer de forma escrita, clara e em caracteres legíveis, de forma que demonstre inequivocamente tratar-se de seu preço, e também deverá ser colocada em local e quantidade que o consumidor possa consultá-la independentemente de solicitação;

IV - em estabelecimentos que operem com equipamento de leitura ótica, no caso de código de barras, o preço de venda poderá ser consultado pelos consumidores em leituras eletrônicas, localizadas dentro da área de venda dos estabelecimentos e em locais de fácil acesso, em quantidade e distância a serem regulamentadas pelo Poder Executivo, sem prejuízo do disposto nos incisos II e III deste artigo.

Seção XI

Do atendimento prioritário às pessoas em tratamento oncológico

Artigo 23 - Os estabelecimentos públicos estaduais, as agências bancárias, os estabelecimentos comerciais e os estabelecimentos privados de prestação de serviço de qualquer natureza prestarão, durante todo o horário de funcionamento, atendimento prioritário às pessoas que fazem qualquer tipo de tratamento oncológico.

Parágrafo único - Para receber o atendimento prioritário, o paciente deverá estar munido de declaração médica que ateste a sua condição.

Artigo 24 - Os estabelecimentos indicados no artigo anterior deverão dar ampla divulgação do conteúdo desta seção em suas dependências.

Artigo 25 - Os estabelecimentos que operam por meio de sistema de filas e caixas deverão disponibilizar caixa ou guichê específico para prestar o atendimento prioritário de que trata esta seção.

§ 1º - Os estabelecimentos deverão indicar de maneira explícita qual é o caixa ou guichê destinado a prestar o atendimento prioritário objeto desta seção.

§ 2º - O caixa ou guichê destinado à prestação do atendimento prioritário mencionado no § 1º não é de atendimento exclusivo, podendo atender aos demais usuários quando não houver clientes com direito à prioridade.

Seção XII

Das informações das embalagens de leite fluido

Artigo 26 - O leite fluido posto à disposição do consumidor no Estado de São Paulo deverá trazer em sua embalagem informações adequadas sobre as características, qualidades e composição do produto.

§ 1º - O consumidor deve ser informado sobre o tipo higiênico-sanitário e tecnológico de produção de leite.

§ 2º - As informações devem ser claras e compreensíveis ao consumidor comum.

Artigo 27 - As informações de que trata o artigo anterior são aquelas que se referem às qualidades físico-químicas, bioquímicas, microbiológicas e nutricionais do leite.

Artigo 28 - O leite artificialmente enriquecido com vitaminas e sais minerais deve trazer esta característica de forma destacada em sua embalagem.

Parágrafo único - O fornecedor deve alertar sobre os riscos do leite enriquecido com ferro para a saúde dos portadores de talassemia.

Seção XIII

Da impressão de aviso nas embalagens que contenham alimentos geneticamente modificados

Artigo 29 - Toda embalagem utilizada no acondicionamento de alimento geneticamente modificado, comercializado no Estado de São Paulo, deverá conter, impresso, de forma a propiciar fácil leitura no ato da compra, a seguinte frase: "ALIMENTO GENETICAMENTE MODIFICADO".

Artigo 30 - Se o alimento geneticamente modificado for vendido a granel, no local onde este estiver exposto para venda, deverá constar a frase a que se refere o artigo anterior.

Parágrafo único - Se em sua composição, em qualquer proporção, o produto, acondicionado em embalagem, contiver alimento geneticamente modificado, nesta deverá constar, impressa, a seguinte frase: "CONTÉM, NA COMPOSIÇÃO, ALIMENTO GENETICAMENTE MODIFICADO".

Seção XIV

Da rotulagem de produtos que venham a ter peso ou tamanho reduzido

Artigo 31 - Fica estabelecido que, no âmbito do Estado de São Paulo, os fornecedores de produtos, quando pretenderem realizar a redução do peso ou tamanho desses produtos sem a correspondente redução proporcional do preço, deverão observar o disposto nesta seção.

Parágrafo único - As disposições desta seção se aplicam ainda a todas as reduções de peso ou tamanho, mesmo que acompanhadas da redução de preço.

Artigo 32 - As alterações de que trata esta seção deverão ser comunicadas pelo fornecedor ao Instituto de Pesos e Medidas do Estado de São Paulo - IPEM-SP, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da efetiva redução.

Parágrafo único - A comunicação prevista neste artigo deverá ser instruída com relatório especificando detalhadamente os motivos da redução, no qual constarão obrigatoriamente todas as informações sobre a embalagem, o rótulo, preço de custo e preço de venda, bem como as informações já definidas em regulamentos do Poder Executivo.

Artigo 33 - O Poder Executivo divulgará a lista de produtos e marcas que terão redução de seu peso ou medida.

Artigo 34 - Os produtos que sofrerem as alterações previstas no primeiro artigo desta seção deverão ser rotulados pelo fornecedor com as seguintes mensagens:

I - "ESTE PRODUTO TEVE SEU PESO REDUZIDO", quando se tratar de redução do peso do produto;

II - "ESTE PRODUTO TEVE SEU TAMANHO REDUZIDO", quando se tratar de redução da medida do produto.

Artigo 35 - As mensagens previstas nos incisos do artigo anterior deverão ocupar pelo menos 20% (vinte por cento) do tamanho da embalagem e deverão ser impressas em letras pretas com fundo amarelo.

Artigo 36 - Aos consumidores que adquirirem os produtos em desconformidade com a presente seção, fica assegurado o direito de trocá-los por outro produto de sua livre escolha ou obter a devolução do valor pago em dinheiro.

Seção XV

Da rotulagem de produtos transgênicos no Estado

Artigo 37 - Na comercialização de produtos destinados ao consumo humano ou animal, ou ainda utilizados na agricultura, é obrigatória a presença de informação visível para os consumidores a respeito de sua origem e procedência quando for constatada a presença de organismo transgênico em proporção igual ou superior ao limite de 1% (um por cento), com a seguinte classificação: "transgênico".

§ 1º - Nos produtos embalados ou vendidos a granel, ou ainda "in natura", nos rótulos das

embalagens ou dos recipientes em que estão contidos deverá constar, em destaque, no painel principal e em conjunto com o símbolo definido pelo Ministério da Justiça (T), uma das seguintes expressões:

- I - "(nome do produto) transgênico";
- II - "contém (nome do ingrediente ou ingredientes) transgênico(s)";
- III - "produto produzido a partir de (nome do produto) transgênico".

§ 2º - O consumidor deverá ser informado sobre a espécie doadora do gene no local reservado para a identificação dos ingredientes.

§ 3º - A informação determinada no § 1º deste artigo também deverá constar do documento fiscal, de modo que essa informação acompanhe o produto ou ingrediente em todas as etapas da cadeia produtiva.

Artigo 38 - Os estabelecimentos que comercializem produtos transgênicos ficam obrigados a possuir local específico para exposição destes produtos.

Parágrafo único - Os produtos transgênicos não poderão ser expostos de forma a confundir os consumidores em relação a produtos semelhantes não transgênicos.

Artigo 39 - Na comercialização ou transporte de produtos transgênicos, bem como dos produtos ou ingredientes deles derivados, deverá constar, em embalagem apropriada, informação aos consumidores a respeito de sua procedência e origem e quanto à presença de organismo transgênico.

Artigo 40 - Caberá ao Centro de Vigilância Sanitária, da Secretaria de Estado da Saúde, fiscalizar os estabelecimentos e empresas que comercializem os produtos transgênicos.

Artigo 41 - Caberá à Coordenadoria da Defesa Agropecuária, da Secretaria de Agricultura e Abastecimento, fiscalizar as empresas que comercializem sementes e produtos transgênicos, assim como o transporte dos mesmos, exigindo certificado de origem e permissão de trânsito.

Artigo 42 - Os produtores e fornecedores de sementes transgênicas devem manter, para efeito de fiscalização, pelo prazo de 5 (cinco) anos, as notas fiscais ou comprovantes de compra e venda das sementes transgênicas.

Artigo 43 - Pela infração do disposto nesta seção, sem prejuízo das penalidades previstas no Código de Defesa do Consumidor e na legislação vigente, caberá aos órgãos fiscalizadores estaduais, conforme a gravidade da infração, adotar as seguintes penalidades:

- I - advertência;
- II - multa, até o limite de 10.000 (dez mil) Unidades Fiscais do Estado de São Paulo - UFESPs;
- III - apreensão do produto;
- IV - suspensão da atividade;
- V - cancelamento da autorização para funcionamento em âmbito estadual.

Capítulo III

Da cobrança e proteção ao crédito

Seção I

Da inclusão e exclusão dos nomes dos consumidores nos cadastros de proteção ao crédito

Artigo 44 - Fica assegurado ao consumidor o direito de ser informado previamente, por escrito, sobre a inscrição de dívida de sua responsabilidade em cadastro de inadimplentes no Estado de São Paulo, mediante correspondência enviada pelo órgão ou empresa mantenedora do referido cadastro para o endereço informado pelo consumidor ao credor.

§ 1º - As empresas que mantêm os cadastros de inadimplemento de consumidores deverão disponibilizar acesso gratuito, por meio físico e eletrônico, para que o consumidor possa consultar os dados de inadimplência sobre ele inscritos.

§ 2º - Os bancos de dados de proteção ao crédito deverão disponibilizar, em seus sítios de internet, manuais ou cartilhas de orientação financeira e prevenção ao superendividamento, mantendo em sua página principal "link" de acesso a esse conteúdo.

§ 3º - Também servirá como prova de realização da comunicação referida no "caput" deste artigo o comprovante de entrega de correspondência eletrônica, via internet ou qualquer outro aplicativo de mensagem.

Artigo 45 - A comunicação deve indicar o nome ou razão social do credor, natureza da dívida e prazo para pagamento, antes de efetivar a inscrição.

Artigo 46 - Sempre que solicitado pelo consumidor ou pelo banco de dados, o credor deverá apresentar documento que ateste a natureza da dívida, sua exigibilidade e a inadimplência por parte do consumidor.

Artigo 47 - As empresas deverão manter canal direto de comunicação, indicado expressamente no aviso de inscrição, que possibilite a defesa e a apresentação de contraprova por parte do consumidor, evitando a inscrição indevida.

Parágrafo único - O consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas.

Seção II

Dos critérios de transparência para a cobrança de dívidas

Artigo 48 - Toda cobrança de dívida oriunda de relação de consumo, nos termos do artigo 2º da Lei federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, deverá seguir os critérios da presente seção no que tange a transparência dos valores cobrados, visando a não exposição do consumidor a constrangimentos ou ameaças.

Artigo 49 - Os valores apresentados ao consumidor, quando da cobrança da dívida, deverão ter clareza quanto ao que efetivamente correspondem, destacando-se o valor originário, bem como o de cada item adicional àquele, sejam juros, multas, taxas, custas, honorários ou outros, que, somados, correspondem ao valor total cobrado do consumidor, nomeando-se cada item.

Parágrafo único - A apresentação ao consumidor da cobrança impressa, por meio eletrônico ou por voz deve atender aos requisitos do "caput".

Artigo 50 - Toda cobrança de dívida oriunda de relação de consumo, quando feita por meio de ligação telefônica, deve ser gravada, identificando-se a data e a hora do contato, e colocada à disposição do consumidor, caso seja solicitada.

§ 1º - Os mesmos meios de contato utilizados pelo cobrador e disponibilizados ao consumidor para o contato com aquele devem, também, servir para a solicitação das gravações.

§ 2º - O consumidor deve ser informado, em todos os contatos para cobrança, da obrigatoriedade da gravação das ligações e da disponibilidade do cobrador em fornecê-la, quando por aquele solicitado, em até 7 (sete) dias úteis.

Seção III

Do horário para telefonemas de cobrança de débitos

Artigo 51 - Fica estabelecido que os telefonemas de cobrança de débitos devem ser realizados de segunda a sexta-feira, das 8h00 (oito horas) às 20h00 (vinte horas), e aos sábados, das 8h00 (oito horas) às 14h00 (catorze horas), excetuando-se os feriados, casos em que tais telefonemas são vedados.

Artigo 52 - O não cumprimento do disposto no artigo anterior sujeita os infratores às sanções previstas no artigo 71 e aos demais preceitos constantes dos artigos 57 a 60 da Lei federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor.

Parágrafo único - As penalidades decorrentes de infrações às disposições desta seção serão impostas, nos respectivos âmbitos de atribuições, pelos órgãos estaduais de defesa do consumidor.

Seção IV

Da indevida colocação de consumidor em protesto cartorário

Artigo 53 - Fica o fornecedor que, indevidamente, remeter o consumidor a protesto cartorário, obrigado a providenciar o devido cancelamento, sob sua inteira responsabilidade.

Artigo 54 - Assim que protocolado o pedido de cancelamento de protesto cartorário a que se refere o artigo anterior, deverá o fornecedor, imediatamente, enviar ao consumidor prejudicado, cópia do competente protocolo.

Artigo 55 - Cinco dias úteis depois de protocolado o pedido de cancelamento cartorário, deverá o fornecedor, após retirá-lo do tabelionato de protesto de títulos, enviar a via original da certidão de cancelamento, no mesmo dia, ao consumidor indevidamente protestado, fazendo-o através de carta registrada.

Parágrafo único - Todas as custas relativas ao procedimento de que trata esta seção, inclusive as despesas postais previstas no "caput", correrão às expensas do fornecedor.

Seção V

Da divulgação do ajuste de cobrança irregular

Artigo 56 - Nas relações de consumo em que se verificar ter havido cobrança indevida a maior por parte do fornecedor, deve este proceder com o imediato ajuste da cobrança, para que o consumidor pague apenas o valor efetivamente devido.

Artigo 57 - Considera-se indevido qualquer valor cobrado do consumidor que esteja em desacordo com a oferta anunciada, o contrato pactuado ou as demais normas de proteção ao consumidor, seja com relação ao montante cobrado ou com a data ou a forma de cobrança.

Artigo 58 - A data de vencimento da nova fatura, fruto do ajuste previsto no artigo anterior, deve ser, no mínimo, 5 (cinco) dias úteis após a data da verificação da irregularidade da cobrança.

Artigo 59 - O não cumprimento do disposto nos artigos anteriores dessa seção acarretará ao fornecedor as sanções previstas no artigo 56 da Lei federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, aplicáveis na forma de seus artigos 57 a 60.

Seção VI

Da emissão de recibo de quitação dos pagamentos pelos serviços prestados

Artigo 60 - As concessionárias e empresas prestadoras de serviços públicos emitirão, no início de cada ano, recibo de quitação dos pagamentos pelos serviços prestados no ano anterior aos consumidores.

Parágrafo único - A quitação poderá vir expressa nos boletos de cobranças.

Artigo 61 - O descumprimento do disposto no artigo anterior ensejará a multa de 10.000 (dez mil) Unidades Fiscais do Estado de São Paulo - UFESPs, dobrada em caso de reincidência.

Capítulo IV

Do cancelamento e do corte do serviço

Seção I

Do corte de água e gás canalizado por falta de pagamento

Artigo 62 - A suspensão do fornecimento de água e gás canalizado por falta de pagamento das tarifas respectivas somente poderá ocorrer mediante prévia comunicação por parte da empresa prestadora do serviço público ao usuário.

Parágrafo único - A comunicação dará prazo de 15 (quinze) dias, a partir da ciência exarada, para a regularização do pagamento da tarifa, sem o que, após transcorrido o interregno, se efetivará a suspensão.

Artigo 63 - A inobservância do artigo anterior acarretará ao infrator multa de 100 (cem) Unidades Fiscais do Estado de São Paulo - UFESPs por cada infração cometida.

Seção II

Do cancelamento de serviços prestados de forma contínua

Artigo 64 - Os prestadores de serviços continuados ficam obrigados a assegurar aos consumidores a faculdade de solicitar o cancelamento do serviço pelos mesmos meios pelos quais foi solicitada a aquisição.

Artigo 65 - Obrigam-se, ainda, a disponibilizar o cancelamento do serviço por meio do telefone, da rede mundial de computadores - internet ou do correio.

Artigo 66 - Considera-se como prestação de serviços continuados, sem prejuízos de outros similares:

I - assinaturas de jornais, revistas e outros periódicos;

II - televisão por assinatura, provedores de internet, linhas telefônicas fixa ou móvel, transmissão de dados e serviços acrescidos;

III - academias de ginástica e cursos livres;

IV - títulos de capitalização e seguros;

V - cartões de crédito e cartões de desconto.

Artigo 67 - A inobservância dos artigos anteriores desta seção sujeita os infratores às penalidades previstas no artigo 56 da Lei federal n° 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Capítulo V

Dos estabelecimentos bancários e financeiros

Seção I

Da divulgação do direito de opção de conta

Artigo 68 - Os estabelecimentos bancários ficam obrigados a publicar e divulgar na entrada e em locais de grande circulação dos seus estabelecimentos físicos, e nos respectivos sítios eletrônicos na internet, em locais visíveis, sobre o direito de opção das contas dos tipos corrente, poupança e digital sem cobrança de tarifa com rol de serviços essenciais, definida pela Resolução do Banco Central do Brasil n° 3.919, de 2010.

Parágrafo único - O informativo deve ser específico sobre o tema, objetivo, com letras grandes e explicar o direito de opção aos clientes sobre as contas dos tipos corrente, poupança e digital, sem prejuízo das informações exigidas pela Resolução do Banco Central do Brasil n° 3.919, de 2010.

Artigo 69 - Os estabelecimentos bancários que estiverem em desacordo com o artigo anterior pagarão multa no valor de 20 (vinte) Unidades Fiscais do Estado de São Paulo - UFESPs por cada agência física, e no caso de sítios eletrônicos na internet, o valor de 50 (cinquenta) UFESPs.

Parágrafo único - No caso de reincidência, dentro do período de 6 (seis) meses, o valor será dobrado.

Seção II

Da cobrança de taxa por emissão de carnê ou boleto bancário

Artigo 70 - Fica proibida a cobrança de taxa por emissão de carnê ou boleto bancário no Estado de São Paulo.

Artigo 71 - Caberá à Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON a fiscalização, pelo contribuinte, do previsto no artigo anterior.

Seção III

Da afixação de placas ou cartazes de informação sobre desconto no pagamento de dívidas

Artigo 72 - Ficam as instituições financeiras e demais estabelecimentos que operam com financiamento, crediário, empréstimos ou operações congêneres obrigadas a afixar, no interior de seus estabelecimentos, placa ou cartaz informativo sobre o direito do consumidor que liquidar antecipadamente o seu débito à redução proporcional dos juros e demais acréscimos.

Parágrafo único - A placa ou o cartaz a que se refere o "caput" deverá conter os seguintes dizeres: "Nos termos do artigo 52, § 2º, da Lei federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, fica assegurada ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcial, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos."

Artigo 73 - As placas e os cartazes a que se refere o artigo anterior deverão ser afixados dentro das instituições financeiras e demais estabelecimentos que operam com financiamento, crediário, empréstimos ou operações congêneres em local visível ao público, para que possam ser lidos à distância, ficando obrigadas as referidas instituições à sua confecção.

Parágrafo único - As placas e os cartazes a que se refere o artigo anterior também serão afixados dentro dos trens e estações da Companhia do Metropolitano de São Paulo (Metrô) e da Companhia Paulista de Trens Metropolitanos (CPTM), visando informar os usuários sobre o citado benefício.

Artigo 74 - As instituições a que se refere o artigo 72 desta seção terão o prazo de 30 (trinta) dias após a regulamentação da matéria tratada nesta seção para afixação das placas e dos cartazes.

Seção IV

Da qualidade dos comprovantes de pagamentos emitidos em caixas eletrônicos

Artigo 75 - Os bancos estabelecidos no Estado ficam obrigados a alterar a qualidade do papel de impressão de comprovantes de pagamentos emitidos em seus caixas eletrônicos, para que sejam utilizados como demonstrativos de pagamentos de contas de consumo, de impostos e outras comprovações necessárias ao consumidor.

Parágrafo único - Os comprovantes de pagamentos emitidos nos caixas eletrônicos mencionados no artigo anterior deverão conter as especificações das contas de consumo, dos impostos e outras comprovações necessárias ao consumidor.

Seção V

Do atendimento ao consumidor nos caixas das agências bancárias

Artigo 76 - Todas as agências bancárias estabelecidas no Estado de São Paulo ficam obrigadas a manter, no setor de caixas, funcionários em número compatível com o fluxo de usuários, de modo a permitir que cada um destes seja atendido em tempo razoável.

Artigo 77 - Considera-se tempo razoável:

I - até 15 (quinze) minutos, em dias normais;

II - até 30 (trinta) minutos:

a) em véspera ou em dia imediatamente seguinte a feriados;

b) em data de vencimento de tributos;

c) em data de pagamento de vencimentos a servidores públicos.

Parágrafo único - Os períodos de que tratam os incisos I e II deste artigo serão delimitados pelos horários de ingresso e de saída do usuário no recinto onde estão instalados os caixas, registrados mediante chancela mecânica ou eletrônica.

Artigo 78 - Os bancos ou as entidades que os representam informarão ao órgão de defesa do consumidor sobre as datas referidas nas alíneas "a", "b" e "c" do inciso II do artigo anterior.

Artigo 79 - A análise, pelo órgão de que trata o artigo anterior, do tempo de atendimento a que se referem os incisos I e II do artigo 77 levará em consideração o suprimento normal de energia elétrica, de linha telefônica ou lógico-informática de transmissão de dados e outras condições essenciais à manutenção de serviços bancários.

Artigo 80 - A infração do disposto nos artigos desta seção acarretará ao estabelecimento a aplicação das penas administrativas de:

I - advertência;

II - multa de 100 (cem) Unidades Fiscais do Estado de São Paulo - UFESPs por usuário prejudicado, dobrada a cada reincidência até a 4ª (quarta);

III - suspensão da atividade, nos termos do artigo 59 da Lei federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, até que o órgão fiscalizador receba, por escrito, dados comprobatórios de que o número de funcionários atendendo nos caixas tenha sido reajustado de modo a sanar a demora no atendimento.

Artigo 81 - A fiscalização do cumprimento disposto nesta seção e a aplicação das penalidades referidas no artigo anterior competem ao órgão estadual de defesa do consumidor, que poderá, para tanto, valer-se de sua própria estrutura administrativa ou firmar convênios com os municípios.

Artigo 82 - As agências bancárias referidas no artigo 76 desta seção terão o prazo de 90 (noventa) dias, a contar da regulamentação da matéria tratada nesta seção, para adaptar-se às suas disposições.

Seção VI

Da instalação de sanitários para uso público nas agências bancárias

Artigo 83 - Os estabelecimentos bancários - matriz e agências - ficam obrigados a instalar sanitários públicos, masculino e feminino, bem como bebedouros de água.

§ 1º - No interior destes estabelecimentos, deverão ser mantidas placas indicativas do local onde

estiverem instalados os sanitários e os bebedouros de água.

§ 2º - Os estabelecimentos referidos neste artigo deverão construir as instalações sanitárias próximas aos pátios de estacionamento dos veículos de seus clientes, quando houver esta possibilidade.

Artigo 84 - A fiscalização e a regulamentação do disposto nesta seção ficarão a cargo da Secretaria de Estado da Saúde.

Seção VII

Da oferta e celebração de contrato de empréstimo de qualquer natureza, com aposentados e pensionistas, por ligação telefônica

Artigo 85 - É proibido às instituições financeiras, aos correspondentes bancários e às sociedades de arrendamento mercantil, diretamente ou por meio de interposta pessoa física ou jurídica, celebrar contratos de empréstimo de qualquer natureza que não tenham sido expressamente solicitados pelos beneficiários a aposentados e pensionistas por meio de ligação telefônica.

Parágrafo único - Quando atendidas as condições do "caput" deste artigo, a celebração de contrato de empréstimo por canal não presencial obriga a contratada a enviar as condições do contrato por e-mail, e em caso de impossibilidade, por via postal ou outro meio físico que possibilite o correto acompanhamento dos termos do contrato.

Artigo 86 - As instituições financeiras, correspondentes bancários e sociedades de arrendamento mercantil poderão disponibilizar canal gratuito telefônico para que aposentados e pensionistas solicitem a contratação de empréstimos de qualquer natureza, ocasião em que deverão ser previamente esclarecidos sobre todas as condições de contratação, a ser realizada nos moldes do artigo anterior.

Artigo 87 - Em caso de descumprimento do disposto nesta seção, a instituição financeira e a sociedade de arrendamento mercantil ficam obrigadas ao pagamento de multa de 200 (duzentas) Unidades Fiscais do Estado de São Paulo - UFESPs, sem prejuízo de também serem consideradas outras práticas qualificadas como abusivas pelos órgãos de defesa do consumidor.

Parágrafo único - No caso de reincidências, a multa será sempre dobrada até o limite de 2.000 (duas mil) Unidades Fiscais do Estado de São Paulo - UFESPs.

Seção VIII

Da proteção e segurança dos consumidores nas agências e postos bancários

Artigo 88 - Ficam as agências e os postos de serviços bancários obrigados a instalar divisórias individuais entre os caixas e o espaço reservado para clientes que aguardam atendimento, proporcionando privacidade às operações financeiras.

Parágrafo único - As divisórias a que se refere o "caput" deste artigo deverão ter a altura mínima de 1,80m (um metro e oitenta centímetros) e ser confeccionadas em material opaco que impeça a

visibilidade.

Artigo 89 - O não cumprimento das disposições desta seção sujeitará o infrator a multa diária de 500 (quinhentas) Unidades Fiscais do Estado de São Paulo - UFESPs.

Artigo 90 - A fiscalização do cumprimento do disposto nesta seção e a aplicação de penalidades competirão ao órgão estadual de defesa do consumidor ou à entidade municipal assemelhada formalmente conveniada.

Capítulo VI

Dos cartões de crédito, débito e de fidelidade

Seção I

Da emissão de cartões

Artigo 91 - As instituições financeiras e empresas administradoras de cartões de crédito e débito ficam proibidas de enviar cartões de crédito e débito aos consumidores sem que seja prévia e expressamente solicitado e autorizado.

Artigo 92 - A fiscalização será feita pelo órgão estadual de proteção ao consumidor, nos termos do regulamento.

Seção II

Da exigência de valor mínimo para compras

Artigo 93 - É vedada aos estabelecimentos comerciais no âmbito do Estado a exigência de valor mínimo para compras e consumo com cartão de crédito ou débito.

Artigo 94 - O não cumprimento do disposto no artigo anterior sujeitará o infrator às sanções previstas nos artigos 56 a 60 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor.

Parágrafo único - A pena de multa será revertida para a Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON.

Seção III

Dos programas de pontuação e similares

Artigo 95 - Os fornecedores, pessoas físicas ou jurídicas, que utilizam programa de pontuação, cartão de fidelidade ou similar, ainda que contratados de terceiros e não exclusivos, deverão disponibilizar aos clientes incluídos ou cadastrados o número de pontos acumulados, o prazo de validade, as formas de extinção ou perda e todos os benefícios gerados de forma clara e em linguagem acessível.

Parágrafo único - As informações de que trata o "caput" deste artigo poderão ser disponibilizadas em sítio eletrônico e diretamente no estabelecimento comercial, mediante simples solicitação do cliente incluído, exigindo-se apenas documento de identificação.

Capítulo VII

Dos hotéis, bares, restaurantes e congêneres

Seção I

Da utilização de vale-refeição como forma de pagamento

Artigo 96 - É vedado ao estabelecimento que adota o vale-refeição como forma de pagamento restringir a aceitação deste benefício a determinado dia, data ou horário.

Artigo 97 - A infração das disposições do artigo anterior acarretará ao responsável infrator as sanções previstas no artigo 56 da Lei federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, aplicáveis na forma de seus artigos 57 a 60.

Seção II

Da oferta de "couvert"

Artigo 98 - Os restaurantes, lanchonetes, bares e seus congêneres que adotam o sistema de "couvert" disponibilizarão ao consumidor a descrição clara do preço e da composição do serviço.

Parágrafo único - Para os fins desta seção, entende-se como "couvert" o serviço caracterizado pelo fornecimento de aperitivos assim definidos pelo estabelecimento, servidos antes do início da refeição propriamente dita.

Artigo 99 - Fica vedado aos estabelecimentos descritos no artigo anterior o fornecimento do serviço de "couvert" ao consumidor sem solicitação prévia, salvo se oferecido gratuitamente.

Parágrafo único - O serviço prestado em desconformidade com o previsto no "caput" não gerará qualquer obrigação de pagamento.

Artigo 100 - A infração das disposições dos artigos desta seção acarretará ao responsável infrator as sanções previstas no artigo 56 da Lei federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, aplicáveis na forma de seus artigos 57 a 60.

Seção III

Do valor nutricional dos alimentos comercializados

Artigo 101 - As redes de estabelecimentos que fornecem refeições no sistema de "fast food" ficam obrigadas a informar aos consumidores a quantidade de carboidratos, proteínas, gorduras e sódio, bem como o valor calórico contido nos alimentos comercializados.

Parágrafo único - As informações de que trata o "caput" deverão estar impressas nas embalagens individuais, quando possível, ou em cardápios, cartazes, "folders" e tabelas afixadas com destaque em local visível nos locais de venda.

Artigo 102 - Os estabelecimentos comerciais que não cumprirem o disposto na presente seção estarão sujeitos a multa no valor de 400 (quatrocentas) Unidades Fiscais do Estado de São Paulo - UFESPs ou índice que a substitua, que será aplicada em dobro em caso de reincidência.

Seção IV

Da colocação de placas informativas dos valores do "couvert" artístico

Artigo 103 - Fica obrigatória a colocação de placas informativas referentes a valores de "couvert" artístico e ingresso, em todas as casas noturnas localizadas no Estado de São Paulo, que explorem música ao vivo ou música eletrônica.

Seção V

Dos carrinhos de compras dos supermercados e congêneres

Artigo 104 - Os hipermercados, supermercados e estabelecimentos congêneres devem disponibilizar carrinhos de compras adaptados com assentos para receber crianças com deficiência ou mobilidade reduzida, na proporção de 5% (cinco por cento) do total de carrinhos oferecido aos clientes.

Artigo 105 - Os órgãos de defesa do consumidor competentes promoverão a fiscalização das disposições contidas nesta seção, bem como a aplicação das penalidades cabíveis.

Seção VI

Da instalação de placas com cardápios em braile

Artigo 106 - Fica autorizada a instalação de placas em braile, com cardápios em fonte ampliada em todos os estabelecimentos de atendimento ao consumidor que comercializem refeições, tais como restaurantes, hotéis, motéis, bares, praças de alimentação e afins, em todo o território do Estado, para direcionamento e orientação de pessoas com deficiência visual.

Artigo 107 - As placas em braile deverão ser expostas em locais de fácil acesso aos deficientes visuais ou de seus acompanhantes e deverão conter, no mínimo, as seguintes informações:

I - nome e composição dos pratos e respectivos preços;

II - relação de bebidas e sobremesas e respectivos preços;

III - todos os demais itens e informações constantes do cardápio tradicionalmente impresso aos demais consumidores.

Artigo 108 - As placas escritas em braile atenderão aos requisitos da Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência - Lei federal nº 13.146, de 06 de julho de 2015.

Seção VII

Da cobrança da consumação mínima nos bares, boates e congêneres

Artigo 109 - Fica proibida a cobrança da consumação mínima nos bares, boates e congêneres em todo o Estado.

Parágrafo único - A proibição do "caput" estende-se a todo e qualquer subterfúgio (oferecimento de drinks, vales de toda espécie, brindes etc.) utilizado pelas casas noturnas para, mesmo disfarçadamente, efetuar a cobrança citada.

Artigo 110 - Caberá aos órgãos competentes do Estado, definidos como tais na legislação vigente,

a expedição das demais normas complementares para o cumprimento do disposto nesta seção.

Seção VIII

Do fornecimento gratuito de preservativo masculino ou feminino

Artigo 111 - Vetado.

Parágrafo único - Vetado.

Artigo 112 - Vetado.

Artigo 113 - Vetado.

Capítulo VIII

Do serviço de televisão paga, telefonia móvel e internet

Seção I

Da proibição da cobrança de sinal por ponto adicional dos canais de televisão pagas por assinatura

Artigo 114 - As operadoras de televisão por assinatura que operem no Estado estão proibidas de cobrar o sinal emitido por ponto adicional.

Parágrafo único - Todas as operadoras estão sujeitas à proibição, independente do meio de prestação do serviço, seja a cabo, via satélite ou micro-ondas, dentre outros.

Artigo 115 - A proibição do artigo anterior refere-se apenas aos pontos residenciais.

Artigo 116 - O maquinário para o ponto adicional poderá ser cobrado, todavia, o sinal não poderá ser restrito a um modelo único de aparelho.

§ 1º - Deverá ser garantida ao consumidor a aquisição de aparelho de recepção universal.

§ 2º - Caso a prestadora não possua meio de disponibilizar o sinal ao ponto adicional por meio de um aparelho universal, deverá oferecer ao consumidor o aparelho sem qualquer ônus adicional.

Artigo 117 - A cobrança apenas será incidente caso o consumidor opte por programação diferente no ponto adicional.

Artigo 118 - As penalidades decorrentes de infrações aos artigos desta seção serão impostas pelos órgãos estaduais de defesa do consumidor.

Seção II

Da divulgação de estabelecimento físico para atendimento presencial ao consumidor

Artigo 119 - Ficam obrigadas as operadoras de serviços de telefonia fixa e móvel, bem como as operadoras de televisão por assinatura, a divulgarem e manterem estabelecimento físico em cada cidade na qual prestarem serviços no Estado, para atendimento presencial ao consumidor.

§ 1º - O atendimento presencial permite o encaminhamento de qualquer espécie de solicitação a respeito dos serviços em oferta ou promoção.

§ 2º - O endereço comercial físico deverá constar no sítio eletrônico das operadoras, no contrato de prestação de serviços, em local de destaque e de fácil visualização, e na conta encaminhada ao consumidor via e-mail ou para sua residência, com todas as informações necessárias para sua fácil localização e contato.

§ 3º - O estabelecimento físico funcionará como posto de atendimento ao consumidor e será instalado na proporção 1 (um) para cada 50.000 (cinquenta mil) habitantes em cada cidade na qual prestar serviços no Estado.

Seção III

Do tempo máximo de espera para atendimento nas lojas de operadoras de telefonia

Artigo 120 - Fica estabelecido às lojas de operadoras de telefonia fixa e celular o tempo máximo de espera para atendimento aos usuários, no âmbito do Estado de São Paulo, considerando os seguintes prazos:

I - até 15 (quinze) minutos, em dias normais;

II - até 25 (vinte e cinco) minutos em véspera de feriados e datas comemorativas.

Artigo 121 - O usuário do serviço de telefonia deverá receber senha com número de ordem de chegada, data e horário que comprove o tempo de espera para atendimento.

Artigo 122 - O descumprimento dos artigos desta seção sujeitará a instituição financeira ao pagamento de multa no valor de 250 (duzentos e cinquenta) Unidades Fiscais do Estado de São Paulo - UFESPs, que poderá ser dobrado em caso de reincidência.

Seção IV

Da inclusão de cláusula nos contratos de adesão aos serviços de telefonia fixa, de telefonia móvel e de banda larga móvel

Artigo 123 - Fica estabelecida a obrigatoriedade de inclusão de cláusula nos contratos de adesão aos serviços de telefonia fixa, de telefonia móvel e de banda larga móvel, no Estado, liberando do contrato de fidelização o consumidor no caso de má prestação de serviço por parte da empresa concessionária.

Artigo 124 - A empresa deverá incluir cláusula de rescisão contratual, sem ônus, por má qualidade do serviço, independentemente dos prazos de fidelização.

Artigo 125 - Caberá às prestadoras de serviços a que se refere esta seção o ônus da prova pelo não descumprimento de qualquer obrigação prevista no contrato ou pela não frustração das legítimas expectativas do contratante quanto à qualidade de prestação do serviço.

Artigo 126 - O Poder Executivo regulamentará o disposto na presente seção.

Capítulo IX

Do serviço de telemarketing

Seção I

Do cadastro para o bloqueio do recebimento de ligações de telemarketing

Artigo 127 - Fica instituído, no âmbito do Estado de São Paulo, o cadastro para bloqueio do recebimento de ligações de telemarketing.

§ 1º - Compreende-se como telemarketing, a promoção de vendas de produtos e serviços por telefone, bem como serviços de cobrança de quaisquer naturezas, não importando, para efeito do aqui disposto, se o telemarketing é realizado diretamente por funcionários da empresa, por terceiros contratados, por gravações ou qualquer outro meio.

§ 2º - Constituem práticas de telemarketing:

1. as chamadas telefônicas realizadas buscando o titular da linha;
2. as chamadas telefônicas buscando terceiro, ou quem atender a ligação, que não seja o detentor da linha;
3. as chamadas no telefone por meio de aplicativos associados àquela linha de telefone;
4. o envio de mensagens (SMS) ao telefone onde há a linha em funcionamento ou envio de mensagens de aplicativos associados à linha de telefone.

§ 3º - Incorre nas penalidades a serem aplicadas, de forma solidária, quando da inobservância da lei:

1. a empresa proprietária dos bens, serviços e direitos;
2. a empresa ou particular contratados pela empresa descrita no item 1;
3. as empresas ou particular, descritos nos itens 1 e 2, com sede ou domicílio em qualquer Estado da Federação.

Artigo 128 - A partir do 30º (trigésimo) dia do ingresso do usuário no cadastro para bloqueio do recebimento de ligações de telemarketing, as empresas que prestam os serviços relacionados no artigo anterior ou pessoas físicas contratadas com tal propósito não poderão efetuar ligações telefônicas destinadas às pessoas inscritas no cadastro supra.

§ 1º - Incluem-se nas disposições desta seção os telefones fixos e os aparelhos de telefonia móvel em geral.

§ 2º - A qualquer momento o usuário poderá solicitar a sua exclusão do cadastro.

Artigo 129 - Não se aplicam os dispositivos da presente seção às entidades filantrópicas que utilizem telemarketing para angariar recursos próprios.

Seção II

Do encaminhamento dos contratos firmados por meio de "call center" e similares

Artigo 130 - Todas as empresas atuantes no Estado de São Paulo ficam obrigadas a encaminhar aos contratantes, por escrito, os contratos firmados verbalmente por meio de "call center" ou outras formas de venda à distância.

§ 1º - O encaminhamento de que trata o "caput" se dará até o 15º (décimo quinto) dia útil após a efetivação verbal do contrato.

§ 2º - O consumidor terá o prazo improrrogável de 7 (sete) dias úteis após o recebimento do contrato para rescindi-lo de forma unilateral.

Capítulo X Das farmácias

Seção I Da venda de comprimidos e pílulas por unidade

Artigo 131 - Ficam obrigadas as farmácias estabelecidas no Estado a venderem comprimidos e pílulas por unidade, atendendo à prescrição do receituário médico, à necessidade do consumidor e às seguintes condições:

I - possibilidade de as farmácias fracionarem medicamentos desde que garantida a qualidade e eficácia terapêutica original dos produtos;

II - exigência de que o fracionamento seja efetuado na presença de farmacêutico;

III - apresentação, na embalagem, do nome do produto, dos responsáveis técnicos pela sua fabricação e fracionamento, do número do lote e do prazo de validade.

Artigo 132 - Os preços cobrados por unidade de comprimidos ou pílulas vendidos devem ser proporcionais ao preço previsto para a embalagem fechada do medicamento em questão.

Seção II Da consulta da lista de medicamentos genéricos em caracteres braile

Artigo 133 - As farmácias e drogarias estabelecidas no Estado de São Paulo ficam obrigadas a manter à disposição do público, para consulta, lista de medicamentos genéricos em caracteres braile.

Parágrafo único - Regulamentação ulterior definirá as competências para a sua fiscalização, inclusive mediante decisões conjuntas entre Secretarias de Estado, indicando-se os órgãos e unidades que serão responsáveis por sua execução.

Seção III Da exigência do CPF do consumidor no ato da compra

Artigo 134 - As farmácias e drogarias ficam proibidas de exigir o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF do consumidor, no ato da compra, sem informar de forma adequada e clara sobre a abertura de cadastro ou registro de dados pessoais e de consumo, que condiciona a concessão de determinadas promoções.

Parágrafo único - A violação do disposto no "caput" deste artigo sujeita o comerciante ou o estabelecimento comercial ao pagamento de multa no valor de 200 (duzentas) Unidades Fiscais do Estado de São Paulo - UFESPs, dobrada em caso de reincidência.

Artigo 135 - Nas farmácias e drogarias, deverão ser afixados avisos contendo os dizeres "PROIBIDA A EXIGÊNCIA DO CPF NO ATO DA COMPRA QUE CONDICIONA A CONCESSÃO DE DETERMINADAS PROMOÇÕES", em tamanho de fácil leitura e em local de passagem e fácil visualização.

Artigo 136 - Caberá ao Poder Executivo, por meio de decreto, editar normas complementares para a execução do disposto nesta seção.

Seção IV

Do incentivo à doação dos cupons ou notas fiscais referentes aos créditos do Programa Nota Fiscal Paulista

Artigo 137 - Os estabelecimentos farmacêuticos e congêneres, situados no Estado de São Paulo, devem incentivar a doação dos cupons ou notas fiscais referentes aos créditos do Programa Nota Fiscal Paulista.

Artigo 138 - Os estabelecimentos farmacêuticos e congêneres situados no Estado de São Paulo devem disponibilizar caixas coletoras do cupom ou nota fiscal.

§ 1º - Na caixa coletora do cupom ou nota fiscal de créditos do Programa Nota Fiscal Paulista, deverá constar o nome e os dados da entidade beneficiada.

§ 2º - As Santas Casas e os hospitais filantrópicos devem estar devidamente cadastrados no Programa Nota Fiscal Paulista.

Artigo 139 - Fica respeitada a vontade do consumidor de informar ou não os dados de beneficiário referentes aos créditos do Programa Nota Fiscal Paulista de sua preferência.

Artigo 140 - Os estabelecimentos comerciais que aderirem ao incentivo de doação dos cupons ou notas fiscais referentes aos créditos do Programa Nota Fiscal Paulista devem afixar cartaz de publicidade que seja de fácil visualização nos seguintes termos: "Lei estadual nº ____ /20___. Este estabelecimento comercial apoia a doação dos créditos da Nota Fiscal Paulista para as Santas Casas ou hospitais filantrópicos."

Seção V

Da informação sobre os remédios proibidos pelo Ministério da Saúde

Artigo 141 - Ficam os estabelecimentos que comercializam medicamentos em geral obrigados a afixar na entrada e em local visível ao público consumidor cartaz com aviso sobre os remédios proibidos pelo Ministério da Saúde.

Artigo 142 - A Secretaria de Estado da Saúde, através de resolução, disciplinará o modelo e a medida do cartaz a ser afixado na entrada dos estabelecimentos que comercializam medicamentos.

Artigo 143 - O não cumprimento dos objetivos desta seção implicará no pagamento de multa no valor de 100 (cem) Unidades Fiscais do Estado de São Paulo - UFESPs.

Parágrafo único - A multa estabelecida neste artigo dobrará de valor em caso de reincidência.

Seção VI

Do comércio de artigos de conveniência em farmácias e drogarias

Artigo 144 - O comércio de artigos de conveniência em farmácias e drogarias deverá observar rigorosos critérios de segurança, higiene e embalagem, de modo a proporcionar segurança ao consumidor.

Parágrafo único - Consideram-se artigos de conveniência, dentre outros:

1. filmes fotográficos;
2. leite em pó;
3. pilhas;
4. meias elásticas;
5. colas;
6. cartões telefônicos;
7. cosméticos;
8. isqueiros;
9. água mineral;
10. produtos de higiene pessoal;
11. bebidas lácteas;
12. produtos dietéticos;
13. repelentes elétricos;
14. cereais matinais;
15. balas, doces e barras de cereais;
16. mel;
17. produtos ortopédicos;
18. artigos para bebê;
19. produtos de higienização de ambientes.

Artigo 145 - As farmácias e drogarias obrigam-se às seguintes providências:

I - dispor, adequadamente, os artigos de conveniência em balcões, estantes, gôndolas e "displays", com separações e de forma compatível com seus volumes, natureza, características químicas e cuidados específicos;

II - cumprir todas as normas técnicas e os preceitos legais específicos à comercialização de cada produto, especialmente o Código de Defesa do Consumidor - Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990;

III - expor os artigos de conveniência de modo a guardar distância e separação dos medicamentos.

Artigo 146 - Os artigos de conveniência comercializados em farmácias e drogarias devem ser inócuos em relação aos gêneros farmacêuticos.

Parágrafo único - É proibido manter em estoque, expor e comercializar produtos perigosos ou potencialmente nocivos à saúde do consumidor, tais como veneno, soda cáustica e outros que a estes se assemelhem.

Capítulo XI Dos postos de combustíveis

Seção I Do consumo de bebidas alcoólicas

Artigo 147 - Fica proibido o consumo de bebidas alcoólicas nas dependências dos postos de combustíveis do Estado, exceto no interior das lojas de conveniências e restaurantes, bem como em áreas restritas e delimitadas que não se confundam com a pista de abastecimento de veículos automotores.

Artigo 148 - Nos locais previstos no artigo anterior deverão ser afixados avisos de proibição, em pontos de ampla visibilidade.

Artigo 149 - O responsável pelos recintos previstos no artigo 147 deverá advertir os infratores sobre a proibição de que trata esta seção.

Parágrafo único - Em caso de persistência, o infrator será retirado do local, utilizando-se força policial, se necessário.

Artigo 150 - O empresário ficará sujeito às sanções previstas no artigo 56 da Lei federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, aplicáveis na forma dos artigos 57 a 60.

Artigo 151 - As penalidades decorrentes do descumprimento dos artigos dessa seção serão impostas pelos órgãos estaduais competentes em seus respectivos âmbitos de atribuições.

Seção II Do abastecimento dos veículos

Artigo 152 - Fica proibido, no Estado, que postos de revenda de combustíveis permitam o abastecimento de tanques veiculares após o desarme do sistema automático das bombas de combustível.

Parágrafo único - Os postos ficam autorizados a proceder ao abastecimento dos tanques após o desarme automático somente nos casos em que houver o desligamento precoce do bico, que pode ocorrer em função de características de determinados tubos de enchimento do próprio tanque do veículo.

Artigo 153 - Fica proibido o abastecimento com bicos e bombas que não possuam o sistema de desarme automático nos postos de revenda de combustíveis.

Seção III Da fraude metrológica na revenda varejista de combustíveis

Artigo 154 - Será cassada a eficácia da inscrição no cadastro de contribuintes do Imposto sobre Operações Relativas à Circulação de Mercadorias e sobre Prestações de Serviços de Transporte

Interestadual e Intermunicipal e de Comunicação - ICMS do posto revendedor de combustíveis automotivos que utilizar qualquer dispositivo mecânico ou eletrônico, acionado por controle remoto ou não, que acarrete o fornecimento ao consumidor de volume de combustível diverso do indicado na bomba medidora, observadas as variações volumétricas permitidas pelo órgão metrológico competente.

Parágrafo único - Também será cassada a eficácia da inscrição do posto revendedor que utilizar qualquer dispositivo que acarrete, na totalização do valor cobrado do consumidor, preço diverso do indicado na bomba medidora.

Artigo 155 - As infrações referidas no artigo anterior desta seção serão apuradas na forma estabelecida pela Secretaria da Fazenda e comprovadas por meio de laudo elaborado pelo Instituto de Pesos e Medidas do Estado de São Paulo - IPEM-SP ou por perito com fé pública.

Artigo 156 - A cassação da eficácia da inscrição, prevista nesta seção, implicará aos sócios do estabelecimento penalizado, pessoas físicas ou jurídicas, o impedimento de exercerem o mesmo ramo de atividade, mesmo que em estabelecimento distinto daquele, pelo prazo de 5 (cinco) anos, contados da data da cassação.

Seção IV

Da proteção e defesa dos consumidores de combustíveis

Artigo 157 - Vetado:

I - vetado;

II - vetado;

III - vetado;

IV - vetado.

§ 1º - Vetado.

§ 2º - Vetado.

§ 3º - Vetado.

§ 4º - Vetado.

§ 5º - Vetado.

§ 6º - Vetado.

§ 7º - Vetado.

§ 8º - Vetado.

Artigo 158 - Vetado:

I - vetado;

II - vetado;

III - vetado;

IV - vetado.

Parágrafo único - Vetado.

Artigo 159 - Vetado:

I - vetado;

II - vetado.

§ 1º - Vetado.

§ 2º - Vetado.

Artigo 160 - Vetado:

I - vetado;

II - vetado.

Artigo 161 - Vetado.

§ 1º - Vetado.

§ 2º - Vetado.

§ 3º - Vetado.

§ 4º - Vetado.

§ 5º - Vetado.

§ 6º - Vetado.

Artigo 162 - Vetado.

§ 1º - Vetado.

§ 2º - Vetado.

Artigo 163 - Vetado:

I - vetado;

II - vetado;

III - vetado.

§ 1º - Vetado.

§ 2º - Vetado.

§ 3º - Vetado:

1. vetado;

2. vetado

Artigo 164 - Vetado.

Parágrafo único - Vetado.

Artigo 165 - Vetado.

Artigo 166 - Vetado.

§ 1º - Vetado.

§ 2º - Vetado.

Seção V

Da informação sobre a natureza, procedência e qualidade dos produtos combustíveis

Artigo 167 - Fica assegurado ao consumidor o direito de obter informações corretas, claras, precisas e ostensivas sobre a natureza, procedência e qualidade dos produtos combustíveis comercializados nos postos revendedores.

Artigo 168 - A comercialização de produtos combustíveis em desacordo com os termos da presente seção conduz a erro o consumidor, importando em publicidade enganosa, ficando os infratores sujeitos às penalidades da legislação de defesa do consumidor, sem prejuízo das sanções cíveis e criminais aplicáveis.

Artigo 169 - A fiscalização quanto ao exato cumprimento dos artigos desta seção deverá ser realizada pela Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania, através dos órgãos de defesa do consumidor, devendo os valores arrecadados pelo pagamento de multas serem revertidos à Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON.

Artigo 170 - Os postos revendedores que induzirem o consumidor a erro, vendendo, expondo à venda, ocultando ou recebendo para ser vendido produto combustível de distribuidora distinta daquela cuja marca ou identificação visual ostenta, ficarão sujeitos ao pagamento de multa, nos termos do artigo 57, parágrafo único, do Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

§ 1º - A apuração dos valores, de que trata o parágrafo único do artigo 57 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, será realizada com base no movimento de venda de combustíveis no período de 30 (trinta) dias que anteceder a constatação da infração.

§ 2º - O PROCON, Fundação de Defesa do Consumidor vinculada à Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania, fica autorizado a requisitar do estabelecimento atuado todos os documentos necessários à comprovação da movimentação de compra e venda no período mencionado no parágrafo anterior.

Capítulo XII Do transporte

Seção I

Da informação aos passageiros sobre o direito à indenização

Artigo 171 - As empresas rodoviárias de transporte intermunicipal de passageiros, que operam dentro dos limites do território do Estado de São Paulo, ficam obrigadas a afixar, no interior de seus veículos e em local visível, informação sobre a indenização a que tem direito a vítima de acidente de trânsito.

§ 1º - A informação a que alude o "caput" deste artigo deverá ser expressa nos seguintes termos: "A pessoa vítima de acidente de trânsito causado por veículo automotor de via terrestre, transportada ou não, será indenizada pelo seguro obrigatório a que se refere a Lei federal nº 6.194, de 19 de dezembro de 1974."

§ 2º - O disposto no "caput" deste artigo também deverá ser observado, na forma de impressão, no verso dos bilhetes de passagem.

Seção II

Da obrigatoriedade da informação dos valores dos veículos automotores nos anúncios

Artigo 172 - Ficam os anúncios de veículos automotores publicados nos jornais, revistas, periódicos e outros meios de divulgação obrigados a trazer em seu "corpo" os valores, individualizados, correspondentes aos bens colocados à venda.

Artigo 173 - Consideram-se veículos automotores, para efeito desta seção, os definidos e

classificados no artigo 96 do Código de Trânsito Brasileiro - Lei federal nº 9.503, de 23 de setembro de 1997.

Capítulo XIII

Das normas de proteção e segurança dos consumidores nos estacionamentos

Artigo 174 - Os estacionamentos públicos, privados e os fornecedores de serviços de manobra e guarda de veículos em geral, no Estado de São Paulo, deverão, ao recepcionar o veículo do consumidor:

I - emitir comprovante de entrega do veículo contendo, dentre outros:

- a) o preço da tarifa;
- b) a identificação do modelo e da placa do veículo;
- c) o prazo de tolerância;
- d) o horário de funcionamento do estabelecimento;
- e) o nome e o endereço da empresa responsável pelo serviço;
- f) o número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ;
- g) o dia e horário do recebimento e da entrega do veículo.

II - fornecer recibo de pagamento e nota fiscal;

III - manter seus relógios de controle de entrada e saída visíveis ao consumidor.

Artigo 175 - Fica vedada aos estabelecimentos descritos no "caput" do artigo anterior a fixação de placas indicativas que exonerem ou atenuem qualquer responsabilidade destes em relação ao veículo ou aos objetos que dele fazem parte ou foram deixados em seu interior.

Capítulo XIV

Dos eventos esportivos e de lazer

Seção I

Da disponibilização de bebidas industrializadas dietéticas

Artigo 176 - Os promotores de eventos esportivos, shows e entretenimentos culturais direcionados para o público em geral no Estado deverão disponibilizar, comercializando ou não, em quantidade suficiente, bebidas industrializadas dietéticas para serem consumidas pelo público presente.

Parágrafo único - A quantidade de bebidas industrializadas a serem ofertadas ao público dos eventos mencionados no "caput" deverá ser de no mínimo 15% (quinze por cento), principalmente sucos industrializados e refrigerantes, do estoque a ser comercializado ou disponibilizado no dia do respectivo evento.

Artigo 177 - A fiscalização do cumprimento do estabelecido no artigo anterior caberá às autoridades determinadas em regulamento próprio, a ser expedido pelo Poder Executivo.

Artigo 178 - A infração ao disposto nesta seção acarretará multa no valor equivalente a 100 (cem) Unidades Fiscais do Estado de São Paulo - UFESPs, por cada vez que um estabelecimento o descumprir.

§ 1º - Ficarão sujeitos à pena de multa definida no "caput" os organizadores, solidariamente com as

empresas responsáveis pela locação do local para evento.

§ 2º - O valor da multa será dobrado na hipótese de reincidência.

Seção II

Da cobrança de entrada

Artigo 179 - Fica proibida às salas de cinema, cineclubes, teatros, espetáculos musicais e circenses e eventos educativos, esportivos, de lazer e de entretenimento, promovidos por quaisquer entidades e realizados em estabelecimentos públicos ou particulares, no Estado de São Paulo, a cobrança de mais de um ingresso de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, obesas ou que usem macas ou cadeiras de rodas em razão de sua condição física, mental ou de saúde, independentemente do número de assentos ou área que ocupem no estabelecimento.

Artigo 180 - A fiscalização do artigo anterior ficará a cargo dos órgãos de defesa do consumidor.

Artigo 181 - O descumprimento do disposto no primeiro artigo desta seção sujeitará o infrator às sanções estabelecidas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor.

Seção III

Dos jogos de futebol profissional

Artigo 182 - Nos jogos de futebol profissional das divisões principais dos campeonatos oficiais de âmbito nacional ou estadual, realizados nos estádios localizados no território do Estado, todas as cadeiras serão obrigatoriamente numeradas.

§ 1º - Para os fins desta seção, consideram-se:

1. divisão principal: aquela em que, de acordo com as regras editadas, conforme o caso, pela confederação ou pela federação oficial, se reúnem os clubes ou equipes que, caracterizando-se como o conjunto mais bem posicionado na hierarquia do respectivo campeonato, disputam seu título mais importante, tais como a "Série A" do Campeonato Brasileiro e a "Série A1" do Campeonato Paulista;
2. equivalentes a "divisão": os termos "grupo" e "série", ou expressões de sentido idêntico ou assemelhado.

§ 2º - Para cada jogo, a emissão dos ingressos deverá ser feita de forma a guardar estrita correspondência à numeração das cadeiras do respectivo estádio.

§ 3º - O disposto no "caput" e no § 2º não se aplica aos locais já existentes para assistência em pé, nas competições que a permitirem, limitando-se, nesses locais, o número de pessoas, de acordo com critérios de saúde, segurança e bem-estar.

Artigo 183 - Observado o disposto no artigo anterior, poderão ser reservadas áreas específicas às torcidas organizadas, tal como definidas no artigo 2º-A da Lei federal nº 10.671, de 15 de maio de 2003, que dispõe sobre o Estatuto de Defesa do Torcedor.

§ 1º - As áreas reservadas às torcidas organizadas não excederão a 20% (vinte por cento) da capacidade total do estádio onde será realizado o evento.

§ 2º - Cada torcida organizada terá acesso às áreas mencionadas no "caput" deste artigo em horário diferenciado, de modo que não haja coincidência com o público em geral, nem com a torcida organizada do time adversário.

§ 3º - As torcidas organizadas de times adversários ficarão postadas, preferencialmente, atrás das metas, e sempre em áreas opostas.

Artigo 184 - O laudo técnico previsto no artigo 23 da Lei federal nº 10.671, de 15 de maio de 2003, somente será expedido mediante prévia comprovação de que a totalidade das cadeiras existentes é numerada.

Artigo 185 - Caberá à entidade responsável pela organização da competição de futebol profissional, no prazo de até 20 (vinte) dias antes do início do certame, informar, ao Comandante da Organização Policial Militar (OPM) encarregado do policiamento, o integral preenchimento, no que se refere aos jogos da divisão principal, dos requisitos previstos nesta seção.

Parágrafo único - A entidade responderá, civil e criminalmente, pela veracidade das informações que prestar.

Artigo 186 - A violação do disposto no primeiro artigo desta seção, bem como a venda de ingressos não numerados ou que não correspondam a cadeiras numeradas, ensejará ao torcedor o direito de obter a restituição imediata do valor pago pelo ingresso.

§ 1º - No caso de o lugar numerado estar ocupado por pessoa não detentora do respectivo ingresso, e não havendo providências imediatas da entidade detentora do mando de jogo para retirá-la, o torcedor terá direito à restituição prevista no "caput" deste artigo.

§ 2º - Ao torcedor que der causa ao fato previsto no § 1º deste artigo será aplicada multa de 100 (cem) a 1.000 (mil) Unidades Fiscais do Estado de São Paulo - UFESPs, dobrada em caso de reincidência.

Artigo 187 - Os clubes e demais entidades esportivas relacionadas à prática do futebol que, de qualquer forma, permitirem, incentivarem ou colaborarem para a prática de ilícitos por seus torcedores, ou deixarem de coibi-los, ficarão sujeitos às seguintes penalidades:

I - advertência;

II - multa;

III - suspensão de repasses de verbas públicas ou incentivos fiscais estaduais por até 6 (seis) meses.

§ 1º - Para os fins do disposto neste artigo, considera-se ilícito:

1. a promoção de tumulto, prática ou incitação à violência;

2. a invasão de local restrito aos competidores, árbitros, fiscais, dirigentes, organizadores e jornalistas.

§ 2º - A advertência será aplicada quando o ilícito não se consumir e não houver vítimas ou danos

patrimoniais.

§ 3º - A multa será aplicada se a entidade for reincidente ou se houver vítimas ou danos patrimoniais, e seu valor corresponderá, no mínimo, a 1.000 (mil) UFESPs, e, no máximo, a 10.000 (dez mil) UFESPs.

§ 4º - O valor da multa será graduado de acordo com a gravidade da infração, a natureza do evento e a condição econômica da entidade, mediante processo administrativo, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

§ 5º - A suspensão de repasses ou incentivos, a que se refere o inciso III deste artigo, será aplicada, sem prejuízo da imposição de multa, às entidades que, de forma reiterada, se enquadrem nas condutas discriminadas no "caput" deste artigo.

§ 6º - Além das entidades a que se refere o "caput", aplica-se o disposto neste artigo às torcidas organizadas.

Artigo 188 - A entidade responsável pela organização da competição, ou aquela à qual for delegada a organização, providenciará o cumprimento do disposto no artigo 22, § 2º, da Lei federal nº 10.671, de 15 de maio de 2003, e, com antecedência mínima de 20 (vinte) dias do início da competição, solicitará ao Poder Judiciário a instalação de postos de Juizados Especiais Cíveis e Criminais nos dias de jogos de futebol profissional das divisões principais.

Parágrafo único - O descumprimento do disposto neste artigo implicará a imposição de multa de 100 (cem) a 1.000 (mil) UFESPs, graduada de acordo com o artigo 57 da Lei federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, no que couber, dobrada em caso de reincidência.

Artigo 189 - O produto das multas previstas nos artigos desta seção será revertido para o Fundo Estadual de Defesa dos Interesses Difusos - FID, de que trata a Lei nº 6.536, de 13 de novembro de 1989, alterada pela Lei nº 13.555, de 09 de junho de 2009.

Seção IV

Da higienização dos óculos utilizados na exibição de filmes em terceira dimensão

Artigo 190 - Ficam os cinemas e demais estabelecimentos que exibem filmes em terceira dimensão (3D) obrigados a promover a higienização nos óculos acessórios disponibilizados aos espectadores.

§ 1º - A higienização deverá obedecer às recomendações dos fabricantes e demais normas pertinentes.

§ 2º - Após a higienização, os óculos serão embalados individualmente em plástico estéril com fechamento a vácuo.

§ 3º - A devolução dos óculos após a sessão cinematográfica isenta o espectador da cobrança de qualquer taxa extra pela sua utilização.

Artigo 191 - Não se aplica o disposto no artigo anterior quando se tratar de óculos descartáveis, que não podem ser reutilizados.

Artigo 192 - Nos locais onde os óculos forem distribuídos, deverá ser afixado cartaz com o seguinte informe: "Óculos higienizados nos termos da Lei estadual n°.".

Artigo 193 - O descumprimento do disposto nos artigos desta seção sujeitará o infrator às sanções previstas no artigo 56 da Lei federal n° 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor.

Seção V

Do departamento médico nos "shopping centers"

Artigo 194 - Ficam os conjuntos de estabelecimentos comerciais conhecidos como "shopping centers" obrigados a manter, em suas instalações, Departamentos Médicos para prestação gratuita de primeiros-socorros ao público visitante e aos funcionários, bem como ambulâncias para traslado dos portadores de casos mais graves.

§ 1° - O horário de funcionamento do Departamento Médico, em cada centro de compras, coincidirá com o de funcionamento de suas lojas, ainda que internamente apenas.

§ 2° - Os Departamentos Médicos serão dirigidos por profissionais médicos e deverão contar com uma equipe de auxiliares habilitados a prestar atendimento imediato às emergências.

Artigo 195 - Caberá aos órgãos oficiais da área de saúde a fiscalização dos Departamentos Médicos de que trata o artigo anterior, bem como a imposição das sanções devidas.

- *Artigo 195 com eficácia suspensa por força de medida liminar deferida pelo Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo nos autos da ADI n° 2342591-64.2023.8.26.0000.*

Seção VI

Das mensagens educativas sobre o uso indevido de álcool e drogas

Artigo 196 - Os promotores de shows, eventos culturais e esportivos voltados para o público infantojuvenil no Estado deverão inserir, no decorrer do espetáculo, assim como nos respectivos ingressos, mensagens educativas sobre os malefícios das drogas e uso abusivo de álcool e informações sobre as penalidades aplicáveis aos traficantes e usuários.

Parágrafo único - As mensagens educativas deverão ser impressas em ingressos e durante o evento deverão constar em painéis ou, alternativamente, em faixas, cartazes, meios audiovisuais ou, ainda, transmitidas a viva voz.

Artigo 197 - O descumprimento do disposto no artigo anterior sujeita os infratores às penalidades previstas no Código de Defesa do Consumidor, Lei federal n° 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Capítulo XV

Dos estabelecimentos de saúde

Seção I

Dos direitos dos usuários dos serviços e das ações de saúde no Estado

Artigo 198 - A prestação dos serviços e ações de saúde aos usuários, de qualquer natureza ou condição, no âmbito do Estado de São Paulo, será universal e igualitária, nos termos do artigo 2º da Lei Complementar n° 791, de 09 de março de 1995.

Artigo 199 - São direitos dos usuários dos serviços de saúde no Estado de São Paulo:

I - ter um atendimento digno, atencioso e respeitoso;

II - ser identificado e tratado pelo seu nome ou sobrenome;

III - não ser identificado ou tratado por:

a) números;

b) códigos;

c) de modo genérico, desrespeitoso ou preconceituoso.

IV - ter resguardado o segredo sobre seus dados pessoais, através da manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete riscos a terceiros ou à saúde pública;

V - poder identificar as pessoas responsáveis direta e indiretamente por sua assistência, através de crachás visíveis, legíveis e que contenham:

a) nome completo;

b) função;

c) cargo;

d) nome da instituição.

VI - receber informações claras, objetivas e compreensíveis sobre:

a) hipóteses diagnósticas;

b) diagnósticos realizados;

c) exames solicitados;

d) ações terapêuticas;

e) riscos, benefícios e inconvenientes das medidas diagnósticas e terapêuticas propostas;

f) duração prevista do tratamento proposto;

g) no caso de procedimentos de diagnósticos e terapêuticos invasivos, a necessidade ou não de anestesia, o tipo de anestesia a ser aplicada, o instrumental a ser utilizado, as partes do corpo afetadas, os efeitos colaterais, os riscos e consequências indesejáveis e a duração esperada do procedimento;

h) exames e condutas a que será submetido;

i) a finalidade dos materiais coletados para exame;

j) alternativas de diagnósticos e terapêuticas existentes, no serviço de atendimento ou em outros serviços;

l) o que julgar necessário.

VII - consentir ou recusar, de forma livre, voluntária e esclarecida, com adequada informação, procedimentos diagnósticos ou terapêuticos a serem nele realizados;

VIII - acessar, a qualquer momento, o seu prontuário médico, nos termos do artigo 3º da Lei Complementar n° 791, de 09 de março de 1995;

IX - receber por escrito o diagnóstico e o tratamento indicado, com a identificação do nome do profissional e o seu número de registro no órgão de regulamentação e controle da profissão;

X - receber as receitas:

- a) com o nome genérico das substâncias prescritas;
 - b) datilografadas ou em caligrafia legível;
 - c) sem a utilização de códigos ou abreviaturas;
 - d) com o nome do profissional e seu número de registro no órgão de controle e regulamentação da profissão;
 - e) com assinatura do profissional.
- XI - conhecer a procedência do sangue e dos hemoderivados e poder verificar, antes de recebê-los, os carimbos que atestaram a origem, sorologias efetuadas e prazo de validade;
- XII - ter anotado em seu prontuário, principalmente se inconsciente durante o atendimento:
- a) todas as medicações, com suas dosagens, utilizadas;
 - b) registro da quantidade de sangue recebida e dos dados que permitam identificar a sua origem, sorologias efetuadas e prazo de validade.
- XIII - ter assegurado, durante as consultas, internações, procedimentos diagnósticos e terapêuticos e na satisfação de suas necessidades fisiológicas:
- a) a sua integridade física;
 - b) a privacidade;
 - c) a individualidade;
 - d) o respeito aos seus valores éticos e culturais;
 - e) a confidencialidade de toda e qualquer informação pessoal;
 - f) a segurança do procedimento.
- XIV - ser acompanhado, se assim o desejar, nas consultas e internações por pessoa por ele indicada;
- XV - ter a presença do pai nos exames pré-natais e no momento do parto;
- XVI - receber do profissional adequado, presente no local, auxílio imediato e oportuno para a melhoria do conforto e bem-estar;
- XVII - ter um local digno e adequado para o atendimento;
- XVIII - receber ou recusar assistência moral, psicológica, social ou religiosa;
- XIX - ser prévia e expressamente informado quando o tratamento proposto for experimental ou fizer parte de pesquisa;
- XX - receber anestesia em todas as situações indicadas;
- XXI - recusar tratamentos dolorosos ou extraordinários para tentar prolongar a vida;
- XXII - optar pelo local de morte.

§ 1º - A criança, ao ser internada, terá em seu prontuário a relação das pessoas que poderão acompanhá-la integralmente durante o período de internação.

§ 2º - A internação psiquiátrica observará o disposto na Seção III do Capítulo IV do Título I da Segunda Parte da Lei Complementar nº 791, de 09 de março de 1995.

Artigo 200 - É vedado aos serviços públicos de saúde e às entidades públicas ou privadas, conveniadas ou contratadas pelo Poder Público:

I - realizar, proceder ou permitir qualquer forma de discriminação entre os usuários dos serviços de saúde;

II - manter acessos diferenciados para os usuários do Sistema Único de Saúde e quaisquer outros usuários, em face de necessidades de atenção semelhantes.

Parágrafo único - O disposto no inciso II deste artigo compreende também as portas de entrada e saída, salas de estar, quichês, listas de agendamento e filas de espera.

Artigo 201 - Os serviços públicos de saúde e as entidades privadas, conveniadas ou contratadas pelo Poder Público têm que garantir a todos os pacientes e usuários:

I - a igualdade de acesso, em idênticas condições, a todo e qualquer procedimento para a assistência à saúde, médico ou não, inclusive administrativo, que se faça necessário e seja oferecido pela instituição;

II - o atendimento equânime em relação à qualidade dos procedimentos referidos no inciso anterior.

Parágrafo único - O direito à igualdade de condições de acesso a todos os serviços, exames, procedimentos e à sua qualidade, nos termos desta seção, é extensivo às autarquias, institutos, fundações, hospitais universitários e demais entidades públicas ou privadas, que recebam, a qualquer título, recursos do Sistema Único de Saúde.

Artigo 202 - O descumprimento do disposto nesta seção implicará sanções administrativas, civis e penais.

Parágrafo único - Qualquer pessoa é parte legítima para comunicar os casos de descumprimento desta seção ao Conselho Estadual de Saúde.

Seção II

Da fixação de placas nos estabelecimentos prestadores de serviços de saúde

Artigo 203 - Os estabelecimentos prestadores de serviços de saúde, públicos e privados, ficam obrigados a expor, em local visível, placa contendo os números de telefone da Comissão de Saúde da Assembleia Legislativa, da Secretaria da Saúde, do Conselho Regional de Medicina do Estado de São Paulo - CREMESP e da Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON.

Parágrafo único - Para os efeitos desta seção, consideram-se estabelecimentos prestadores de serviços de saúde aqueles destinados a prestação de assistência à saúde, clínicas médicas e odontológicas, serviços de diagnóstico e comércio de bens de interesse da saúde.

Artigo 204 - Os números de telefone referidos no artigo anterior destinar-se-ão ao recebimento de sugestões, reclamações e denúncias dos usuários dos serviços de saúde.

Seção III

Da fixação de cartaz pelos técnicos em prótese dentária

Artigo 205 - Ficam todos os técnicos em prótese dentária, estabelecidos no Estado de São Paulo, obrigados a afixarem em seus laboratórios, de modo visível, informação expressa ao consumidor, quanto à proibição legal de realizarem quaisquer procedimentos odontológicos clínicos ou cirúrgicos a pacientes, bem como ao seu dever de prestarem, apenas, serviços inerentes a seu mister, destinados aos dentistas, e sob a orientação profissional destes.

Parágrafo único - O cartaz de que trata o "caput" deverá ser impresso em campo não inferior a área de 0,60m x 0,30m (sessenta centímetros por trinta centímetros) e conter, obrigatoriamente, os seguintes dizeres: "Aos técnicos em prótese dentária é terminantemente proibido o exercício da odontologia clínica e cirúrgica, cujo desempenho profissional é de competência e responsabilidade

exclusivas dos cirurgiões-dentistas. De acordo com o Artigo 4º da Lei federal nº 6.710, de 05 de novembro de 1979, é vedado ao técnico em prótese dentária: I - prestar, sob qualquer forma, assistência direta aos pacientes; II - manter, em sua oficina, equipamento e instrumental específico de consultório dentário; III - fazer propaganda de seus serviços ao público em geral."

Artigo 206 - A fiscalização do cumprimento do disposto nesta seção ficará a cargo da Secretaria da Saúde.

§ 1º - É fixada pena pecuniária, equivalente a R\$ 10.000,00 (dez mil reais), aplicável aos transgressores desta seção.

§ 2º - Em caso de reincidência, a multa de que trata o §1º será aplicada em dobro.

§ 3º - A Secretaria da Saúde, sem prejuízo da multa prevista na presente seção, tomará as devidas providências nos campos administrativo e penal, representando aos órgãos competentes quanto ao exercício ilegal da profissão de dentista, eventualmente praticado por técnicos em prótese dentária.

Capítulo XVI Disposições Finais

Artigo 207 - As despesas decorrentes da execução desta lei correrão à conta de dotações orçamentárias próprias.

Artigo 208 - Quando esta lei dispuser determinada conduta infracional sem estabelecer sanção específica, aplicam-se as previstas no artigo 56 da Lei federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, na forma de seus artigos 57 a 60.

Artigo 209 - Ulterior disposição regulamentar desta lei poderá definir o detalhamento técnico de sua execução.

Artigo 210 - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Artigo 211 - Ficam formalmente revogadas, por consolidação, sem modificação do alcance nem interrupção da força normativa, as seguintes leis:

- I - Lei nº 2.831, de 12 de maio de 1981;
- II - Lei nº 9.489, de 04 de março de 1997;
- III - Lei nº 9.791, de 30 de setembro de 1997;
- IV - Lei nº 10.241, de 17 de março de 1999;
- V - Lei nº 10.337, de 30 de junho de 1999;
- VI - Lei nº 10.351, de 12 de agosto de 1999;
- VII - Lei nº 10.386, de 22 de outubro de 1999;
- VIII - Lei nº 10.467, de 20 de dezembro de 1999;
- IX - Lei nº 10.499, de 05 de janeiro de 2000;
- X - Lei nº 10.863, de 03 de setembro de 2001;
- XI - Lei nº 10.928, de 15 de outubro de 2001;
- XII - vetado;
- XIII - Lei nº 10.993, de 21 de dezembro de 2001;

XIV - Lei nº 11.078, de 04 de abril de 2002;
XV - Lei nº 11.255, de 04 de novembro de 2002;
XVI - Lei nº 11.260, de 08 de novembro de 2002;
XVII - Lei nº 11.886, de 01 de março de 2005;
XVIII - Lei nº 12.151, de 12 de dezembro de 2005;
XIX - Lei nº 12.154, de 16 de dezembro de 2005;
XX - Lei nº 12.253, de 09 de fevereiro de 2006;
XXI - Lei nº 12.255, de 09 de fevereiro de 2006;
XXII - Lei nº 12.278, de 21 de fevereiro de 2006;
XXIII - Lei nº 12.281, de 22 de fevereiro de 2006;
XXIV - Lei nº 12.623, de 25 de junho de 2007;
XXV - vetado;
XXVI - Lei nº 13.035, de 29 de maio de 2008;
XXVII - Lei nº 13.226, de 07 de outubro de 2008;
XXVIII - Lei nº 13.551, de 02 de junho de 2009;
XXIX - Lei nº 13.552, de 02 de junho de 2009;
XXX - Lei nº 13.747, de 07 de outubro de 2009;
XXXI - Lei nº 13.817, de 23 de novembro de 2009;
XXXII - Lei nº 13.835, de 30 de novembro de 2009;
XXXIII - Lei nº 13.872, de 15 de dezembro de 2009;
XXXIV - Lei nº 14.180, de 07 de julho de 2010;
XXXV - Lei nº 14.274, de 16 de dezembro de 2010;
XXXVI - Lei nº 14.364, de 15 de março de 2011;
XXXVII - Lei nº 14.463, de 25 de maio de 2011;
XXXVIII - Lei nº 14.465, de 01 de junho de 2011;
XXXIX - Lei nº 14.472, de 22 de junho de 2011;
XL - Lei nº 14.513, de 24 de agosto de 2011;
XLI - Lei nº 14.516, de 31 de agosto de 2011;
XLII - Lei nº 14.536, de 06 de setembro de 2011;
XLIII - Lei nº 14.677, de 29 de dezembro de 2011;
XLIV - Lei nº 14.734, de 09 de abril de 2012;
XLV - Lei nº 14.951, de 06 de fevereiro de 2013;
XLVI - Lei nº 14.953, de 20 de fevereiro de 2013;
XLVII - Lei nº 15.060, de 01 de julho de 2013;
XLVIII - Lei nº 15.248, de 17 de dezembro de 2013;
XLIX - Lei nº 15.426, de 22 de maio de 2014;
L - Lei nº 15.659, de 09 de janeiro de 2015;
LI - Lei nº 15.854, de 02 de julho de 2015;
LII - Lei nº 15.868, de 23 de julho de 2015;
LIII - Lei nº 16.119, de 18 de janeiro de 2016;
LIV - Lei nº 16.120, de 18 de janeiro de 2016;
LV - Lei nº 16.383, de 01 de fevereiro de 2017;
LVI - Lei nº 16.416, de 11 de maio de 2017;
LVII - Lei nº 16.545, de 10 de outubro de 2017;
LVIII - Lei nº 16.624, de 15 de dezembro de 2017;
LIX - Lei nº 16.656, de 12 de janeiro de 2018;
LX - Lei nº 16.674, de 13 de março de 2018;

LXI - Lei nº 16.725, de 22 de maio de 2018;
LXII - Lei nº 16.726, de 22 de maio de 2018;
LXIII - Lei nº 16.727, de 22 de maio de 2018;
LXIV - Lei nº 16.730, de 22 de maio de 2018;
LXV - Lei nº 16.731, de 22 de maio de 2018;
LXVI - Lei nº 16.878, de 20 de dezembro de 2018;
LXVII - Lei nº 16.927, de 16 de janeiro de 2019;
LXVIII - Lei nº 17.196, de 23 de outubro de 2019;
LXIX - Lei nº 17.296, de 22 de outubro de 2020;
LXX - Lei nº 17.301, de 01 de dezembro de 2020;
LXXI - Lei nº 17.334, de 09 de março de 2021;
LXXII - Lei nº 17.335, de 09 de março de 2021;
LXXIII - Lei nº 17.388, de 28 de julho de 2021;
LXXIV - Lei nº 17.458, de 25 de novembro de 2021.

Palácio dos Bandeirantes, 1º de novembro de 2023.

TARCÍSIO DE FREITAS

Guilherme Piai Filizzola

Secretário de Agricultura e Abastecimento

Marcos da Costa

Secretário dos Direitos da Pessoa com Deficiência

Coronel Helena Reis

Secretária de Esportes

Samuel Kinoshita

Secretário da Fazenda e Planejamento

Fábio Prieto

Secretário da Justiça e Cidadania

Rafael Benini

Secretário de Parcerias em Investimentos

Eleuses Paiva

Secretário de Saúde

Gilberto Kassab

Secretário de Governo e Relações Institucionais

Arthur Luis Pinho de Lima

Secretário-Chefe da Casa Civil

Publicada na Assessoria Técnico-Legislativa, em 1º de novembro de 2023.

- Texto retificado no DOE-I de 08/11/2023.



LAUDOS, PROGRAMAS TREINAMENTOS E CAPACITAÇÕES

- S-2210 - Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT)
- S-2220 - Monitoramento da Saúde do Trabalhador (ASO)
- S-2240 - Condições Ambientais do Trabalho Agentes Nocivos (Programas e Laudos)

EXAMES OCUPACIONAIS

- Admissional
- Periódico
- Mudança de Função
- Retorno ao Trabalho
- Demissional
- Pontual



SAÚDE E SEGURANÇA
DO TRABALHO

Sindicato do Comércio Varejista do ABC
Setor Medicina do Trabalho:
Rua Onze de Junho, 124 - Centro - Santo André, SP
Telefone: (11) 4427-5231 
Email: medicina@sincomercioabc.com.br

