

INSTRUÇÃO DE SERVIÇO PROCON/ES Nº 001/2021

Dispõe sobre os critérios de fixação dos valores das penas de multas administrativas nas infrações às normas de defesa do consumidor.

O Diretor Presidente do Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon/ES, no uso das atribuições conferidas pelos artigos 55, 56 e 57 do Código de Defesa do Consumidor, pelos artigos 4º e 5º do Decreto Federal 2.181, pelos artigos 8º e 11 da Lei Complementar Estadual nº 373 de 2006 e artigo 7º, I, a, do Decreto 4593-N de 2000.

Considerando a necessidade de se tornar público e dar transparência aos critérios adotados para a fixação pelo Procon/ES dos valores das multas aplicadas às infrações ao Código de Defesa do Consumidor, Lei 8078/90;

Considerando os princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, razoabilidade, finalidade, interesse público, motivação e eficiência a que estão adstritos todos os atos administrativos, assim como as circunstâncias da gravidade da infração, vantagem auferida, condição econômica do fornecedor, a interação desses elementos no estabelecimento dos valores da pena base e as agravantes e atenuantes na fixação da pena em concreto;

RESOLVE expedir a seguinte INSTRUÇÃO DE SERVIÇO:

Art. 1º Revogar a Instrução de Serviço 134/2019, publicada no DIO/ES no dia 5 de novembro de 2019.

Art. 2º Os processos instaurados no âmbito do Procon/ES para apuração de infrações aos direitos do consumidor podem ser classificados como:

- I – processo administrativo instaurado por ato de ofício;
- II – processo administrativo individual.

Parágrafo único. As fórmulas para cálculo das multas a serem aplicadas em cada processo administrativo instaurado são aquelas definidas nos Anexos da presente Instrução de Serviço.

Art. 3º O processo administrativo instaurado de ofício é aquele destinado a apurar infrações a direitos difusos e coletivos dos consumidores.

Art. 4º O processo administrativo individual é aquele destinado a apurar infrações a direitos individuais dos consumidores.

Parágrafo único. Processos administrativos individuais podem ser reunidos para apuração de condutas de mesma natureza contra o mesmo fornecedor, hipótese em que se tutelará direito individual homogêneo, conforme previsto no artigo 81, parágrafo único, III da Lei Federal nº 8.078/90 - CDC.

Art. 5º Para fins de aplicação da presente Instrução de Serviço, os direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos são aqueles definidos como tais no art. 81, parágrafo único, da Lei Federal nº 8.078/90 - CDC.

Art. 6º Esta Instrução de Serviço entra em vigor na data de sua publicação e se aplica aos processos administrativos em curso e aos que forem instaurados posteriormente.

Parágrafo único. Esta Instrução de Serviço não se aplica aos processos administrativos com decisão administrativa já transitada em julgado.

Art. 7º Revogam-se as disposições em contrário.

Vitória/ES, 05 de janeiro de 2021.

ROGERIO DA SILVA ATHAYDE
DIRETOR PRESIDENTE - PROCON/ES

ANEXO I

FÓRMULAS DE CÁLCULO

Fórmula aplicável a Processo Administrativo instaurado por Ato de Ofício:

$$VM = (MM \times IG \times SE \times VA) \times (AT) \times (AG) \times (REI)$$

Fórmula aplicável a Processo Administrativo Individual

$$VM = (MM \times IG \times SE \times VA) \times (AT) \times (AG) \times (REI) \times (NP)$$

DESCRIÇÃO DA FÓRMULA

Onde:

VM = Valor da Multa

MM= Valor mínimo da multa¹ = R\$ 701,68 (setecentos e um reais e sessenta e oito centavos) ou seu valor atualizado, conforme o Valor de Referência do Tesouro Estadual (VRTE).

IG= Índice de Gravidade da(s) Infração(ões) – Vide tabela constante no Anexo II.

SE = Situação Econômica da Empresa – Vide tabela constante no Anexo III.

VA = Vantagem Auferida – Vide tabela constante no Anexo IV.

AT = Atenuantes – Vide tabela constante no Anexo V.

AG = Agravantes – Vide tabela constante no Anexo VI.

REI = Reincidência – Vide tabela constante no Anexo VII.

NP = Número de Processos – Quantidade de Processos Individuais reunidos no mesmo procedimento

ANEXO II

TABELA DE ÍNDICE DE GRAVIDADE DA(S) INFRAÇÃO(ÕES) – IG

O índice de gravidade da(s) infração(ões) será determinado de acordo com a gravidade da infração (vide Anexo VIII) e deverá ser representado na fórmula de cálculo da multa por um dos coeficientes indicados na TABELA abaixo:

GRAVIDADE	MULTIPLICADOR – IG
Grupo I – (vide Anexo VIII)	5
Grupo II – (vide Anexo VIII)	6
Grupo III – (vide Anexo VIII)	10

¹ O valor da multa mínima estabelecido pelo Código de Defesa do Consumidor no artigo 57 é de 200 vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência – UFIRs mas, considerando que a unidade supracitada foi extinta pelo artigo 29, § 3º da Medida Provisória nº 1973-67/2000, utilizaremos como referência o valor da unidade do VRTE (Valor de Referência do Tesouro Estadual), que atualmente é de R\$ 3,5084. Sendo assim, o valor atualizado da multa mínima nesta data (2020) é de R\$ 701,68 (setecentos e um reais e sessenta e oito centavos).

ANEXO III

TABELA DE CLASSIFICAÇÃO DAS EMPRESAS PELA RECEITA OPERACIONAL BRUTA – SITUAÇÃO ECONÔMICA DA EMPRESA – SE

A fim de auferir a situação econômica do fornecedor, o Procon/ES solicitará a apresentação de relatório econômico. Caso o fornecedor deixe de apresentá-lo, a classificação da situação econômica será realizada por estimativa e poderá ser impugnada através da interposição do recurso administrativo previsto no artigo 49 do Decreto Federal nº 2.181/97. A classificação econômica da empresa é definida pela sua receita operacional bruta, conforme quadro abaixo.

TIPO DE EMPRESA	RECEITA OPERACIONAL BRUTA (EM REAIS)	
	MAIOR	MENOR OU IGUAL
MICROEMPRESA INDIVIDUAL	-	R\$ 81.000,00 Fundamento: Art. 18-A, §1º da Lei Complementar 123/2006, alterado pela Lei Complementar 155/ 2016
MICROEMPRESA	R\$ 81.000,00 Fundamento: Art. 18-A, §1º da Lei Complementar 123/2006, alterado pela Lei Complementar 155/ 2016	R\$ 360.000,00 Fundamento: Art. 3º, I da Lei Complementar 123/2006
EMPRESA DE PEQUENO PORTE	R\$ 360.000,00 Fundamento: Art. 3º, I da Lei Complementar 123/2006	R\$ 4.800.000,00 Fundamento: Art. 3º, II da Lei Complementar 123/2006, alterado pela Lei Complementar 155/ 2016
MÉDIA EMPRESA	R\$ 4.800.000,00 Fundamento: Art. 3º, II da Lei Complementar 123/2006, alterado pela Lei Complementar 155/ 2016	R\$ 300.000.000,00 Fonte: BNDS
GRANDE EMPRESA	R\$ 300.000.000,01 Fundamento: Art. 3º, parágrafo único da Lei 11.638/2007	-

O multiplicador será definido conforme a natureza do dano causado e a situação econômica da empresa. A gradação dos multiplicadores levará em consideração a extensão do dano e a reprovabilidade da conduta, de modo que o multiplicador aumentará conforme o alcance e abrangência dos efeitos danosos. Tal gradação faz com que o valor da multa seja proporcional ao dano causado ao(s) consumidor(es), atendendo assim aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, além de evitar a utilização de subjetividade na aplicação da sanção de multa. Após a definição da natureza do dano e da situação econômica do Fornecedor, deverá ser aplicado um dos coeficientes abaixo:

EXTENSÃO DO DANO	MULTIPLICADO – ED
INFRAÇÃO DE CARÁTER INDIVIDUAL OU INDIVIDUAL HOMOGÊNEO	MICROEMPRESA INDIVIDUAL = 0,2 MICROEMPRESA = 0,21 EMPRESA DE PEQUENO PORTE = 0,4 MÉDIA EMPRESA = 0,9 GRANDE EMPRESA = 5
INFRAÇÃO DE CARÁTER COLETIVO	MICROEMPRESA INDIVIDUAL = 0,25

	<p>MICROEMPRESA = 0,26</p> <p>EMPRESA DE PEQUENO PORTE = 0,5</p> <p>MÉDIA EMPRESA = 1</p> <p>GRANDE EMPRESA = 15</p>
INFRAÇÃO DE CARÁTER DIFUSO	<p>MICROEMPRESA INDIVIDUAL = 0,27</p> <p>MICROEMPRESA = 0,28</p> <p>EMPRESA DE PEQUENO PORTE = 0,7</p> <p>MÉDIA EMPRESA = 1,5</p> <p>GRANDE EMPRESA = 16</p>

ANEXO IV

TABELA DE ÍNDICE DE VANTAGEM AUFERIDA - VA

A vantagem auferida poderá ser mensurável ou não mensurável e será definida conforme classificação abaixo:

CARÁTER DA VANTAGEM	FAIXA DO DANO	MULTIPLICADOR
VANTAGEM MENSURÁVEL (considerada aquela comprovadamente auferida em razão da prática da infração, ou seja, na qual é possível definir o quantum da vantagem obtida pelo Fornecedor)	R\$ 0,01 até 100,00	1,2
	R\$ 100,01 até 1.000,00	1,3
	R\$ 1.000,01 até 10.000,00	1,4
	R\$ 10.000,01 até 50.000,00	2,0
	R\$ 50.000,01 até 100.000,00	2,5
	R\$ 100.000,01 até 300.000,00	3,0
	R\$ 300.000,01 até 700.000,00	4,0
	acima de R\$ 700.000,01	5,0
VANTAGEM NÃO MENSURÁVEL (considerada a hipótese em que não for possível auferir o quantum da vantagem obtida com a conduta infrativa do Fornecedor)	Não quantificável	1

ANEXO V

TABELA PARA APLICAÇÃO DAS ATENUANTES NO ARTIGO 25 DO DECRETO FEDERAL Nº 2.181/97

Quando o Fornecedor **NÃO** possuir nenhuma das Atenuantes previstas no artigo 25 do Decreto Federal 2.181/97, deverá ser utilizado o multiplicador número 1, caso contrário, deverá ser utilizado um dos multiplicadores constantes na tabela abaixo:

NÚMERO DE ATENUANTES	COEFICIENTE MULTIPLICADOR
01	0,8
02	0,7
03	0,6

ANEXO VI

TABELA PARA APLICAÇÃO DAS AGRAVANTES PREVISTAS NO ARTIGO 26, II ATÉ IX DO DECRETO FEDERAL 2.181/1997

Quando o Fornecedor **NÃO** possuir nenhuma das Agravantes previstas a partir do inciso II do artigo 26 do Decreto Federal 2.181/97, deverá ser utilizado o multiplicador número 1, caso contrário, deverá ser utilizado um dos multiplicadores constantes na tabela abaixo:

NÚMERO DE AGRAVANTES	COEFICIENTE MULTIPLICADOR
1 INCISO (exceto inciso I)	1,1
2 INCISOS (exceto inciso I)	1,2
3 INCISOS (exceto inciso I)	2,1
4 INCISOS (exceto inciso I)	2,2
5 INCISOS (exceto inciso I)	2,3
6 INCISOS (exceto inciso I)	3
7 INCISOS (exceto inciso I)	4
8 INCISOS (exceto inciso I)	5

ANEXO VII

TABELA PARA APLICAÇÃO DA AGRAVANTE DE REINCIDÊNCIA PREVISTA NO ARTIGO 26, I DO DECRETO FEDERAL Nº 2.181/1997

O multiplicador referente a reincidência (REI) será definido com base no número de processos com decisão irrecurável que o Fornecedor possuir neste Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon/ES, nos moldes do artigo 27 do Decreto Federal 2.181/97. Porém, quando o Fornecedor **for primário**, deverá ser utilizado o multiplicador número 1.

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES	COEFICIENTE MULTIPLICADOR
1 -10	1,1

11 – 21	1,2
22 – 32	1,3
33 – 43	2
44 – 54	2,5
55 – 65	3
66 – 76	3,5
77 – 87	4
Acima de 88	5

ANEXO VIII

Classificação das Infrações ao Código de Defesa do Consumidor

GRUPO I – INFRAÇÕES CONSIDERADAS GRAVES

01 – Todas as do **art. 6º do CDC**;

02 – Ofertar produtos ou serviços sem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características como: quantidade, preço, condições de pagamento, juros, encargos, garantia, entre outros dados relevantes (**art. 31 do CDC**) (**quando a falta de informação ou a informação incorreta NÃO afeta saúde e segurança**);

03 – Realizar as práticas abusivas previstas no **art. 39 do CDC**, nos incisos:

- II (Recusar atendimento às demandas dos consumidores...)
- IX (Recusar a venda de bens ou a prestação de serviços...)
- X (Elevar sem justa causa...)
- XI (Aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso...)
- XII (Deixar de estipular prazo para o ...)

04 – deixar de fornecer prévia e adequadamente ao consumidor, nas vendas a prazo, informações obrigatórias sobre as condições do crédito ou financiamento (**art. 52 do CDC**);

05 – omitir, nas ofertas ou vendas eletrônicas, por telefone ou reembolso postal, o nome e endereço do fabricante ou do importador na embalagem, publicidade e em todos os impressos utilizados na transação comercial (**art. 33 do CDC**); (rótulo)

06 – promover publicidade de produto ou serviço de forma que o consumidor não a identifique como tal de forma fácil e imediata (**art. 36 do CDC**);

07 – deixar de sanar os vícios do produto ou serviço, de qualidade ou quantidade, que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuem o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária (**arts. 18, 19 e 20 do CDC**) (**somente vício**);

08 – deixar de cumprir a oferta, publicitária ou não, suficientemente precisa, ou obrigação estipulada em contrato (**arts. 30 e 48 do CDC**);

09 – redigir instrumento de contrato que regulam relações de consumo de modo a dificultar a compreensão do seu sentido e alcance (**art. 46 do CDC**) (não entrega do comprovante da relação de consumo – contrato, orçamento, nota fiscal, etc);

10 – impedir, dificultar ou negar a desistência contratual e devolução dos valores recebidos, no prazo legal de arrependimento, quando a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial (**art. 49 do CDC**);

11 – deixar de entregar, quando concedida garantia contratual, termo de garantia ou equivalente em forma padronizada, esclarecendo, de maneira adequada, em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor (**art. 50, parágrafo único do CDC**);

12 – deixar de fornecer manual de instrução, de instalação e uso de produto em linguagem didática e com ilustrações (**art. 50, parágrafo único do CDC**) (**produtos NÃO nocivos**);

13 – deixar de redigir contrato de adesão em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, de modo a facilitar a sua compreensão pelo consumidor (**art. 54, § 3º do CDC**);

14 – deixar de redigir com destaque cláusulas contratuais que impliquem na limitação de direito do consumidor, impedindo sua imediata e fácil compreensão (**art. 54, § 4º do CDC**);

15 – deixar de empregar componentes de reposição originais e adequados ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo se existir autorização em contrário do consumidor (**art. 21 do CDC**);

16 – deixar de assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto (**art. 32 do CDC**);

17 – deixar de entregar orçamento prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços (**art. 40 do CDC**);

18 – deixar de restituir quantia recebida em excesso nos casos de produtos ou serviços sujeitos a regime de controle ou tabelamento de preços (**art. 40, § 3º do CDC**);

19 – inserir no instrumento de contrato cláusula abusiva (**art. 51 do CDC**);

20 – exigir multa de mora superior ao limite legal (**art. 52, § 1º do CDC**);

21 – deixar de assegurar ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros (**art. 52, § 2º do CDC**);

22 – prática infrativa não enquadrada em outro grupo.

GRUPO II – INFRAÇÕES CONSIDERADAS MUITO GRAVES

01 – ofertar produtos ou serviços sem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características quanto à qualidade; prazo de validade; origem e sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores (**art. 31 do CDC**) (**quando a falta de informação ou a informação incorreta afeta saúde e segurança**);

02 – deixar de fornecer manual de instrução, de instalação e uso de produto em linguagem didática e com ilustrações quando se tratar de produto potencialmente nocivo (**art. 50, parágrafo único do CDC**) (**produtos potencialmente nocivos**);

03 – colocar no mercado de consumo produtos ou serviços em desacordo com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, da rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza (**art. 19 do CDC**);

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

05 – impedir ou dificultar o acesso gratuito do consumidor às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes (**art. 43 do CDC**) (**impedir ou dificultar o acesso**);

06 – deixar de restituir ao consumidor quantia indevidamente cobrada pelo valor igual ao dobro do excesso (**art. 42, parágrafo único do CDC**);

07 – deixar o fornecedor, na publicidade de seus produtos ou serviços de manter em seu poder para informação dos legítimos interessados, os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem (art. 36, parágrafo único); ou deixar de prestar essas informações ao órgão de defesa do consumidor quando notificado para tanto (**art. 55, § 4º do CDC**);

08 – submeter, na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente a ridículo ou qualquer tipo de constrangimento ou ameaça (**art. 42 do CDC**);

09 – deixar de prestar informações sobre questões de interesse do consumidor descumprindo notificação do órgão de defesa do consumidor (**art. 55, § 4º do CDC**);

10 – Realizar as práticas abusivas previstas no **Art.39 do CDC**, Incisos:

- I (condicionar o fornecimento de produto...);
- III (Enviar ou entregar ao consumidor...)
- V (Exigir do consumidor...)
- VI (Executar serviços sem a prévia elaboração de...)
- VII (Repassar informação depreciativa...)
- VIII (Colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço...)

11 – inserir no instrumento de contrato cláusula que estabeleça a perda total das prestações pagas em benefício do credor que, em razão do inadimplemento, pleitear a resolução do contrato e a retomada do produto alienado (**art. 53 do CDC**).

GRUPO III – INFRAÇÕES CONSIDERADAS GRAVÍSSIMAS

01 – expor à venda produtos com validade vencida (**art. 18, § 6º, I do CDC**);

02 – deixar de comunicar à autoridade competente a nocividade ou periculosidade do produto ou serviço, quando do lançamento dos mesmos no mercado de consumo, ou quando da verificação posterior da existência de risco à saúde e segurança do consumidor (**art. 10, § 1º e 64 do CDC**);

03 – deixar de comunicar aos consumidores, por meio de anúncios publicitários veiculados na imprensa, rádio e televisão, a nocividade ou periculosidade do produto ou serviço, quando do lançamento dos mesmos no mercado de consumo, ou quando da verificação posterior da existência de risco à saúde e segurança do consumidor (**art. 10, § 1º e 2º do CDC**);

04 – deixar de reparar os danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos ou serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos (**art. 12 e 14 do CDC**);

05 – colocar no mercado de consumo produtos ou serviços inadequados ao fim que se destinam ou lhe diminuem o valor (**arts. 18, § 6º, III, e 20 do CDC**);

- 06 – deixar as concessionárias ou permissionárias de fornecer serviços públicos adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos (**art. 22 do CDC**);
- 07 – expor à venda produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, ou perigosos (**art. 18, § 6º, II do CDC**);
- 08 – colocar ou ser responsável pela colocação no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança (**art. 10 do CDC**);
- 09 – deixar de informar, de maneira ostensiva e adequada, a respeito da nocividade ou periculosidade de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança, ou deixar de adotar outras medidas cabíveis em cada caso concreto (**arts. 9º e 63, § 1º do CDC**);
- 10 – Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser enganosa ou abusiva (**arts. 37, 66 e 67 do CDC**);
- 11 – Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança; (**art. 68 do CDC**);
- 12 – Empregar, na reparação de produtos, peças ou componentes de reposição usados, sem autorização do consumidor; nos casos em que o produto ou serviço envolver a saúde e segurança do consumidor as peças devem ser novas. (**art. 70 do CDC**);
- 13 – Deixar de retirar do mercado, imediatamente quando determinado pela autoridade competente, os produtos nocivos ou perigosos (**art. 64, parágrafo único do CDC**);
- 14 – manter cadastro de consumidores sem serem objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, ou contendo informações negativas referentes a período superior a cinco anos (**art. 43, § 1º do CDC**);
- 15 – inserir ou causar a inserção de informações negativas não verdadeiras ou imprecisas em cadastro de consumidores (**art. 43, § 1º do CDC**);
- 16 – deixar de comunicar por escrito ao consumidor a abertura de cadastro, ficham registro e dados pessoais de consumo, quando não solicitada por ele (**art. 43, § 2º do CDC**);
- 17 – deixar de retificar, quando exigidos pelo consumidor, os dados e cadastros nos casos de inexatidão ou comunicar a alteração aos eventuais destinatários no prazo legal (**art. 43, § 3º do CDC**);
- 18 – fornecer quaisquer informações que possam impedir ou dificultar acesso ao crédito junto aos fornecedores após consumada a prescrição relativa à cobrança dos débitos do consumidor (**art. 43, § 5º do CDC**);
- 19 – 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 (**art. 39, Inciso IV do CDC**).