

**DECRETO N. 10.355, DE 17 DE JUNHO DE 2025**  
**(Diário Oficial Paraná – Edição n. 11925)**

**Súmula:** Regulamenta a Lei n. 22.130, de 09 de setembro de 2024 e dá outras providências.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO PARANÁ, no uso das atribuições que lhe confere o artigo 87, incisos V da Constituição Estadual, tendo em vista o disposto no artigo 312, §1º da Lei n. 22.130, de 09 de setembro de 2024,

DECRETA:

**Art. 1º** Fica aprovada a fórmula de cálculo e os critérios para a aplicação da pena de multa pela Coordenação Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/PR e pelos órgãos de defesa do consumidor municipais, na forma do Anexo que integra o presente Decreto.

**Art. 2º** Os processos instaurados no âmbito do PROCON/PR para apuração de infrações aos direitos do consumidor, nos termos do Decreto Federal n. 2.181/1997, podem ser classificados como:

- I – processo administrativo sancionador instaurado de ofício pela autoridade competente;
- II – processo administrativo sancionador instaurado pela autoridade competente a pedido do interessado.

**Art. 3º** Tendo em vista que o Decreto Federal n. 10.887/2021 revogou o inciso III do artigo 33 do Decreto Federal n. 2.181/1997, que previa que o processo administrativo teria início também a partir de reclamação de consumidor, deve-se considerar, para fins de aplicação de sanção, que os processos administrativos individuais instaurados com base em reclamação até o dia 07/12/2021 gozam de presunção de legalidade, já que instaurados antes da revogação concretizada através do Decreto Federal n. 10.887/2021.

**Art. 4º** Para fins de aplicação do presente Decreto, os direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos são aqueles definidos como tais no art. 81, parágrafo único, da Lei n. 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor.

**Art. 5º** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação e é aplicável aos processos administrativos sancionadores em curso.

Curitiba, em 17 de Junho de 2025, 204º da Independência e 137º da República.

*Carlos Massa Ratinho Junior  
Governador do Estado*

*João Carlos Ortega  
Chefe da Casa Civil*

*Valdemar Bernardo Jorge  
Secretário de Estado da Justiça e Cidadania*

**ANEXO A QUE SE REFERE O DECRETO N. 10.355, DE 17 DE JUNHO DE 2025**  
**(Diário Oficial Paraná – Edição n. 11925)**

**FÓRMULA DE CÁLCULO PARA APLICAÇÃO DA PENALIDADE DE MULTA**

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

**DESCRÍÇÃO DA FÓRMULA**

Onde:

**VM** = Valor da Multa

**MM** = Valor mínimo da multa<sup>1</sup> = R\$ 920,99 ou seu valor atualizado, conforme Portaria PROCON/PR n. 01/2016, disponível para consulta no sítio eletrônico do PROCON/PR e dos procons municipais do Paraná, se houver.

**IG** = vide tabela de Índice de Gravidade da(s) Infração(ões).

**ED** = vide tabela de Extensão do Dano.

**VA** = vide tabela de Vantagem Auferida.

**AT** = vide tabela de Atenuantes.

**AG** = vide tabela de Agravantes.

**REI** = vide tabela de Reincidência.

**NP** = Número de Processos – Quantidade de Processos Administrativos Sancionadores reunidos no mesmo procedimento.

---

<sup>1</sup> Cumpre esclarecer que o valor da multa mínima estabelecido pelo artigo 57 do Código de Defesa do Consumidor – Lei Federal n. 8.078/1990 e pelo artigo 312 da Consolidação das Leis de Defesa do Consumidor do Estado do Paraná – Lei Estadual n. 22.130/2024 é de 200 vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência – UFIRs. Tendo em vista que a unidade supracitada foi extinta pelo artigo 29, § 3º da Medida Provisória n. 1973-67/2000, em Novembro de 2000 e à época os 200 UFIRs equivaliam a R\$ 212,82 (duzentos e doze reais e oitenta e dois centavos), tal valor vem sendo atualizado pelo IPCA-e trimestralmente por este PROCON/PR desde agosto de 2011, com fundamento na Portaria Procon/PR n. 01/2016, publicada no Diário Oficial n. 9674 de 11 de Abril de 2016, disponível para consulta no sítio eletrônico da Coordenação Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/PR e dos Procons Municipais do Paraná, se houver, assim como com base na determinação da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública. Sendo assim, o valor atualizado da multa mínima nesta data é de R\$ 920,99 e é aplicável para os meses de abril, maio e junho de 2025.

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

(Fundamentos: artigo 28, I e V do Decreto Federal n. 2.181/1997, artigo 57 do Código de Defesa do Consumidor – Lei Federal n. 8.078/1990 e artigo 312 da Consolidação das Leis de Defesa do Consumidor do Estado do Paraná – Lei Estadual n. 22.130/2024)

O índice de gravidade da(s) infração(ões) será determinado considerando-se a reprovabilidade da conduta do infrator, a gravidade da infração, a proporcionalidade entre a gravidade da(s) falta(s) e a intensidade da(s) sanção(ões) (vide CLASSIFICAÇÃO DAS INFRAÇÕES AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR). Tal gradação faz com que o valor da multa seja proporcional a intensidade do 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. Identificada a gravidade da infração (vide CLASSIFICAÇÃO DAS INFRAÇÕES AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR), deverá ser aplicado um dos multiplicadores indicados na TABELA abaixo:

<b>GRAVIDADE</b>	<b>MULTIPLICADOR – IG</b>
<b>GRUPO I - (vide CLASSIFICAÇÃO DAS INFRAÇÕES AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR) INFRAÇÕES CONSIDERADAS GRAVES</b>	1
<b>GRUPO II - (vide CLASSIFICAÇÃO DAS INFRAÇÕES AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR) INFRAÇÕES CONSIDERADAS MUITO GRAVES</b>	2
<b>GRUPO III - (vide CLASSIFICAÇÃO DAS INFRAÇÕES AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR) INFRAÇÕES CONSIDERADAS GRAVÍSSIMAS</b>	3

### **TABELA DE EXTENSÃO DO DANO – ED**

(Fundamentos: artigo 28, II do Decreto Federal n. 2.181/1997 e artigo 312 da Consolidação das Leis de Defesa do Consumidor do Estado do Paraná – Lei Estadual n. 22.130/2024)

O multiplicador será definido conforme a natureza do dano causado aos consumidores e a condição econômica da empresa, de modo que o multiplicador aumenta conforme o alcance e abrangência dos efeitos danosos.

A fim de definir a condição econômica da empresa o PROCON/PR e os órgãos de defesa do consumidor municipais solicitam que junto com a impugnação seja apresentado relatório econômico. Caso o fornecedor deixe de apresentá-lo, a classificação da condição econômica será realizada por estimativa e poderá ser impugnada através da interposição do recurso administrativo previsto no art. 49 do Decreto n. 2.181/1997. A classificação econômica da empresa é definida pela sua receita operacional bruta anual, conforme quadro abaixo:

TIPO DE EMPRESA	RECEITA OPERACIONAL BRUTA ANUAL (EM REAIS)	
	MAIOR	IGUAL OU INFERIOR
<b>MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL – MEI</b>		81.000,00 Fundamento: Art. 18-A, §1º da Lei Complementar 123/2006
<b>MICROEMPRESA</b>	81.000,01 Fundamento: Art. 18-A, §1º da Lei Complementar 123/2006	360.000,00 Fundamento: Art. 3º, I da Lei Complementar 123/2006
<b>EMPRESA DE PEQUENO PORTE</b>	360.000,01 Fundamento: Art. 3º, II da Lei Complementar 123/2006	4.800.000,00 Fundamento: Art. 3º, II da Lei Complementar 123/2006
<b>MÉDIA EMPRESA</b>	4.800.000,01 Fonte: Banco Nacional do Desenvolvimento – BNDS c/c Art. 3º, II da Lei Complementar 123/2006,	300.000.000,00 Fonte: Banco Nacional do Desenvolvimento – BNDS

<b>GRANDE EMPRESA</b>	300.000.000,01 Fundamento: Art. 3º, parágrafo único da Lei 11.638/2007	
-----------------------	---	--

Após a definição da natureza do dano causado aos consumidores e da condição econômica do Fornecedor, deverá ser aplicado um dos coeficientes abaixo:

(Fundamentos: artigo 28, IV do Decreto Federal n. 2.181/1997, artigo 57 do Código de Defesa do Consumidor – Lei Federal n. 8.078/1990 e artigo 312 da Consolidação das Leis de Defesa do Consumidor do Estado do Paraná – Lei Estadual n. 22.130/2024)

<b>EXTENSÃO DO DANO</b>	<b>MULTIPLICADOR – ED</b>
<b>INFRAÇÃO DE CARÁTER INDIVIDUAL</b>	MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL – MEI = 1,5  MICROEMPRESA = 2  EMPRESA DE PEQUENO PORTE = 2,5  MÉDIA EMPRESA = 3  GRANDE EMPRESA = 3,5
<b>INFRAÇÃO DE CARÁTER INDIVIDUAL HOMOGÊNEO</b>	MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL – MEI = 20  MICROEMPRESA = 25  EMPRESA DE PEQUENO PORTE = 30  MÉDIA EMPRESA = 35  GRANDE EMPRESA = 40
<b>INFRAÇÃO DE CARÁTER COLETIVO</b>	MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL – MEI = 30  MICROEMPRESA = 35  EMPRESA DE PEQUENO PORTE = 40  MÉDIA EMPRESA = 45  GRANDE EMPRESA = 50

<b>INFRAÇÃO DE CARÁTER DIFUSO</b>	MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL – MEI = 35  MICROEMPRESA = 40  EMPRESA DE PEQUENO PORTE = 45  MÉDIA EMPRESA = 50  GRANDE EMPRESA = 55
-----------------------------------	--

#### **TABELA DE ÍNDICE DE VANTAGEM AUFERIDA – VA**

(Fundamentos: artigo 28, III do Decreto Federal n. 2.181/1997, artigo 57 do Código de Defesa do Consumidor – Lei Federal n. 8.078/1990 e artigo 312 da Consolidação das Leis de Defesa do Consumidor do Estado do Paraná – Lei Estadual n. 22.130/2024)

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

<b>CARÁTER DA VANTAGEM</b>	<b>FAIXA DO DANO</b>	<b>MULTIPLICADOR</b>
<b>VANTAGEM MENSURÁVEL</b> (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	1,5
	R\$ 50.000,01 até 100.000,00	1,6
	R\$ 100.000,01 até 300.000,00	1,7
	R\$ 300.000,01 até 700.000,00	1,8
	acima de R\$ 700.000,01	1,9
<b>VANTAGEM NÃO MENSURÁVEL</b> (considerada a hipótese em que não for possível auferir o quantum da vantagem obtida com a conduta infrativa do Fornecedor)	Não quantificável	1

**TABELA PARA APLICAÇÃO DAS ATENUANTES PREVISTAS NO ARTIGO 25 DO DECRETO  
2.181/1997**

(Fundamento: artigo 25 do Decreto Federal n. 2.181/1997)

Quando o Fornecedor **NÃO** possuir nenhuma das atenuantes previstas no art. 25 do Decreto Federal n. 2.181/1997, deverá ser utilizado o multiplicador número 1, quando possuir deverá ser utilizado um dos multiplicadores constantes na tabela abaixo:

<b>NÚMERO DE ATENUANTES</b>	<b>COEFICIENTE MULTIPLICADOR</b>
01	0,9
02	0,8
03	0,7
04	0,6
05	0,5
06	0,4

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

(Fundamento: artigo 26, II até IX do Decreto Federal n. 2.181/1997)

Quando o Fornecedor **NÃO** possuir nenhuma das agravantes previstas a partir do inciso II do art. 26 do Decreto Federal n. 2.181/1997, deverá ser utilizado o multiplicador número 1, quando possuir deverá ser utilizado um dos multiplicadores constantes na tabela abaixo:

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

**TABELA PARA APLICAÇÃO DA AGRAVANTE DE REINCIDÊNCIA PREVISTA NO ARTIGO  
26, I DO DECRETO N. 2.181/1997**

(Fundamentos: artigo 26, I e 27 do Decreto Federal n. 2.181/1997 e artigo 312, § 3º da Consolidação das Leis de Defesa do Consumidor do Estado do Paraná – Lei Estadual n. 22.130/2024)

O multiplicador referente a reincidência (REI) será definido com base no número de processos com decisão irrecorrível que o Fornecedor possuir na Coordenação Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/PR ou no órgão de defesa do consumidor municipal, quando este for o responsável pela aplicação da sanção, nos moldes do artigo 27 do Decreto Federal n. 2.181/1997. 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	1,4
44 – 54	1,5
55 – 65	1,6
66 – 76	1,7
77 – 87	1,8
Acima de 88	1,9

## **CLASSIFICAÇÃO DAS INFRAÇÕES AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

(Fundamento: Código de Defesa do Consumidor – Lei Federal n. 8.078/1990)

### **GRUPO I – INFRAÇÕES CONSIDERADAS GRAVES**

**01** – Todas as do artigo 6º, **exceto a constante no inciso I**;

**02** – Ofertar produtos ou serviços sem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, preço, condições de pagamento, juros, encargos, garantia, entre outros dados relevantes (art. 31);

**03** – Realizar as práticas abusivas previstas no artigo 39, incisos II, IX e XII:

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

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;

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

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

**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);

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

**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) (**somente vício**);

**08** – Deixar de cumprir a oferta, publicitária ou não, suficientemente precisa, ou obrigação estipulada em contrato (arts. 30, 35, I, II e III e 48);

**09** – Redigir contrato que regula a relação de consumo de modo a dificultar a compreensão do seu sentido e alcance (art. 46);

**10** – Deixar de entregar ao consumidor comprovante da relação de consumo (contrato, nota fiscal, etc.) (art. 46);

**11** – 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);

**12** – 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);

**13** – Deixar de fornecer manual de instrução, de instalação e uso de produto em linguagem didática e com ilustrações (art. 50, parágrafo único). **Ressalva-se que quando se tratar de produto potencialmente nocivo, a infração enquadrar-se-á como muito grave.**

**14** – 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);

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

**16** – Colocar no mercado de consumo produtos ou serviços inadequados ao fim que se destinam ou lhe diminuam o valor (arts. 18, § 6º, III, e 20) (vício de inadequação);

**17** – 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);

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

**19** – 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);

**20** – Inserir no instrumento de contrato cláusula abusiva (art. 51);

**21** – 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 (art. 54-G, II);

**23** – Prática infratativa não enquadrada no Grupo II ou Grupo III.

## **GRUPO II – INFRAÇÕES CONSIDERADAS MUITO GRAVES**

**01** – Desrespeitar o direito básico do consumidor, relativo a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos (art. 6º, I);

**02** – Realizar as práticas abusivas previstas no artigo 39, incisos I, III, V, VI, VII, X e XIII:  
I – condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;  
III – enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;  
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;

X – elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços;

XIII – aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido;

**03** – Ofertar produtos ou serviços sem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre composição, prazo de validade e origem (art. 31);

**04** – 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);

**05** – 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);

**06** – deixar as concessionárias ou permissionárias **de fornecer** serviços públicos adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos (art. 22);

**07** – 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);

**08** – 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);

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

**10** – 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);

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

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

**13** – 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);

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

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

**16** – Deixar, no fornecimento de crédito e na venda a prazo, além das informações obrigatórias previstas no art. 52 do CDC e na legislação aplicável à matéria, o fornecedor ou o intermediário de informar o consumidor, prévia e adequadamente, no momento da oferta, sobre o custo efetivo total e a descrição dos elementos que o compõem; 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; o montante das prestações e o prazo de validade da oferta, que deve ser, no mínimo, de 2 (dois) dias; o nome e o endereço, inclusive o eletrônico, do fornecedor e/ou o direito do consumidor à liquidação antecipada e não onerosa do débito, nos termos do § 2º do art. 52 do CDC e da regulamentação em vigor (art. 54-B);

**17** – Deixar o fornecedor ou o intermediário de na oferta de crédito, previamente à contratação, de 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 do CDC, e sobre as consequências genéricas e específicas do inadimplemento; deixar de 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 no CDC e na legislação sobre proteção de dados; deixar de informar a identidade do agente financiador e entregar ao consumidor, ao garante e a outros coobrigados cópia do contrato de crédito (art. 54-D).

**18** – 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 e/ou manter o valor na fatura seguinte e não assegurar ao consumidor o direito de deduzir do total da fatura o valor em disputa, impossibilitando o pagamento da parte não contestada (art. 54-G, I);

**19** – 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. (art. 54-G, III);

**20** – Recusar, **em se tratando de plano de saúde ou equivalente**, o cumprimento de obrigação contratualmente estipulada (arts. 6º, I e 35, I).

### **GRUPO III – INFRAÇÕES CONSIDERADAS GRAVÍSSIMAS**

**01** – ofertar produtos ou serviços sem assegurar informação correta, clara, precisa, ostensiva e em língua portuguesa sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores (art. 31);

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

**03** – 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);

**04** – 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);

**05** – 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);

**06** – colocar no mercado de consumo produtos ou serviços inadequados ao fim que se destinam ou lhe diminuam o valor, quando se tratar de produtos potencialmente nocivos (arts. 18, § 6º, III, e 20);

**07** – deixar as concessionárias ou permissionárias de fornecer serviços públicos adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos (art. 22); (quando a inadequação, ineficiência, a insegurança e a descontinuidade envolver risco à saúde e segurança do consumidor);

**08** – expor à venda produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, ou perigosos (art. 18, § 6º, II);

**09** – 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);

**10** – 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 (art. 9º);

**11** – Fazer ou promover publicidade enganosa ou abusiva (art. 37, §1º, §2º e §3º);

**12** – Deixar de retirar do mercado, imediatamente quando determinado pela autoridade competente, os produtos nocivos ou perigosos; (artigos 6º, I e 8º);

**13** – manter cadastro de consumidores sem serem objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, ou contendo informações negativas referentes a período superior ao cinco anos (art. 43, § 1º);

**14** – inserir ou manter registros, em desacordo com a legislação, nos cadastros ou banco de dados de consumidores (art. 43);

**15** – inserir ou causar a inserção de informações negativas não verdadeiras ou imprecisas em cadastro de consumidores (art. 43, § 1º);

**16** – deixar de comunicar por escrito ao consumidor a abertura de cadastro, ficha registro e dados pessoais de consumo, quando não solicitada por ele (art. 43, § 2º);

**17** – deixar de retificar, quando exigido pelo consumidor, os dados e cadastros nos casos de inexatidão ou de comunicar a alteração aos eventuais destinatários no prazo legal (art. 43, § 3º);

**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);

**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, IV);

**20** – indicar, expressa ou implicitamente, na oferta de crédito ao consumidor, publicitária ou não, que a operação de crédito poderá ser concluída sem consulta a serviços de proteção ao crédito ou sem avaliação da situação financeira do consumidor (art. 54-C, II);

**21** – ocultar ou dificultar, expressa ou implicitamente, na oferta de crédito ao consumidor, publicitária ou não, a compreensão sobre os ônus e os riscos da contratação do crédito ou da venda a prazo (art. 54-C, III);

**22** – assediar ou pressionar o consumidor, expressa ou implicitamente, na oferta de crédito ao consumidor, publicitária ou não, 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 (art. 54-C, IV);

**23** – condicionar, expressa ou implicitamente, na oferta de crédito ao consumidor, publicitária ou não, 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 (art. 54-C, V).