



CÓDIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

EDIÇÃO COMEMORATIVA

25 ANOS DA LEI



MINUTA DE APRESENTAÇÃO (2015 – CDC – EDIÇÃO COMEMORATIVA – 25 ANOS)

Em comemoração aos 25 anos do CDC, a Secretaria Nacional do Consumidor, órgão do Ministério da Justiça, tem a honra de apresentar a edição comemorativa do Código de Defesa do Consumidor em três idiomas (português, espanhol e inglês), com vistas a contribuir diretamente para o exercício mais amplo e consciente da cidadania por parte de todos os brasileiros.

Essa nova publicação do Código de Defesa do Consumidor é editada num momento especial para a defesa do consumidor no Brasil. No contexto da transformação da política de defesa do consumidor em política de Estado, essa publicação traz a íntegra do Decreto nº 7.963, de 15 de março de 2013, que instituiu o Plano Nacional de Consumo e Cidadania (Plandec), constituindo-se num marco histórico que elevou a proteção do consumidor ao patamar de agenda prioritária do Estado brasileiro.

Os desafios enfrentados pelos órgãos e entidades do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor ao longo desses 25 anos foram gradativamente se transformando em oportunidades de diálogo com os mais variados setores do mercado e demais parceiros institucionais com atuação no mercado de consumo. O resultado verificado ao longo das últimas décadas mostra que o SNDC tem alcançado ótimos resultados em suas ações de fomento e de desenvolvimento da política nacional das relações de consumo, com foco na solução de conflitos e no respeito aos direitos básicos do consumidor.

A atuação desses órgãos públicos e entidades civis representa um acúmulo grande de capital social, com valores precisos pautados em boa-fé, lealdade e transparência, com vistas à institucionalização da proteção dos direitos dos cidadãos brasileiros no mercado de consumo.

Ao mesmo tempo, a sociedade de consumo passou por várias mudanças ao longo desses 25 anos. Nesse contexto, o público-alvo das políticas públicas de proteção do consumidor tem se mostrado cada vez mais diversificado, assim como suas expectativas em relação aos mais variados produtos e serviços disponíveis no mercado, destacando-se a responsabilidade dos órgãos e entidades civis frente a esse novo consumidor que exige, cada vez mais, informação e atendimento digno frente às suas demandas de consumo.

São inegáveis os avanços da política de defesa do consumidor ao longo das últimas décadas. Entretanto, a maturidade que alcança essa lei aos seus 25 anos de idade nos remete a novos desafios que necessitam do investimento e dos esforços de todos os envolvidos, com vistas ao fortalecimento da atuação dos órgãos e entidades do SNDC, a implementação de métodos alternativos de solução de conflitos de consumo, o incentivo constante a ações de educação para o consumo, o aprimoramento da atividade regulatória, dentre outros, com ênfase ao incentivo direto à solução dos problemas dos consumidores brasileiros.

A política de defesa do consumidor tem acompanhado as mudanças políticas, sociais e econômicas do país. Os avanços já consolidados merecem comemoração, mas é fundamental a união de forças para que, juntos, consumidores, fornecedores e Estado, confirmem essa marcha segura a uma sociedade de consumo mais justa, madura e plural, contribuindo efetivamente para o desenvolvimento social e econômico do nosso país nos próximos 25 anos!

Ministério da Justiça
Secretaria Nacional do Consumidor

APRESENTAÇÃO (2013 – CDC DE BOLSO)

Nos dias de hoje, o direito do consumidor tornou-se um valioso instrumento de cidadania e de desenvolvimento, pois ao mesmo tempo em que assegura a proteção do consumidor promove a qualidade e o avanço das relações de consumo.

Essa nova publicação do Código de Defesa do Consumidor e normas correlatas é editada num momento especial para a defesa do consumidor no Brasil, a era da transformação da política de defesa do consumidor em política de Estado. Faz parte dessa publicação o Decreto nº 7.963, de 15 de março de 2013, que constitui um marco histórico, pois transforma a proteção do consumidor em agenda prioritária do Estado brasileiro.

Reconhecendo na proteção do consumidor um instrumento tão importante para o desenvolvimento econômico e social do nosso país, o Ministério da Justiça, por meio da sua Secretaria Nacional do Consumidor, reedita a presente publicação, para que possa contribuir diariamente com o exercício mais amplo e consciente da cidadania a todos os brasileiros.

Ministério da Justiça

Secretaria Nacional do Consumidor

APRESENTAÇÃO (2008 – CDC – EDIÇÃO COMEMORATIVA – 20 ANOS)

Há 20 anos, o Estado, o mercado e a sociedade civil, com o objetivo de equilibrar as relações de consumo e de construir uma sociedade mais justa, celebraram um pacto que ficou consubstanciado em uma das leis mais expressivas e aclamadas do país: o Código de Defesa do Consumidor – CDC, Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Em comemoração aos 20 anos do CDC, o Ministério da Justiça, por meio do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC, publica edição comemorativa do referido Código em quatro idiomas: português, espanhol, inglês e francês.

Aprovada por unanimidade no Congresso Nacional, a lei de proteção e defesa dos consumidores brasileiros nasce como norma de ordem pública e interesse social, não só como um direito individual, mas de direitos e garantias de toda a coletividade. Estabelece valores de transparência, equidade e respeito. Incentiva a qualidade, a segurança e o equilíbrio.

Foram anos de grande aprendizado para todos os envolvidos. Os consumidores reclamaram e exigiram seus direitos, ainda que eles fossem individualmente de pequeno valor. Enquanto alguns setores da economia buscaram meios de resistir à lei, outros de forma rápida buscaram internalizar os novos conceitos e a nova ordem. O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – DPDC, Procons, Ministérios Públicos, Defensorias Públicas e a Sociedade Civil – formaram uma rede articulada e competente para elaboração e implementação de políticas públicas de defesa do consumidor.

Vinte anos depois, os desafios iniciais têm gradativamente se transformado em oportunidades de diálogo e inaugurado uma nova etapa de desenvolvimento, com foco na solução de conflitos e no respeito ao consumidor.

Pois, além de um marco legal, conseguiu-se acumular um grande capital social, com valores precisos, indispensáveis para qualquer sociedade civilizada: boa-fé, lealdade, transparência, entre tantos outros, que foram importantes, com a institucionalização de vários direitos.

Convergiu-se para um conceito extraordinário que é o da existência de um equilíbrio na relação de consumo que, em última parte, representa tão bem a lição constitucional da República Brasileira: a instituição de uma sociedade livre, solidária, mas também equilibrada e justa.

Sem dúvida, a sociedade vive novos tempos, com mais informação e complexidade. Há outros e novos desafios que precisam do investimento e dos esforços de todos, como superendividamento, comércio eletrônico, educação financeira, segurança de produtos, proteção à privacidade, bem como a mudança do eixo principal das relações de consumo: do conflito para a solução. Menos conflito e mais solução para os problemas dos consumidores brasileiros.

O mundo mudou, o Brasil mudou e assim a defesa do consumidor. Avançou-se muito e todos podem comemorar, mas é fundamental unir forças para que, juntos, consumidores, fornecedores e Estado, deem um passo, maduro e mais justo, para os nossos próximos 20 anos!

Ministério da Justiça
Secretaria de Direito Econômico

Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

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 a 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.

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.

§ 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.

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.

Parágrafo único. 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.

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 as 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 fabri-

cante, 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 exime de responsabilidade.

Art. 24. A garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expresso, 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:

I - 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. (Incluído pela Lei nº 11.989, de 2009)

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. (Incluído pela Lei nº 11.800, de 2008).

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, desrespeite 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)

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. (Incluído pela Lei nº 12.039, de 2009)

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.

Art. 44. Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-los 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.

§ 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 prévia 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. (Redação dada pela Lei nº 9.298, de 1º.8.1996)

§ 2º É assegurada 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 descontados, 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, ressalvando-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 VII

Das Sanções Administrativas

(Vide Lei nº 8.656, de 1993)

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. (Redação dada pela Lei nº 8.656, de 21.5.1993)

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. (Parágrafo acrescentado pela Lei nº 8.703, de 6.9.1993)

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 Incorrerá 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. Incorrerá 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.

Parágrafo único. As penas deste artigo são aplicáveis sem prejuízo das correspondentes à lesão corporal e à morte.

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 culposo:

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 ruralista; 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, incisos 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;

IV - 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

asseguem 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 solidaria-

mente 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 denúncia 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 nº 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 nº 7.347, 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 nº 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.

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 violarem 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 exime 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 - inclua, 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. (Vide Mensagem de veto) (Vide REsp 222582/MG - STJ)

§ 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". (Vide Mensagem de veto) (Vide REsp 222582 / MG - STJ)

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. "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 décuplo 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; 169º da Independência e 102º da República.

FERNANDO COLLOR

Bernardo Cabral

Zélia M. Cardoso de Mello

Ozires Silva

Presidency of the Republic Presidential Staff Deputy Chief for Legal Affairs

LAW No. 8.078 OF SEPTEMBER 11th, 1990.

Regarding consumer protection and
other measures.

I, THE PRESIDENT OF THE REPUBLIC
inform that the National Congress has decreed,
and I have ratified, the following law:

TITLE I

Consumer Rights

CHAPTER I

General Provisions

Art. 1 This Code sets forth the standards for consumer protection and defence regarding public policy and social interests, pursuant to arts. 5, item XXXII, 170, section V, of the Federal Constitution and in art. 48 of its Transitional Provisions.

Art. 2 A consumer is any physical person or corporate entity who acquires or uses products or services as the a final user.

Sole paragraph. The concept and status of a consumer extends to a collection of individuals, although they could be indeterminate, who may have participated in consumer relations.

Art. 3 The supplier is any public or private, national or foreign individual or legal entity, as well as entities without a legal identity developing activities of production, assembly, creation, construction, transformation, import, export, distribution or commercialization of products or rendering of services.

§ 1 Product is any movable or immovable, material or immaterial asset.

§ 2 Service is any activity provided in the consumer market, through remuneration, including those of banking, financial, credit and insurance, except those resulting from a labour relationship.

CHAPTER II

National Policy for Consumer Relations

Art. 4 The National Policy for Consumer Relations is designed to meet the needs of consumers, impose respect for their dignity, health and safety, the protection of their economic interests, improving their quality of life, as well as transparency and harmony in consumer relations, based on the following principles: (Stated in Law No. 9.008, of 3/21/1995)

I - recognition of the consumer's vulnerability in the market;

II - government action leading to the effective protection of consumers:

a) through direct initiatives;

b) through incentives for the creation and development of representative associations;

c) through the State's presence in the consumer market;

d) by guaranteeing that products and services have adequate standards for quality, safety, durability and performance.

III - to bring together the interests of participants in consumer relations and making consumer protection compatible with the needs of economic and technological development in order to ensure the principles on which the economic order is founded (art. 170 of the Federal Constitution), which is always based on good faith and a balance in the relationship between consumers and suppliers;

IV - education and information for suppliers and consumers as to their rights and duties, with a view towards improving the consumer market;

V - incentives given to suppliers for them to create efficient means of quality

control and safety for products and services, as well as alternative mechanisms to resolve consumer conflicts;

VI - efficient deterrence and repression of all abuses in the consumer market, including unfair competition and inappropriate use of industrial inventions and creations of trademarks and commercial names and distinctive marks that could cause damage to consumers;

VII - rationalization and improvement of public services;

VIII - continuous studies on changes in the consumer market.

Art. 5 For the accomplishment of the National Policy for Consumer Relations, the government will, among others, carry out the following mechanisms:

I - maintaining full and free legal assistance to the consumer in a lower social status;

II - the institution of Public Prosecution offices for Consumer Defence under the auspice of the Public Prosecution Service;

III - the creation of police precincts specialized in assisting consumers who are victims of consumer related criminal offences;

IV - the creation of Small Claims Courts and Specialized Courts for resolving consumer disputes;

V - the granting of incentives for the creation and development of Consumer Defence Associations.

§ 1 (Vetoed).

§ 2 (Vetoed).

CHAPTER III Basic Consumer Rights

Art. 6 The consumer basic rights are the following:

I - the protection of the consumer's life, health and safety against risks caused by practices in the supply of goods and services considered hazardous or harmful;

II - education and disclosure on the proper use of products and services, assuring freedom of choice and equality in hiring processes;

III - adequate and clear information on different products and services, with correct specifications of quantity, characteristics, composition, quality, incidental taxes and price, as well as on the risks they present; (Stated in Law no. 12.741 of 2012)

IV - protection against misleading and abusive advertising, coercive or unfair business methods, as well as against abusive practices and causes or those imposed as part of the supply of goods and services;

V - the modification of contractual clauses establishing disproportionate benefits or revising them based on subsequent events that make them excessively expensive;

VI - the effective prevention and reparation for damage against pecuniary, moral, individual, collective, and diffused damage;

VII - access to judicial and administrative entities geared towards the prevention or providing compensation for pecuniary, moral, individual, collective or diffused damage, ensuring legal, administrative and technical protection to those who need it;

VIII - the facilitation of defending consumers' rights, including the reversal of the

burden of proof in consumer's favour in civil proceedings when, at the judge's discretion, the allegation is probable or when it is insufficient, according to the experience ordinary rules;

IX - (Vetoed);

X - adequate and effective delivery of general public services.

Art. 7 The rights set forth in this code do not preclude others arising out of international treaties or conventions ratified by Brazil, of internal legislation, the regulations set forth by the administrative authorities with jurisdiction, as well as any deriving from the general principles of Law, analogy, customs and fairness.

Sole paragraph. If there is more than one person culpable for the offence, each shall be jointly liable for the compensation of damages provided for within consumer regulations.

CHAPTER IV

The Quality of Products and Services and Damage Prevention and Reparations

SECTION I

Consumer Health and Safety Protection

Art. 8 Products and services placed in the consumer market shall not bring risks to the health or safety of consumers, except those considered normal and predictable due to the nature of the product or service. Suppliers are obligated, under all circumstances, to adequately supply the necessary information regarding such products and services.

Sole paragraph. In dealing with industrial products, it is incumbent on the manufacturer to provide the information referred to in this article, through the appropriate printed material that must accompany the product.

Art. 9 Suppliers of products and services that are potentially harmful or dangerous to consumers' health or safety must conspicuously and adequately inform of their harmful or hazardous nature, as well as any other measures that may be necessary, on a case by case basis.

Art. 10. The supplier may not place a product or service in the market that they know, or should know, is greatly harmful or hazardous to consumer health or safety.

§ 1 The provider of products and services that, after their introduction into the consumer market, is aware of the danger they present, should immediately report it to the competent authorities and consumers through advertisements.

§ 2 The advertising referred to in the previous paragraph will be conveyed through news papers, radio and television, at the expense of the supplier of the product or service.

§ 3 Whenever suppliers learn that products or services could present a hazard to the health or safety of consumers, the Federal Government, States, the Federal District and municipalities must be informed about them.

Art. 11. (Vetoed).

SECTION II

Liability for the Fact of the Product and Service

Art. 12. The domestic or foreign manufacturer, producer, builder, and importers are liable, regardless of fault, for repairing damages caused to consumers due to defects linked to design, manufacture, construction, assembly, formulas, manipulation, presentation or packaging of their products, as well as insufficient or inadequate information about their use and risks.

§ 1 The product is defective when it does not offer the safety that is rightfully expected, taking into account the relevant circumstances, among them such as:

I – presentation of the product;

II - the use and risks that can reasonably be expected from the product;

III - the date the product was released into the market.

§ 2 The product is not considered defective if a better quality product is placed in the market.

§ 3 The manufacturer, constructor, producer or importer will not be held liable only if they can prove:

I - that they did not put the product on the market;

II - that, although they had placed the product on the market, there was no malfunction in it;

III - the fault lies exclusively with the consumer or a third party.

Art. 13. The supplier is also liable, under the terms of the previous article, when:

I - the manufacturer, constructor, producer or importer cannot be identified;

II - the product is shipped without clear identification of its manufacturer, producer, constructor or importer;

III - perishable products are not adequately preserved.

Sole paragraph. Those held responsible for payments to the aggrieved party may exercise the right of recourse against the other responsible parties, according to their participation in causing the harmful act.

Art. 14. The service provider is responsible, regardless of culpability, for repairing damages caused to consumers for defects related to the provision of services, as well as insufficient or inadequate information regarding their use and risks.

§ 1 The service is considered defective when it does not provide the level of safety expected by the consumer, taking into account the relevant circumstances, including:

I - the way it was supplied;

II - the result and risks that can be reasonably expected from it;

III - the date in which it was provided.

§ 2 The service is not considered defective through the adoption of new technologies.

§ 3 The service provider will not be held liable only when he can prove:

I - that, having rendered the service, there was no defect;

II - the fault lies exclusively with the consumer or a third party.

§ 4 The personal liability of independent professionals shall be determined upon verification of guilt.

Art. 15. (Vetoed).

Art. 16. (Vetoed).

Art. 17. For the purposes of this Section, all victims of the event have the same rights as consumers.

SECTION III

Liability for Defective Product and Service

Art. 18. Suppliers of durable or nondurable consumer products are jointly liable for quality or quantity defects that make it unfit or unsuitable for consumption as intended, or diminish their value, as well as those resulting from any discrepancy with information contained on the container, packaging, labelling or advertising message, taking into account any variations resulting from the nature of the product. The consumer can rightfully demand a replacement of any defective parts.

§ 1 If the defect is not remedied within thirty days, the consumer can, alternatively and of their choice, demand:

I - the replacement of the product by another of the same type, in perfect condition;

II - an immediate refund of the amount paid, monetarily adjusted, without prejudice to any eventual loss or damages;

III - a proportional reduction in price.

§ 2 The parties involved may agree to a reduction or extension of the time frame mentioned in the previous paragraph as long as it is not less than seven days nor more than one hundred and eighty days. In the subscription contracts, the provision terms shall be separately agreed upon through the express opinion of the consumer.

§ 3 The consumer may make immediate use of the alternatives from § 1 of this Article where, given the extent of the defect, the replacement of the defective parts can compromise the quality or product characteristics, diminish its value or it is an essential product.

§ 4 If the consumer has chosen of item I, § 1 of this article, and it is not possible to replace

them, the product may be replaced by another kind, brand or model, provided it is possible to complement or refund an eventual price difference, subject to the provisions of sections II and III, § 1 of this Article.

§ 5 In the case of the provision of perishable products, immediate supply to the consumer will be accountable, except when its producer is clearly identified.

§ 6 The following products are unfit for use and consumption:

I - Products past their expiration dates;

II - products that are deteriorated, altered, adulterated, damaged, falsified, corrupted, fraudulent, harmful to life or health, dangerous, as well as those in violation of the regulatory standards of manufacturing, distribution or presentation;

III - Products that, for whatever reason, are inadequate for the purpose they were intended.

Art. 19. Suppliers are jointly liable for defects in the quantity of the product wherever, subject to variations due to its nature, its net content is lower than that indicated on the container, packaging, labelling or advertising message, with the consumer being able to, alternatively and at their choice, demand:

I - a proportional reduction in price;

II - a complementation of the weight or measure;

III - the replacement of the product by another of the same type, brand or model, without defects;

IV - the immediate refund of the amount paid, monetarily adjusted, without prejudice to any loss and damages.

§ 1 The provisions from § 4 of the previous article apply to this article.

§ 2 The supplier that furnishes a product or service directly to the consumer will be responsible when weighing or measuring and the instrument used is not calibrated according to official standards.

Art. 20. The service provider is responsible for quality defects that make them unfit for consumption or diminish their value, as well as those resulting from any discrepancy with the information shown on the offer or advertising message, and the consumer can, alternatively and at their choice, demand:

I - a re-execution of the services at no extra cost and where appropriate;

II - the immediate refund of the amount paid, monetarily adjusted, without prejudice to demand for eventual loss and damages;

III - a proportional reduction in price.

§ 1 The re-execution of the services can be entrusted to duly qualified third parties, at the account and risk of the supplier.

§ 2 Services that prove to be inadequate for the purposes that are reasonably expected of them, as well as those that do not meet the regulatory standards shall be understood as improper.

Art. 21. In providing services that are intended to repair any product, it will be considered the implicit obligation of the supplier to use genuine replacement parts that are suitable and new, or to maintain the manufacturer's technical specification, unless, as in the latter, there is an authorization otherwise by the consumer.

Art. 22. Public agencies, by themselves or through their companies, concessionaires,

licensees or any other type of enterprise, are required to provide adequate, efficient, safe and, as essential, continuous services.

Sole paragraph. In cases of non-compliance of all or part of the obligations referred to in this Article, the legal persons shall be compelled to comply with them and to repair the damage, as provided in this code.

Art. 23. Ignorance on the part of the provider regarding defective quality of goods due to the inadequacy of products and services does not exempt them from responsibility.

Art. 24. The legal guarantee for the adequacy of the product or service not depend on a written term, in addition, the contractual exoneration of the supplier is prohibited.

Art. 25. The contractual stipulation of a clause that makes it impossible to exonerate or mitigate the obligation to indemnify what is set forth in this and in previous sections is prohibited.

§ 1 If there is more than one party responsible for causing the damage, all are jointly liable for the reparations provided for in this and previous sections.

§ 2 If there is damage caused by a component or part incorporated into the product or service, its manufacturer, builder or importer and the individual who performed such incorporation are held jointly liable.

SECTION IV

Lapse and Prescription Term

Art. 26. The right to complain about apparent or easily identifiable defects expires within:

I - thirty days, in the case of service provision and non-durable goods;

II - ninety days, in the case of providing a service and durable products.

§ 1 The calculation of the period of the lapse terms begins from the actual product delivery or the conclusion of services.

§ 2 The following hinders the lapse:

I - a complaint demonstrably formulated by the consumer to the supplier of products and services to the corresponding negative response, which is to be transmitted clearly;

II - (Vetoed).

III - the establishment of a civil inquiry, until its closure.

§ 3 In the case of latent defects, the statute of limitations begins at the time the defect is noticed.

Art. 27. There is a five year prescription term for the claim for compensation for damage caused by a defective product or service provided for in Section II of this Chapter, with the terms of the running time beginning from the noticing of the damage and of its authorship.

Sole paragraph. (Vetoed).

SECTION V

Disregard of Corporate Entity

Art. 28. The judge may disregard the legal identity of the company when, at the detriment of the consumer, there is an abuse of the law, abuse of power, violation of law, fact or tort or breach of bylaws or articles. The disregard will also be effective when there is bankruptcy, insolvency, discontinuance or suspended operations of the legal entity caused by mismanagement.

§ 1 (Vetoed).

§ 2 The companies comprising the corporate groups and controlled companies are jointly liable for the obligations of this code.

§ 3 The participating companies are jointly and severally liable for the obligations of this code.

§ 4 Associated companies are only liable for fault.

§ 5 The legal entity may also be disregarded whenever their character, in any manner, hinders the reimbursement of losses caused to consumers.

CHAPTER V

Commercial Practices

SECTION I

General Provisions

Art. 29. For the purposes of this Chapter and the following one, all people determinable or not, exposed to the practices contained therein, are equivalent to consumers.

SECTION II

The Offering

Art. 30. All information or advertising, sufficiently precise, conveyed through any means of communication regarding the products and services offered or presented, requires the supplier to disclose or to use and integrate the contract that may be entered into.

Art. 31. The offer and presentation of products or services must ensure the correct, clear, precise, noticeable, and in Portuguese information regarding their characteristics, quality, quantity, composition, price, guarantee, term of validity and origin, among other data, as well as risks posed to the health and safety of consumers.

Sole paragraph. The information dealt in this article, must be recorded indelibly on refrigerated products offered to consumers. (Included by Law No. 11.989 of 2009)

Art. 32. Manufacturers and importers must ensure the supply of components and replacement parts until they cease the manufacture or import of the product.

Sole paragraph. In the case of a cessation in manufacture or import, the offer shall be maintained for a reasonable period of time, according to the law.

Art. 33. In the case of an offer or sale by phone or mail order, the manufacturer's name and address must be contained on the packaging, advertising and all printed matter used in the commercial transaction.

Sole paragraph. The advertising of goods and services is prohibited by telephone when the call is charged to the consumer. (Included by Law No. 11.800 of 2008).

Art. 34. The provider of the product or service is jointly and severally liable for the acts of its agents or independent representatives.

Art. 35. If the supplier of the goods or services refuses to comply with the offer, presentation or advertising, the consumer may, alternatively and at their choice:

I - demand the forced fulfilment of the obligation under the offer, presentation or advertising;

II - accept another equal product or service provision;

III - terminate the contract, with rights to a restitution of the amount possibly anticipated, monetarily adjusted, as well as losses and damages.

SECTION III Advertising

Art. 36. Advertising should be conveyed in such a way that the consumer, easily and immediately, can identify it as such.

Sole paragraph. The provider, in advertising their products or services will, for the information of legitimate interested parties, maintain in their power, the factual, technical and scientific data that support the message.

Art. 37. Misleading or abusive advertising is prohibited.

§ 1 Misleading is considered any kind of information or communication of an advertising character, entirely or partly false, or in any other way, even by omission, able to mislead consumers about the nature, characteristics, quality, quantity, properties, origin, price and any other information about products and services.

§ 2 Abusive is considered, among other discriminatory advertising of any nature, anything that incites violence, exploits fear or superstition, takes advantage of lack of judgment and experience of children, disrespects environmental values, or is capable of inducing the consumer to behave in a manner harmful or dangerous to their health or safety.

§ 3 For the purposes of this code, advertising is misleading by omission when failing to inform about essential data of the product or service.

§ 4 (Vetoed).

Art. 38. The burden of proof of the veracity and correctness of the information or advertising communication is incumbent upon its sponsors.

SECTION IV
Abusive Practices

Art. 39. It is forbidden for the supplier of goods or services, among other abusive practices: (Stated in Law No. 8.884 of 6/11/1994)

I - to condition a product or service supply to the acquisition of another product or service or to a limit in quantity without a fair reason as well;

II - to refuse to attend to the demands of consumers, in the exact measure of their stock availability, and also in accordance with the uses and customs;

III - to send or deliver to the consumer any product or any provision of a service without prior request;

IV - to rely on the weakness or ignorance of consumers, given their age, health, knowledge or social condition, to foist upon them products or services;

V - to demand from the consumer a manifestly excessive advantage;

VI - to perform services without prior budgeting and express user authorization, except those resulting from previous practices between the parties;

VII - to pass on derogatory information relating to action taken by the consumer in the exercise of their rights;

VIII - to place on the market any product or service, which is not according to the standards established by the competent bodies. If there is no specific standards the product or service must meet the standards established by the Associação Brasileira de Normas Técnicas (Brazilian Association of Technical Standards) or another body accredited by the Conselho

Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (National Council of Metrology, Standardization and Industrial Quality) (Conmetro);

IX - to refuse the sale of goods or the provision of services directly to those who are willing to acquire them subject to prompt payment, except for intermediation cases duly regulated by special laws; (Stated in Law No. 8.884 of 6/11/1994)

X - increase, without just cause, the price of products or services. (Included in Law No. 8.884 of 6/11/1994)

XI - The provision included by MPV nº 1.890-67 of 10/22/1999, transformed in item XIII, in connection with converting into Law No. 9.870 of 11/23/1999

XII - to fail to stipulate the deadline for the fulfilment of its obligation or fail to set its initial term in its sole discretion. (Included in Law No. 9.008 of 3/21/1995)

XIII - to apply a formula or index of diverse readjustment of the legal or contractually set forth. (Included in Law No. 9.870 of 11/23/1999)

Sole paragraph. The services rendered and products sent or delivered to the consumer, as provided in paragraph III, are equivalent to free samples, with no payment obligation existing.

Art. 40. The service provider will be required to deliver to the consumer a prior budget itemizing the amount of manual labour, materials and equipment to be used, the payment terms, as well as the start and end dates of the services.

§ 1 Unless otherwise agreed, the amount budgeted will be valid for ten days from receipt by the consumer.

§ 2 Once approved by the consumer, the budget obligates the contracting parties and can only be changed through free negotiation of the parties.

§ 3 The consumer is not liable for any liens or additions resulting from the hiring of third-party services not provided for in the previous budget.

Art. 41. In the case of a provision of goods or services subject to control procedures or price-fixing, the providers must comply with the official limits under penalty of not doing so, responding with the restitution of the excess amount received, monetarily adjusted, and the consumer to demand to their choice, the disposal of the negotiation, without prejudice to other applicable penalties.

SECTION V **Debt Collection**

Art. 42. For the payment of its debts the consumer in default shall not be held up to ridicule, or not exposed to any type of embarrassment or threat.

Sole paragraph. If charged for any undue amount the consumer shall be entitled to recover the equivalent to two times the amount paid in excess, with the corresponding adjustments plus legal interests, except in the event of a justifiable error.

Art. 42-A. All debt collection documents presented to the consumer, must bear the name, address and registration number in the Taxpayer Identification Number - CPF or in the National Register of Legal Entities - CNPJ of the product provider or corresponding service. (Included in Law No. 12.039 of 2009)

SECTION VI

Consumer Databases and Registries

Art. 43. The consumer, without prejudice to the provisions in art. 86, shall have access to existing information in registries, forms, records and personal data and consumer files about them, as well as their respective sources.

§ 1 The records and consumer data shall be objective, clear, truthful and in a language that is easy to understand and cannot contain negative information concerning a period above five years.

§ 2 The opening of a consumption registry, form, record and personal data must be communicated in writing to the consumer, when not requested by the consumer.

§ 3 The consumer, whenever they find an inaccuracy in their data and records, may require immediate correction, with the archivist, within five working days, reporting the change to the eventual recipients of the incorrect information.

§ 4 Databases and registries relating to consumer protection services for credit and similar are considered public entities.

§ 5 To consummate the relative prescription to the collection of consumer debts, any information that could prevent or hinder access to new credit from suppliers will not be provided by the respective Credit Protection System.

Art. 44. Public consumer protection agencies shall keep updated records of possible complaints against providers of products and services and must disclose it publicly and annually. The disclosure shall indicate whether the complaint has been addressed or not by the supplier.

§ 1 Interested parties may have access to information included in such list for the purpose of guidance and reference.

§ 2 The same rules provided for in the previous article and those of the sole paragraph of art. 22 of this code shall apply to this article when applicable.

Art. 45. (Vetoed).

CHAPTER VI Contractual Protection

SECTION I General Provisions

Art. 46. Contracts that regulate consumer relations shall not oblige the consumers, if they are not given the opportunity of having prior knowledge of its content, or if the respective instruments are worded in a way that it is difficult to understand their meaning and scope.

Art. 47. Contractual clauses shall be interpreted more favourably to consumers.

Art. 48. The statement of intention presented in private documents, receipts, and pre-contractual agreements related to the consumer relation binds the supplier, requesting specific executions, as provided in article 84 and related paragraphs.

Art. 49. The consumer can withdraw from the contract within 7 days of their subscription or receipt of the product or service, whenever the contracting supply of goods and services occur off-premises, especially by phone or at home.

Sole paragraph. If the consumer exercises the right of cancellation provided in this Article, any amounts paid, in any capacity, during a period of reflection, will be returned promptly and monetarily updated.

Art. 50. The contractual warranty is complementary to the legal and will be accorded through a written term.

Sole paragraph. The guarantee term or equivalent must be standardized and clear, in an adequate manner in what constitutes the same warranty, as well as the form, the period and the place in which it can be exercised and the burdens borne by the consumer, must be delivered to them, completed by the provider in the act of provision, accompanied by an instruction handbook, installation and use of the product in didactic language with illustrations.

SECTION II Unfair Terms

Art. 51. The clauses relating to the supply of goods and services, among others, are null and void, when:

I - render impossible, exonerate or mitigate the supplier's liability for defects of any kind of goods and services or imply waiver or disposal of rights of. In the relations of the consumer between supplier and corporate consumer, the indemnity may be limited in justifiable situations;

II - deduct the option of the repayment an amount already paid to the consumer, in cases provided for in this code;

III - transfer responsibilities to third parties;

IV - establish obligations considered unfair or abusive that place the consumer at an exaggerated disadvantage, or are inconsistent with good faith or equity;

V - (Vetoed);

VI - establish a reversal of the burden of proof to the detriment of consumers;

VII - determining a compulsory use of arbitration;

VIII - impose a representative to conclude or perform other legal business by the consumer;

IX - let the provider has the option to conclude or not the contract, although forcing the consumer;

X - allow the provider, directly or indirectly, to change prices without the consent of the consumer;

XI - authorize the supplier to terminate the contract without being given the same right to the consumer;

XII - require the consumer to reimburse the costs of collection of its obligation without the same right being conferred against the provider;

XIII - authorize the supplier to unilaterally modify the contents or the quality of the contract after its signing;

XIV - infringe or allow for the violation of environmental standards;

XV - be in discordance with the consumer protection system;

XVI - allow for the waiver of the right of indemnity for necessary improvements.

§ 1 It is assumed exaggerated, among other cases, the advantage that:

I - offends the fundamental principles of the legal system to which it belongs;

II - restricts fundamental rights or obligations inherent to the nature of the contract, such as in a manner that threatens its object or contractual balance;

III - it proves too expensive for the consumer, considering the nature and content of the contract, the interest of the parties and other circumstances unique to the case.

§ 2 The nullity of an abusive contractual clause does not invalidate the contract, except when for its absence, despite the integration efforts, runs an excessive burden to either party.

§ 3 (Vetoed).

§ 4 It extends to any consumer or entity that representative request to the Public Prosecutor to assess the appropriate action to be declared to the nullity of a contractual clause contrary to the provisions of this code or in any way does not ensure the right balance between rights and obligations of the parties.

Art. 52. The provision of goods or services involving the granting of credit or the concession of loan to the consumer, the supplier must, among other requirements, properly inform them previously about:

I - the price of the product or service in local currency;

II - the amount of interest for late payment and the annual effective interest rate;

III - surcharges provided by law;

IV - number and frequency of instalments;

V - Total sum to be paid, with and without financing.

§ 1 Fines for late payment arising from default of obligations on its term may not exceed two percent of the value of the instalment. (Stated in Law No. 9.298 of 1º.8.1996)

§ 2 The early settlement of debt, totally or partially, through proportional reduction of

interest and other surcharges is ensured to the consumer.

§ 3 (Vetoed).

Art. 53. In the contracts for purchase and sale of movable or immovable asset through payment in instalments, as well as the fiduciary sale warranty, the clause is deemed null and void providing the total loss of benefits paid for the benefit of the creditor who, due to the default, requests the termination of the contract and the resumption of the sold product.

§ 1 (Vetoed).

§ 2 In contracts regarding durable products under a buyer's club system by compensation or return of the instalments paid, as provided for in this article, shall be discounted, beyond the economic advantage obtained through the possession (of good) the losses that the withdrawing or defaulting party might have caused to the rest of the group.

§ 3 Contracts dealing with the chapter of this Article shall be expressed in local currency.

SECTION III

Subscription Agreements

Art. 54. The subscription agreement is that which clauses have been approved by the competent authority or established unilaterally by the provider of goods or services, without the consumer being able to discuss or substantially modify its contents.

§ 1 The insertion of the clause in the form does not change the nature of the subscription agreement.

§ 2 The subscription agreement allows to include a termination clause, presence it is alternative and at the consumers' choice, exempted the established in the § 2 of the previous article.

§ 3 Written subscription agreements will be drawn up in clear terms and with conspicuous and legible characters which font size is not less than twelve, to facilitate their understanding by the consumer. (Stated in Law No. 11.785 of 2008)

§ 4 Clauses that implies a limitation of consumer rights should be written prominently, allowing it to be immediately and easily understood.

§ 5 (Vetoed).

CHAPTER VII

Administrative Sanctions

(See Law No. 8.656 of 1993)

Art. 55. The Federal Government, States and the Federal District, in accordance and in their respective areas of administrative action, will lower standards related to the production, processing, distribution and consumption of goods and services.

§ 1 The Federal Government, States, the Federal District and Municipalities shall supervise and control the production, processing, distribution, advertising of products and services and the consumer market in the interests of preserving life, health, security, information and consumer welfare, lowering the standards that are deemed necessary.

§ 2 (Vetoed).

§ 3 Federal, State, Federal District and municipal agencies with responsibilities for monitoring and controlling the consumer market shall maintain permanent committees for the preparation, revision and updating of standards referred to in § 1, with the mandatory participation of consumers and providers.

§ 4 The official agencies may issue notifications to suppliers subject to penalty for non-compliance, requiring information about issues of consumers interest, except those that are related to industrial secret.

Art. 56. Violation of consumer protection rules are subject to, as appropriate, to the following administrative sanctions, without prejudice to civil and criminal sanctions and those defined in specific rules:

I - a fine;

II - seizure of the product;

III – disabling of the product;

IV - cancellation of product registration before the competent agency;

V - a ban on the product manufacturing;

VI - suspension of the supply of products or service;

VII - temporary suspension of activity;

VIII - a cancellation of the use permit;

IX - revocation of the establishment or activity permit;

X - total or partial prohibition of the establishment, work or activity;

XI - administrative intervention;

XII - imposition of counter advertising.

Sole paragraph. The sanctions provided for in this Article shall be applied by the administrative authority, in the context of their assignment, and may be applied cumulatively, including a restraining order, antecedent or an administrative procedure.

Art. 57. The penalty of a fine, graded according to the severity of the infraction, the

advantage received and the economic status of the provider, will be applied through an administrative procedure, reverting to the Fund that is dealt with in Law No. 7347 of July 24, 1985, the values applicable to the Federal Government, or to the state or municipal Funds for consumer protection in other cases. (Stated in Law No. 8.656 of 5/21/1993)

Sole paragraph. The fine shall be in an amount not less than two hundred and not more than three million times the value of the Fiscal Reference Unit (Ufir), or equivalent index that may substitute it. (Paragraph added by Law No. 8.703 of 09/06/1993)

Art. 58. Penalties from seizure, product destruction, ban on product manufacturing, suspension of providing the product or service, cancellation of the product and revocation of license or permission to use will be applied by the administration, through administrative procedure, providing legal defence, when the amount of quality defects or inadequacy or insecurity of the product or service is established.

Art. 59. Penalties from forfeiture of a permit, interdiction and temporary suspension of activity, as well as from administrative intervention, will be applied through an administrative procedure, providing proper legal defence, when the supplier rescinds in the practice of most serious offenses provided for in this Code and consumer legislation.

§ 1 The penalty of forfeiture of the concession will be applied to a public service company when violating a legal or contractual obligation.

§ 2 The penalty of administrative intervention shall be applied whenever factual circumstances advise against the license revocation, interdiction or suspension of activity.

§ 3 Pending legal action in which the imposition of an administrative penalty is discussed, there will be recidivism until the court pronounces the sentence.

Art. 60. The burden of counter-advertising will be imposed when the supplier participates in the practice of misleading or abusive advertising, pursuant to art. 36 and its paragraphs, always at the offender's expense.

§ 1 The counter advertising will be announced by the responsible party in the same way, frequency and size and preferably in the same communication channel, place, space and time in a capable manner to undo the harm of misleading or abusive advertising.

§ 2° (Vetoed).

§ 3° (Vetoed).

TITLE II Criminal Violations

Art. 61. The behavioural typified under the following articles constitute crime against consumer relations as provided for in this Code, without prejudice to the established in the Penal Code and other special laws.

Art. 62. (Vetoed).

Art. 63. The omission of readings on noticeable remarks about the harmful or dangerous characteristics of products on packages, wrappings, containers or advertising:

Penalty - Imprisonment from six months to two years and a fine.

§ 1 The same penalties apply for those who fail to warn through noticeable written recommendations about the dangers of the service to be provided.

§ 2 If the crime is involuntary:

Penalty - Imprisonment of one to six months or a fine.

Art. 64. Failure to notify the competent authority and consumers to harmful or dangerous products whose knowledge is subsequent to being placed on the market:

Penalty - Imprisonment from six months to two years and a fine.

Sole paragraph. The same penalties apply to those who fail to withdraw from the market, immediately when determined by the competent authority, harmful or dangerous products, in accordance with this Article.

Art. 65. Perform a service with a high degree of danger, contrary to the determination of the competent authority:

Penalty - Imprisonment from six months to two years and a fine.

Sole paragraph. The penalties from this Article shall apply without prejudice to the corresponding bodily injury and death.

Art. 66. Make false or misleading statements, or omit relevant information about the nature, characteristics, quality, quantity, safety, performance, durability, price or guarantee of products or services:

Penalty - Imprisonment of three months to one year and a fine.

§ 1 The same penalties apply to those who sponsor the offer.

§ 2 If the crime is involuntary;

Penalty - Imprisonment of one to six months or a fine.

Art. 67. Make or promote advertising that is known or should be known to be misleading or abusive:

Penalty - Imprisonment of three months to one year and a fine.

Sole paragraph. (Vetoed).

Art. 68. Make or promote advertising that is known or should be known to be able to induce the consumer to behave in a harmful or dangerous way to their health or safety:

Penalty - Imprisonment from six months to two years and a fine:

Sole paragraph. (Vetoed).

Art. 69. Failure to organize factual, technical and scientific data that supports the advertising:

Penalty - Imprisonment of one to six months or a fine.

Art. 70. Employ a part or used spare parts in the repair of a product without consumer authorization:

Penalty - Imprisonment of three months to one year and a fine.

Art. 71. Using a threat, coercion, physical or moral constraints, incorrect or misleading false statements or any other procedure that unjustifiably exposes the consumer to ridicule or interferes with their work, rest or leisure, in the act of debt collection:

Penalty - Imprisonment of three months to one year and a fine.

Art. 72. Prevent or hinder a consumer's access to information about them that appears in registries, database, forms and records:

Penalty - Imprisonment from six months to one year or a fine.

Art. 73. Failure to immediately correct information about a consumer contained in a registry, database, forms or records that is known or should be known to be inaccurate:

Penalty - Imprisonment of one to six months or a fine.

Art. 74. Failure to deliver to the consumer a properly filled out warranty statement with clear specification of its contents;

Penalty - Imprisonment of one to six months or a fine.

Art. 75. One who, in any manner, contributes to the crimes referred to in this code, inciting penalties to those imposed the extent of their guilt, as well as the director or manager of the corporation that promotes, allows or in any way approves the supply, offer, exposition for sale or warehousing of products or the offer and provision of services under conditions which are prohibited.

Art. 76. Aggravating circumstances of the crimes typified in this Code are as follows:

I - being committed in times of severe economic crisis or during disaster;

II - causing serious individual or collective damage;

III - concealing the illicit nature of the procedure;

IV - when committed:

a) by a government employee, or person whose socioeconomic condition is clearly superior to the victim;

b) at the expense of a worker or farmer; a minor less than eighteen or more than sixty years of age or people with mental disabilities incapable or not;

V - when committed in operations involving food, medicine or other essential products or services.

Art. 77. The monetary penalty provided for in this Section will be set up as a daily fine corresponding to the minimum and the maximum number of days of duration of deprivation of liberty restraint applied to the crime. In the individualization of this fine, the judge observes the provisions of art. 60,§ 1 of the Criminal Code.

Art. 78. In addition to prison sentences and fines, and since that respecting the provisions of arts. 44-47 of the Criminal Code, may be imposed, cumulatively or alternately:

I - the temporary suspension of rights;

II - the publication in media outlets with a wide circulation or audience, at the expense of the convicted, the news about the facts and condemnation;

III - the provision of community service.

Art. 79. The value of the bail in the infractions referred to in this Code shall be fixed by the judge or by the authority presiding over the investigation at between one hundred and two hundred thousand times the value of the National Treasury Bond (BTN), or an equivalent index that can substitute it.

Sole paragraph. Depending on the economic status of the accused or defendant, bail may be:

a) reduced by half its minimum value;

b) increased by the judge up to twenty times.

Art. 80. In the criminal case pertaining to the crimes provided for in this Code, as well as other crimes and misdemeanours involving

consumer relations, the legitimate parties indicated in art. 82, III and IV can intervene as assistants to the prosecution, which is also empowered to propose a subsidiary prosecution, if a complaint is not offered within the statutory period.

TITLE III

Consumer Protection in Court

CHAPTER I

General Provisions

Art. 81. The defense of the interests and rights of consumers and victims may be exercised either individually or collectively.

Sole paragraph. The collective defence shall be exercised when dealing with:

I - diffuse interests or rights, so as to understand, for purposes of this code, the transindividual, of indivisible nature, which they hold persons undefined and linked by factual circumstances;

II - collective interests or rights, so as to understand, for purposes of this code, the transindividual, of indivisible nature, of that which holds the group, category or class of persons linked together or to the opposing party by a legal relationship basis;

III - homogenous individual interests or rights, so understood as arising from common origin.

Art. 82. For the purposes of Art. 81, sole paragraph, equally legitimated are: (Stated in Law No. 9.008 of 3/21/1995)

I - the Public Prosecutors Office,

II - Federal, States, Municipalities and the Federal District;

III - the entities and the public authorities, directly or indirectly, although without legal personality, specifically aimed at defending the interests and rights protected by this Code;

IV - associations legally constituted for at least one year and, including among their institutional purposes, defending the interests and rights protected by this Code, waiving the authorization act.

§ 1 The requirement of the pre-establishment can be waived by the judge in the actions provided for in arts. 91 and following; whenever a social interest is obvious and official, by the extent or characteristics of the damage or the relevance of the legal interest to be protected.

§ 2° (Vetoed).

§ 3° (Vetoed).

Art. 83. To defend the rights and interests protected by this code all types of actions are admissible capable of providing adequate and effective protection.

Sole paragraph. (Vetoed).

Art. 84. In the action that aims to fulfil negative or affirmative obligations, the judge shall grant specific protection as to such obligation or shall determine measures to ensure a practical result equivalent to the due performance.

§ 1 A conversion of an obligation into damages shall be admissible only if the author prefers, or if it is impossible to execute the specific guardianship or the achievement of the practical result.

§ 2 The compensation for damages shall be without prejudice to payment of the fine (art. 287 of the Civil Procedure Code).

§ 3 The basis of the demand and having justified concern of effectiveness of the final provision being relevant, it is lawful for a judge to grant outright custody or after prior justification, summoning the defendant.

§ 4 The judge may, in the case of § 3 or at the sentencing, impose a daily fine on the defendant, regardless of the plaintiff, if it is sufficient or compatible with the obligation and a reasonable term is determined for its observance.

§ 5 For specific custody or for obtaining the equivalent practical result, the judge may determine the necessary measures, such as search and seizure, removal of things and people, construction abolishment, harmful activity impediment, in addition to a request for police forces.

Art. 85. (Vetoed).

Art. 86. (Vetoed).

Art. 87. In the class actions referred to in this code, there will be no postponement of costs, fees, expert fees and any other expenses, nor condemnation of the plaintiff association, unless bad faith is proven in attorneys' fees, costs and legal costs.

Sole paragraph. In case of bad faith litigation, the plaintiff association and the directors responsible for filing the lawsuit shall be jointly condemned by paying attorney fees and ten times the cost, without prejudice to the liability for damages.

Art. 88. In the event of art. 13, sole paragraph of this code, the return action may be filed in an autonomous process, provided the possibility of progressing on the same case, sealing the denunciation of the litigation.

Art. 89. (Vetoed).

Art. 90. The actions apply set forth in this title the norms of the Civil Procedure Code and Law No. 7347 of July 24, 1985, including the civil investigation, provided it does not contradict its provisions.

CHAPTER II

Class Actions for Individual Homogeneous Advocacy

Art. 91. The legitimate parties referred to in art. 82 may propose, on their own behalf and on behalf of victims or their successors, civil class actions for liability of damages individually, in accordance with the following Articles. (Stated in Law No. 9.008 of 3/21/1995)

Art. 92. The public prosecution, if not filing the suit, shall always act as supervisor of the law.

Sole paragraph. (Vetoed).

Art. 93. Except for the jurisdiction of the Federal Court, local justice has jurisdiction:

I - in the forum of the place where the damage occurred or shall occur, when at the local level;

II - the courts of state capitals or in the Federal District, for national or regional damage, by applying the rules of the Code of Civil Procedure in cases of concurrent jurisdiction.

Art. 94. For a proposed action, a notice will be published in the official press, so that interested parties can intervene in the proceedings as joint parties, subject to full disclosure by the media on the part of the consumer protection agencies.

Art. 95. In the case of the merits of the application, the conviction will be generic, establishing the defendant's responsibility for damage.

Art. 96. (Vetoed).

Art. 97. The settlement and enforcement of court decisions may be promoted by the victim and his successors, as well as by the legitimate parties referred to in art. 82.

Sole paragraph. (Vetoed).

Art. 98. The execution may be collective, being promoted by the legitimate parties referred to in art. 82, encompassing victims whose claims had already been set at the settlement sentence, without prejudice to the filing of other executions. (Stated in Law No. 9.008 of 3/21/1995)

§ 1 The class action execution shall be made on the basis of proof from the settlement sentences, which must state the presence or absence of the final judgment.

§ 2 The competent jurisdiction for sentencing shall be:

I - the court where the indemnity calculations were made or where the degree sentence has been issued in the case of an individual execution;

II - the court pronouncing the sentence, in the case of a collective execution.

Art. 99. In the event of a contest from claims arising from conviction under Law no. 7347 of July 24, 1985 and compensation for individual losses resulting from the same damaging event, shall have preference in payment.

Sole paragraph. For the purposes of the provisions set out in this article, the allocation of the amount collected to the fund established by Law No. 7347 of July 24, 1985, will be suspended while the indemnity actions for individual damages are awaiting second-instance

decision, except when the debtor assets are clearly sufficient to cover the whole debt.

Art. 100. After a period of a year without the qualification of interested parties in numbers consistent with the severity of the damage, the legitimate parties of art. 82 can promote the settlement and execution of due compensation.

Sole paragraph. The product to be reimbursed will be reversed to the Fund created by Law no. 7347 of July 24, 1985.

CHAPTER III

Suppliers of products and service's liabilities

Art. 101. In a civil liability lawsuit of products and services provider, subject to the provisions of Chapters I and II of this title, the following rules shall be observed:

I - the action may be brought in the plaintiff's domicile;

II - the defendant that has liability insurance may summon the insurer to the process, sealing the integration of the adversary by the Reinsurance Institute of Brazil. In this case, the judgment that upheld the request will condemn the defendant pursuant to art. 80 of the Código de Processo Civil (Brazilian Civil Procedure Code). If the defendant has been declared bankrupt, the trustee will be asked to inform about the existence of liability insurance, providing, if so, the indemnity action filing directly against the insurer, sealing the denunciation of the dispute to the Reinsurance Institute of Brazil and waiving the mandatory joinder of parties.

Art. 102. The legitimate parties acting in accordance with this code may propose action aiming to compel the competent public power to prohibit, throughout the national territory, the production, dissemination, distribution or sale, or to determine the change in composi-

tion, structure, formula or product packaging, whose use or regular consumption proves to be harmful or dangerous to public health and personal safety.

§ 1 (Vetoed).

§ 2 (Vetoed).

CHAPTER IV

Res Judicata

Art. 103. In the class actions referred to in this Code, the sentence will *res judicata*:

I - *erga omnes*, except if the application is dismissed for lack of evidence, in the event in which any legitimate party may initiate another action, with identical foundation drawing on new evidence in the case of item I of the sole paragraph of art. 81;

II - *ultra partes*, but limited to the group, category or class, except dismissal for lack of evidence, in accordance with the preceding paragraph, in what is dealt with in the case set out in item II, sole paragraph of art. 81;

III - *erga omnes*, only in case of substance of the claim, to benefit all victims and their successors, in the case of item III of the sole paragraph of art. 81.

§ 1 The effects of *res judicata* provided for in items I and II shall be without individual interests and rights prejudice of the community members, the group, category or class.

§ 2 As provided in section III, in the case of a refusal of the application, the parties who have not intervened in the proceedings as joint parties may propose individual indemnity action.

§ 3 The effects of *res judicata* referred in art. 16, combined with art. 13 of Law No. 7.347 of July 24, 1985, will not result in prejudice to

indemnity claims for personal damages, individually proposals or as provided in this code, but if the application is granted, it will benefit victims and their successors who can settle and enforce, in accordance with arts. 96 to 99.

§ 4 The provisions of the foregoing paragraph shall apply to the criminal conviction sentence.

Art. 104. Class actions as set forth in items I and II and the sole paragraph of art. 81 do not induce *lis pendens* for individual actions, but the effects of *res judicata erga omnes* or *ultra partes* alluded to in the sections II and III of the previous article will not benefit the plaintiffs of individual actions, if its suspension is not required within thirty days from the date of knowledge in the records of the filing of the class action.

TITLE IV

The National Consumer Defence System

Art. 105. The National Consumer Defence System (SNDC), is composed by the Federal, State, Federal District and municipal and private entities of consumer protection.

Art. 106. The National Bureau of Consumer Protection, the National Secretariat of Economic Law (MJ), or federal agency that substitutes it, is the coordinating body of the National Consumer Defence System policy, and shall:

I - plan, develop, propose, coordinate and implement the national consumer protection policy;

II - receive, analyze, evaluate and forward queries, complaints or suggestions submitted by representative entities or legal entities of public or private law;

III - provide consumers with ongoing advice on their rights and guarantees;

IV - inform, create awareness and motivate consumers through different media outlets;

V - request the institution of police investigations for offences against consumers, under current legislation;

VI - represent the Public Prosecutor Office for adoption of procedural measures within its powers;

VII - bring to the attention of the competent organizations, administrative infractions that violate the diffuse interests, collective or individual consumers;

VIII - request cooperation from bodies and entities of the Federal Government, States, Federal District and Municipalities as well as assist the monitoring of prices, supply, quantity and safety of goods and services;

IX - encourage, including through financial resources and other special programs, training of consumer protection authorities by the population and by state and local government organizations;

X - (Vetoed).

XI - (Vetoed).

XII - (Vetoed)

XIII - develop other activities consistent with its purposes.

Sole paragraph. In order to achieve its objectives, the National Department for Consumer Protection may request cooperation from agencies and entities of notable technical and scientific expertise.

TITLE V
Collective Consumption Convention

Art. 107. The consumer civil organizations and associations of suppliers or economic class unions may regulate, by written agreement, consumer relations which purpose is to establish conditions relating to price, quality, quantity, warranty and characteristics of products and services, as well as the claim and composition of consumer disputes.

§ 1 The Convention will become mandatory from the registration of the instrument in the registry office of deeds and documents.

§ 2 The convention only binds those affiliated to the signatory entities.

§ 3 A supplier that leaves the entity at a later date than the registration of the instrument is not exempt from complying with the convention.

Art. 108. (Vetoed).

TITLE VI
Final Provisions

Art. 109. (Vetoed).

Art. 110. Item IV is added to article. 1 of Law No. 7.347 of July 24, 1985:

"IV - any other diffuse or collective interest".

Art. 111. Item II of art. 5 of Law No. 7.347 of July 24, 1985 is replaced by the following wording:

"II - includes, among its institutional purposes, the protection of the environment, the consumer, to the artistic, aesthetic, historical, touristic and landscape heritage, or any other diffuse or collective interest".

Art. 112. § 3 of art. 5 of Law No. 7.347 of July 24, 1985 is replaced by the following wording:

"§ 3° In case of groundless withdrawal or abandonment of an action legitimized by association, the public prosecutor or other legitimate party assumes active ownership".

Art. 113. The following §§ 4, 5th and 6th is added to art. 5. of Law no. 7.347 of July 24, 1985:

"§ 4.° The pre-incorporation requirement may be waived by the judge whenever a social interest is expressed evidenced by the extent or characteristics of the damage or the relevance of the legal interest to be protected.

§ 5.° The optional joiner of parties between the Federal, the Federal District and the States Public Prosecutors Offices will be admitted in defending the interests and rights stated in this law. (See Veto message) (SeeREsp 222582/MG - STJ)

§ 6° Legitimate public entities may take from the interested parties a commitment to adjusting their conduct to legal requirements, through agreements, which will have extrajudicial execution efficiency". (See Veto message) (SeeREsp 222582 /MG - STJ)

Art. 114. Art. 15 of Law No. 7.347 of July 24, 1985 is replaced by the following wording:

"Art. 15. After sixty days of the final judgment of condemning sentence, without the plaintiff association promoting the execution, the Public Prosecutor Office must do so, provided the same initiative to other legitimate parties".

Art. 115. Delete the chapter of art. 17 of Law No. 7.347 of July 24, 1985, passing the sole paragraph to constitute the chapter, with the following wording:

"Art. 17. Art. 17. In the case of bad faith litigation, the plaintiff association and the directors responsible for filing the lawsuit shall be jointly condemned in attorney fees to ten times the cost, without prejudice to liability for damages".

Art. 116. The following wording to art. 18 of Law No. 7.347 of July 24, 1985 is to be:

"Art. 18. In the actions referred to in this law, there will be no postponement of costs, fees, expert fees and any other expenses, nor condemnation of the plaintiff association unless bad faith is proven, in lawyer fees, court costs and legal costs".

Art. 117. The following provision is added to Law No. 7.347 of July 24, 1985, renumbering it as follows:

"Art. 21. The Title III provisions of the law which established the Consumer Protection Code are applied to the defence of the rights and diffuse interests, collective and individual, as applicable".

Art. 118. This code shall enter into force within one hundred and eighty days from the date of its publication.

Art. 119. Context otherwise is revoked.

Brasília, September 11th, 1990; 169th of Independence and 102nd of the Republic.

FERNANDO COLLOR

Bernardo Cabral

Zélia M. Cardoso de Mello

Ozires Silva

Presidencia de la República

Casa Civil

Subjefatura para Asuntos Jurídicos

LEY N° 8.078, DE 11 DE
SEPTIEMBRE DE 1990.

Dispone sobre la protección del
consumidor y otras providencias.

YO, EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA, hago saber que el Congreso Nacional decreta y yo sanciono la siguiente ley:

TÍTULO I Derechos del Consumidor

CAPÍTULO I Disposiciones Generales

Art. 1° El presente código establece normas de protección y defensa del consumidor, de orden pública e interés social, de acuerdo con los arts. 5°, literal XXXII, 170, literal V, de la Constitución Federal y art. 48 de sus Disposiciones Temporales.

Art. 2° Consumidor es aquella persona natural o jurídica que adquiere o utiliza un producto o servicio en la condición de destinatario último.

Párrafo único. Se equipara a consumidor la colectividad de personas, aunque sea indeterminable, que han intervenido en las relaciones de consumo.

Art. 3° Proveedor es aquella persona natural o jurídica, pública o privada, nacional o extranjera, así como los entes despersonalizados, que desarrollan actividad de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, exportación, distribución o comercialización de bienes o servicios.

§ 1° Producto es cualquier bien, mueble o inmueble, material o inmaterial.

§ 2° Servicio es cualquier actividad suministrada en el mercado de consumo, por medio de pago, incluso las actividades bancarias,

financieras, de crédito y de garantías, excepto las resultantes de relaciones laborales.

CAPÍTULO II La Política Nacional de Relaciones de Consumo

Art. 4° La Política Nacional de las Relaciones de Consumo tiene por objetivo la atención a las necesidades de los consumidores, el respeto a su dignidad, salud y seguridad, la protección de sus intereses económicos, la mejoría de su calidad de vida, así como la transparencia y el equilibrio de las relaciones de consumo, de acuerdo con los siguientes principios: (Redacción dada por la Ley n° 9.008, de 21.3.1995)

I - reconocimiento de la vulnerabilidad del consumidor en el mercado de consumo;

II - acción gubernamental para proteger efectivamente el consumidor:

a) por iniciativa directa;

b) por estímulos a la creación y desarrollo de asociaciones representativas;

c) por la presencia del Estado en el mercado de consumo;

d) por la garantía de los productos y servicios con estándares adecuados de calidad, seguridad, durabilidad y desempeño.

III - armonización de los intereses de los participantes de las relaciones de consumo y compatibilización de la protección del consumidor con la necesidad de desarrollo económico y tecnológico, para viabilizar los principios que fundamentan el orden económico (art. 170, da Constitución Federal), siempre basados en la buena fe y en el equilibrio de las relaciones entre consumidores y proveedores;

IV - educación e información de proveedores y consumidores, a cerca de sus derechos y deberes, para mejorar el mercado de consumo;

V - estímulo para que los proveedores creen medios eficientes de control de calidad y seguridad de productos y servicios, así como de mecanismos alternativos de solución de conflictos de consumo;

VI - cohibición y represión eficientes de todos los abusos practicados en el mercado de consumo, incluso la competencia desleal y el uso indebido de inventos y creaciones industriales, de las marcas y nombres comerciales, y símbolos diferenciadores, que posan causar pérdidas a los consumidores;

VII - racionalización y mejora de los servicios públicos;

VIII - permanente estudio sobre los cambios en el mercado de consumo.

Art. 5° Para la ejecución de la Política Nacional de Relaciones de Consumo, el poder público contará con los siguientes instrumentos, entre otros:

I - mantenimiento de asistencia jurídica, integral y gratuita para los consumidores menos favorecidos;

II - institución de Fiscalías de Justicia para la Defensa del Consumidor, bajo el Ministerio Público;

III - creación de puestos policiales especializados en la atención de consumidores víctimas de infracciones penales de consumo;

IV - creación de Juzgados Especiales de Pequeñas Causas y Tribunales Especializados para la solución de conflictos de consumo;

V - concesión de estímulos para la creación y el desarrollo de las Asociaciones de Defensa del Consumidor.

§ 1° (Vetado).

§ 2° (Vetado).

CAPÍTULO III Los Derechos Fundamentales del Consumidor

Art. 6° Son derechos fundamentales del consumidor:

I - la protección a la vida, salud y seguridad contra los riesgos provocados por la provisión de bienes y servicios que se consideren peligrosos o dañosos;

II - la educación y la divulgación sobre el consumo adecuado de los bienes y servicios, garantida la libertad de elección y la igualdad en las contrataciones;

III - la correcta y clara información sobre los diferentes bienes y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad, tributos aplicables y precio, así como sobre los riesgos que presentan; (Redacción dada por la Ley n° 12.741, de 2012)

IV - la protección contra la publicidad engañosa y abusiva, contra los métodos comerciales coercitivos o desleales, así como contra las prácticas y las cláusulas abusivas o impuestas para el proveimiento de bienes y servicios;

V - el cambio en cláusulas contractuales que establezcan parcelas desproporcionadas o su revisión por hechos que resulten excesivamente onerosos;

VI - la efectiva prevención y reparación de daños patrimoniales y morales, individuales, colectivos y variados;

VII - el acceso a los órganos judiciales y administrativos para la prevención o la reparación de daños patrimoniales y morales, individuales, colectivos o difusos, garantizando la

protección Jurídica, administrativa y técnica a los que la necesitan;

VIII - la facilitación de la defensa de sus derechos, incluso con la inversión de la carga de la prueba a su favor, en el proceso civil, cuando, de acuerdo con el juez, la alegación sea veraz o cuando el ciudadano sea hiposuficiente, de acuerdo con las normas ordinarias de experiencias;

IX - (Vetado);

X - el suministro adecuado y eficiente de los servicios públicos, en general.

Art. 7° Los derechos reconocidos en este código no excluyen otros que sean derivados de tratados o convenios internacionales en los cuales el Brasil sea parte, de la legislación interna ordinaria, de normas expedidas por las autoridades administrativas competentes, así como los derechos derivados de los principios generales del derecho, derechos por analogía, costumbre y equidad.

Párrafo único. Si la ofensa hay más que un autor, todos serán igualmente responsables por la reparación de los daños de acuerdo con las normas de consumo.

CAPÍTULO IV

La Calidad de Bienes y Servicios, y la Prevención y la Reparación de los Daños

SECCIÓN I

La Protección a la Salud y Seguridad

Art. 8° Los bienes y servicios puestos en el mercado no deben conllevar riesgo para la salud o seguridad de los consumidores, con excepción de los riesgos justificados o previsibles debido a la naturaleza y disfrute de los bienes y servicios. Los proveedores están obligados, en cualquier situación, a fornecer todas las informaciones necesarias y adecuadas sobre dicho riesgos.

Párrafo único. Cuando se trate de producto manufacturado, el fabricante es el responsable por advertir sobre los riesgos previsibles por medio de informativos impresos junto al producto.

Art. 9° El proveedor de bienes y servicios, los cuales sean potencialmente dañosos o peligrosos para la salud o seguridad, deberá informar a los consumidores, de forma necesaria y adecuada, sobre el potencial daño o peligro, además de adoptar otras medidas razonables conforme el caso.

Art. 10. El proveedor no pondrá en el mercado bienes y servicios los cuales sepa, o debería saber, que presentan grado potencial elevado de daño o peligro a la salud o seguridad.

§ 1° El proveedor de bienes y servicios que haya sido informado sobre sus peligros después que ya estén en el mercado, deberá comunicar el hecho de pronto a las autoridades competentes y a los consumidores por medio de anuncios publicitarios.

§ 2° Los anuncios publicitarios mencionados en el párrafo anterior deberán ser divulgados por medio de la prensa, radio y televisión, a cargo del proveedor del bien o servicio.

§ 3° Siempre que sepan que algún bien o servicio ofrezca peligro a la salud o seguridad de los consumidores, la Unión, los Estados, el Distrito Federal y los Municipios deberán informarlos al consumidor.

Art. 11. (Vetado).

SECCIÓN II
**La Responsabilidad sobre
el Producto y Servicio**

Art. 12. El fabricante, el constructor, nacional o extranjero, y el importador son responsables, independiente de culpa, por la reparación de los daños causados a los consumidores debido a defectos resultantes de proyecto, fabricación, construcción, montaje, formulas, manipulación, presentación o envasado de sus productos, así como por informaciones insuficientes o inadecuadas sobre su utilización y riesgos.

§ 1° Se considera producto defectuoso aquel que no ofrezca la seguridad esperada, teniendo en cuenta las circunstancias relevantes, entre las cuales:

I - su presentación;

II - el uso y los riesgos razonablemente previstos;

III - la fecha en que fue puesto en el mercado.

§ 2° El producto no es considerado defectuoso solo porque otro de más calidad ha sido puesto en el mercado.

§ 3° El fabricante, el constructor, el productor o importador no será responsabilizado en caso sea comprobado:

I - que no ha puesto el producto en el mercado;

II - que, aunque haya puesto el producto en el mercado, el defecto no existe;

III - que la culpa es sólo del consumidor o de tercero.

Art. 13. El comerciante también tendrá las mismas responsabilidades del artículo anterior, si:

I - no es posible identificar el fabricante, el constructor, el productor o el importador;

II - el producto no posee identificación clara de su fabricante, productor, constructor o importador;

III - no conserve adecuadamente los productos perecederos.

Párrafo único. Quién realizar el pago al perjudicado podrá ejercer el derecho de recurso contra los otros responsables, según su participación en la causa del evento dañoso.

Art. 14. El proveedor de servicios es responsable, independiente de culpa, por la reparación de los daños causados a los consumidores por defectos debido a la prestación de los servicios, así como por informaciones insuficientes o inadecuadas sobre su disfrute y riesgos.

§ 1° Se considera el servicio con defecto si no ofrece la seguridad esperada, teniendo en cuenta las circunstancias relevantes, entre las cuales:

I - su forma de prestación;

II - el resultado y los riesgos que sean razonablemente previstos;

III - la fecha de la provisión.

§ 2° La adopción de nuevas técnicas no resulta que un servicio sea considerado defectuoso.

§ 3° El proveedor de servicios no será responsabilizado se comprobar:

I - que no existía defecto en el momento de la suministro del servicio;

II - que la culpa es sólo del consumidor o de tercero.

§ 4° La responsabilidad personal de los profesionales liberales se determinará por medio de la verificación de culpa.

Art. 15. (Vetado).

Art. 16. (Vetado).

Art. 17. Para los artículos de esa Sección, se equipara a los consumidores todas las víctimas del evento.

SECCIÓN III

La Responsabilidad por Defecto del Producto y del Servicio

Art. 18. Los proveedores de productos de consumo perecederos o no perecederos son igualmente responsables por los defectos de calidad o cantidad que los hagan indebido o inadecuado al consumo esperado, o que disminuyan su valor, así como por los defectos resultantes de diferencias entre la información presente en el envasado, rótulo o publicidad, respetada las diferencias resultantes de su naturaleza, siendo que el consumidor podrá exigir la sustitución de las partes con defecto.

§ 1° Si el defecto no es solucionado en treinta días, el consumidor podrá exigir, a su opción:

I - la sustitución del producto por otro igual y en perfectas condiciones de uso;

II - la devolución inmediata del valor pago, más corrección monetaria, además de eventuales pérdidas y daños;

III - la reducción proporcional del precio.

§ 2° Las partes podrán decidir sobre la reducción o ampliación del plazo especificado en el párrafo anterior, lo cual no podrá ser inferior a siete ni superior a ciento y ochenta días. En los contratos de adhesión, la cláusula de plazo deberá ser definida

separadamente, por medio de manifestación expresa por parte del consumidor.

§ 3° El consumidor podrá exigir inmediatamente las alternativas del § 1° de ese artículo siempre que, debido a la extensión del defecto, la sustitución de las partes dañadas resulte en pérdida de la calidad o cambio en las características del producto, o resulte en la reducción del valor, o si el producto es considerado como esencial.

§ 4° Si el consumidor decide por la opción presente el literal I del § 1° de ese artículo, y no sea posible su sustitución, el mismo podrá ser sustituido por otro de tipo, marca o modelo diferente, por medio de complementación o restitución de la diferencia paga, sin perjuicio de lo previsto en los literales II y III del § 1° de ese artículo.

§ 5° En el suministro de productos in natura, el proveedor inmediato será el responsable frente al consumidor, excepto cuando se identifique claramente el productor.

§ 6° Se considera impropio para el uso o consumo:

I - los productos con plazo de validez vencido;

II - los productos deteriorados, modificados, alterados, averiados, falsificados, estafados, nocivos a la salud, peligrosos o que no respeten las normas reglamentares de fabricación, distribución o presentación;

III - los productos que, por cualquier razón, sean considerados como inadecuados al fin a que se destinan.

Art. 19. Los proveedores son igualmente responsables por los defectos en la calidad o cantidad del producto siempre que, respetando las variaciones resultantes de su naturaleza, su

contenido neto sea inferior al informado en el envase, rotulo o publicidad, siendo que los consumidores podrán exigir:

I - la reducción proporcional del precio.

II - la complementación del peso o medida;

III - la sustitución del producto por otro igual y sin los informados defectos;

IV - La inmediata restitución del valor pago, más la corrección monetaria, sin perjuicio de eventuales pérdidas y daños.

§ 1° A ese artículo se aplica lo previsto en el § 4° del artículo anterior.

§ 2° El proveedor inmediato será el responsable cuando hace el pesaje o medición y el instrumento utilizado no esté correctamente regulado según los estándares oficiales.

Art. 20. El proveedor de servicios es responsable por los defectos que resulten en servicios inadecuados para el consumo o que resulten en la reducción de su valor. Además, es responsable por la diferencia entre las informaciones en la oferta o publicidad, siendo que el consumidor puede exigir, a su opción:

I - una nueva ejecución de los servicios, sin costo adicional y cuando sea posible;

II - la inmediata restitución del valor pago, más corrección monetaria, sin perjuicio de eventuales pérdidas y daños;

III - la proporcional reducción del precio.

§ 1° El nuevo servicio podrá ser ejecutado por terceros debidamente capacitados, por cuenta y riesgo del proveedor.

§ 2° Se consideran inadecuados los servicios que no cumplan con los objetivos esperados, así como los que no cumplan con las normas reglamentares.

Art. 21. Cuando se trate de servicio para el reparo de cualquier producto, se considera implícita la obligación de que el proveedor utilice componentes de repuesto originales adecuados y nuevos, o componentes que mantengan las especificaciones técnicas del fabricante, excepto mediante autorización en contrario del consumidor.

Art. 22. Los organismos públicos, sus empresas, concesionarias, permisionarias u otras formas de emprendimiento, son obligados a proveer servicios adecuados, eficientes, seguros y, en relación a los esenciales, continuos.

Párrafo único. En caso de incumplimiento, total o parcial, de las obligaciones previstas en ese artículo, las personas legales serán obligadas a cumplirlas y reparar los daños causados, de acuerdo con lo previsto en ese código.

Art. 23. El desconocimiento de los defectos de calidad debido a inadecuación de los productos y servicios no exime la responsabilidad del proveedor.

Art. 24. La garantía legal de adecuación del bien o servicio no necesita de contrato expreso, además es prohibida la exención contractual del proveedor.

Art. 25. Se prohíbe las cláusulas contractuales que imposibiliten, exenten o disminuyan la obligación de indemnizar previstas en esa e en las secciones anteriores.

§ 1° Cuando hay más de un responsable por el daño, todos responderán por la reparación prevista en esa y en las secciones anteriores.

§ 2° Si el daño ha sido causado por componente o pieza incorporada al bien o servicio, el fabricante, el constructor o importador y el responsable por su incorporación serán igualmente responsabilizados.

SECCIÓN IV

Plazo de Decadencia y Prescripción

Art. 26. El derecho de reclamar por los defectos aparentes o de fácil percepción expira en:

I - treinta días, cuando se trata del suministro de servicio y de productos perecederos;

II - noventa días, cuando se trata del suministro de servicios y de productos no perecederos.

§ 1° El plazo se inicia con la efectiva entrega del producto o del fin de la ejecución de los servicios.

§ 2° Obstan a la decadencia:

I - la reclamación comprobadamente hecha por el consumidor frente al proveedor de productos y servicios hasta la respuesta negativa correspondiente, que debe ser enviada de manera inequívoca;

II - (Vetado).

III - la instauración de una investigación civil, hasta su conclusión.

§ 3° Cuando se trate de defecto oculto, el plazo de decadencia se iniciará cuando se verifique el defecto.

Art. 27. La posibilidad de reparación por los daños causados debido al producto o servicio previsto en la Sección II de ese Capítulo termina en cinco años. El plazo empieza cuando se verifique el daño y su autoría.

Párrafo único. (Vetado).

SECCIÓN V

La Desconsideración de la Personalidad Jurídica

Art. 28. El juez podrá desconsiderar la personalidad jurídica cuando, en perjuicio del consumidor, ocurrir abuso de derecho, exceso de poder, infracción de la ley, hecho o acto ilegal o violación de los estatutos o contrato social. La desconsideración también será utilizada cuando ocurra falencia, estado de insolvencia, cierre o inactividad de la persona jurídica resultante de mala administración.

§ 1° (Vetado).

§ 2° Las sociedades integrantes de grupos societarios y las sociedades controladas, también son responsables por las obligaciones derivadas de ese código.

§ 3° Las sociedades consorciadas son igualmente responsables por las obligaciones derivadas de ese código.

§ 4° Las sociedades coligadas solo serán responsabilizadas mediante culpa.

§ 5° La persona jurídica también podrá ser desconsiderada siempre que su personalidad constituya obstáculo al pago por perjuicios causados a los consumidores.

CAPÍTULO V

Prácticas Comerciales

SECCIÓN I

Disposiciones Generales

Art. 29. En ese Capítulo y en el siguiente, serán considerados como consumidores todas las personas, identificables o no, que estén expuestas a las prácticas previstas.

SECCIÓN II

La Oferta

Art. 30. Toda información o publicidad, que sea precisa, y transmitida por cualquier forma o medio de comunicación, referente a productos y servicios ofrecidos o presentados crea obligación al proveedor que lo transmita y sea parte del contrato a celebrarse.

Art. 31. La oferta y presentación de bienes o servicios deben garantizar informaciones correctas, claras, precisas, ostensivas y en lengua portuguesa sobre sus características, calidades, cantidades, composición, precio, garantía, plazos de validez y origen entre otros datos, así como sobre riesgos a la salud y seguridad de los consumidores.

Párrafo único. En lo productos refrigerados esas informaciones deberán ser marcadas de forma indeleble. (Incluso por la Ley n° 11.989, de 2009)

Art. 32. Los fabricantes e importadores deberán garantizar la oferta de componentes y piezas de reposición en cuanto dure fabricación o importación del producto.

Párrafo único. Terminada la producción o importación, la oferta deberá continuar por un período razonable, conforme la ley.

Art. 33. En el caso de oferta o venta por teléfono o reembolso postal, deberá constar el nombre y dirección del fabricante en el envasado, publicidad y en todos los impresos utilizados en la transacción comercial.

Párrafo único. Se prohíbe la publicidad de bienes y servicios por teléfono, cuando la llamada sea costosa al consumidor que la origina. (Incluso por la Ley n° 11.800, de 2008).

Art. 34. El proveedor del bien o servicio es igualmente responsable por los actos de sus emisores o representantes autónomos.

Art. 35. Si el proveedor de bienes o servicios se recusa a cumplir la oferta, presentación o publicidad, el consumidor podrá escoger una de las siguientes opciones:

I - exigir el cumplimiento de la obligación, de acuerdo con la oferta, presentación o publicidad;

II - aceptar otro producto o la prestación de servicio similar;

III - rescindir el contrato, con derecho a la restitución de los valores que han sido pagos de forma anticipada, con la corrección monetaria, más las pérdidas y daños.

SECCIÓN III

La Publicidad

Art. 36. La publicidad debe ser transmitida de manera que el consumidor pueda, de forma fácil e inmediata, identificarla como siendo publicidad.

Párrafo único. El proveedor, en la publicidad de sus bienes o servicios, deberá mantener en su poder, para informar los legítimos interesados, todos los datos fácticos, técnicos y científicos que dan sustento a la publicidad.

Art. 37. Se prohíbe toda publicidad engañosa o abusiva.

§ 1° Se considera engañosa cualquier tipo de comunicación de carácter publicitario, que sea total o parcialmente falsa, o que de otra forma, incluso por medio de omisión, sea capaz de inducir el consumidor en error sobre su naturaleza, características, calidad, cantidad, propiedades, origen, precio e cualquier otro dato sobre productos y servicios.

§ 2° Se considera abusiva, la publicidad discriminatoria de cualquier naturaleza, que incite la violencia, que explore el miedo o la

superstición, se utilice de fallos de juicio e inexperiencia de los niños, no respete los valores ambientales, o que sea capaz de inducir al consumidor a actuar de forma perjudicial o peligrosa a su salud o seguridad.

§ 3° Para los efectos de este Código, se considera engañosa por omisión la publicidad que deje de informar sobre dato esencial del bien o servicio.

§ 4° (Vetado).

Art. 38. La carga de la prueba de la veracidad y corrección de la información o comunicación publicitaria recae sobre quien la patrocina.

SECCIÓN IV

Las Prácticas Abusivas

Art. 39. Además de otras prácticas abusivas, se prohíbe al proveedor de bienes: (Redacción dada por la Ley n° 8.884, de 11.6.1994)

I - condicionar el suministro de producto o servicio al suministro de otro bien o servicio, así como limitar la cantidad sin justa causa;

II - se recusar a satisfacer las demandas de los consumidores, en la exacta medida de sus disponibilidades de inventario y de acuerdo con las normas y costumbres;

III - enviar o entregar al consumidor cualquier producto, o suministra cualquier servicio, sin demanda previa;

IV - aprovechar la debilidad o ignorancia del consumidor, teniendo en cuenta su edad, salud, conocimiento o condición social, con el objetivo de imponer sus bienes o servicios;

V - exigir del consumidor excesiva ventaja evidente;

VI - ejecutar servicios sin la previa elaboración de presupuesto y autorización expresa del consumidor, excepto las resultantes de prácticas anteriores entre las partes;

VII - transmitir información despectiva, referente a acto practicado por el consumidor en ejercicio de sus derechos;

VIII - poner en el mercado de consumo, cualquier bien o servicio que no cumpla con las normas de los organismos oficiales competente o, si no existen normas específicas, de la Asociación Brasileña de Normas Técnicas u otra entidad registrada por el Consejo Nacional de Metrología, Normalización y Calidad Industrial (Conmetro);

IX - se recusar a vender bienes o prestar servicios directamente a quien los desee por medio del pago inmediato, excepto en el caso de intermediación reglamentada en leyes especiales; (Redacción dada por la Ley n° 8.884, de 11.6.1994)

X - aumentar sin justa causa el precio de bienes o servicios. (Incluso por la Ley n° 8.884, de 11.6.1994)

XI - Literal incluso por la MPV n° 1.890-67, de 22.10.1999, transformado en el literal XIII, después de la conversión en Ley n° 9.870, de 23.11.1999

XII - no establecer plazo para el cumplimiento de su obligación o dejar la definición de su inicio a su exclusiva discreción. (Incluso por la Ley n° 9.008, de 21.3.1995)

XIII - utilizar fórmula o índice de reajuste diferente de lo previsto en ley o establecido en contrato. (Incluso por la Ley n° 9.870, de 23.11.1999)

Párrafo único. Los servicios prestados y los productos enviados o entregues al consumidor sin previa demanda del consumidor, como previsto en el literal III, son considerados como muestra gratuita, sin obligación de pago.

Art. 40. El proveedor de servicio deberá entregar al consumidor presupuesto previo definiendo el valor de la mano de obra, de los materiales y equipos utilizados, las condiciones de pago, así como las fechas de inicio y fin de los servicios.

§ 1º El valor en el presupuesto será válido por el plazo de diez días, empezando en la fecha de su recibimiento por el consumidor, excepto si definido en contrario.

§ 2º Una vez aprobado por el consumidor, el presupuesto crea obligación a las partes y puede ser modificado por medio de libre negociación de las mismas.

§ 3º El consumidor no responde por cualquier carga adicional derivada de la contratación de servicios de terceros no previstos en el presupuesto previo.

Art. 41. En el caso de provisión de bienes o servicios bajo el régimen de control o fijación de precios, los proveedores deberán respetar los límites oficiales. El incumplimiento resultará en restitución del valor recibido en exceso, más corrección monetaria, además el consumidor podrá escoger entre la anulación del negocio, sin perjuicio de las demás sanciones posibles.

SECCIÓN V El Cobro de Deudas

Art. 42. En el cobro de deudas, el consumidor insolvente no podrá ser expuesto en situación degradante, ni será sometido a cualquier tipo de constreñimiento o amenaza.

Párrafo único. El consumidor cobrado en valor indebido tiene el derecho a la restitución del doble del valor pago en exceso, más corrección monetaria e intereses legales, excepto en caso de error justificable.

Art. 42-A. En todos los documentos de cobro de débitos presentados al consumidor, deberá constar el nombre, dirección, número de inscripción en el Registro de Personas Físicas – CPF o en el Registro Nacional de Persona Jurídica – CNPJ del proveedor del bien o servicio correspondiente. (Incluso por la Ley nº 12.039, de 2009)

SECCIÓN VI Los Bancos de Datos y Registros de Consumidores

Art. 43. Sin perjuicios del previsto en el art. 86, el consumidor tendrá acceso a las informaciones presentes en Registros, fichas, registros y datos personales y de consumo mantenidos sobre uno mismo, así como sobre sus respectivas fuentes.

§ 1º Los registros y datos de consumidores deben ser objetivos, claros, verdaderos y en lenguaje de fácil entendimiento, sin informaciones negativas referentes a período superior a cinco años.

§ 2º Los registros, las fichas y los datos personales y de consumo deberán ser comunicados por escrito al consumidor, cuando no sea por él solicitado.

§ 3º El consumidor, siempre que encuentre inexactitud en sus datos y registros, podrá exigir su inmediata corrección. El responsable por los archivos deberá informar sobre la alteración a los destinatarios de la información incorrecta dentro de cinco días laborales.

§ 4° Se considera como entidades de carácter público a los bancos de datos y registros de consumidores, los servicios de protección al crédito y similares.

§ 5° Decaído del derecho al cobro de débitos del consumidor, los respectivos Sistemas de Protección al Crédito no fornecerán cualquier información que posan impedir o dificultar nuevo acceso al crédito junto a los proveedores.

Art. 44. Los organismos públicos de defensa del consumidor mantendrán registros actualizados de reclamaciones fundamentadas contra proveedores de productos y servicios, debiendo divulgarlos de forma pública y anual. La divulgación deberá informar si la reclamación fue resuelta o no por el proveedor.

§ 1° Cualquier interesado podrá acceder las informaciones de los registros para orientación y consulta.

§ 2° Las mismas reglas presentes en el artículo anterior y en el párrafo único del art. 22 de ese código también se aplicarán a ese artículo.

Art. 45. (Vetado).

CAPÍTULO VI **La Protección Contractual**

SECCIÓN I **Disposiciones Generales**

Art. 46. Los contratos que regulan las relaciones de consumo no crean obligación a los consumidores si los mismos no tuvieron la oportunidad de conocer previamente su contenido, o si los respectivos instrumentos fueron redactados de forma a dificultar el entendimiento de su sentido y alcance.

Art. 47. Las cláusulas contractuales serán interpretadas da forma más favorable al consumidor.

Art. 48. Las declaraciones de voluntad presente en los documento particulares, recibos y pre-contratos de relación de consumo vinculan el proveedor, resultando en ejecución específica, de acuerdo con el art. 84 y sus párrafos.

Art. 49. El consumidor puede desistir del contrato, en el plazo de 7 días a partir de la fecha de su firma o acto de recepción del bien o servicio, siempre que la contratación de provisión de bienes y servicios ocurra fuera del establecimiento comercial, especialmente por teléfono o a domicilio.

Párrafo único. Si el consumidor ejercitar el derecho de desistir del bien o servicio previsto en ese artículo, deberá ser restituido inmediatamente cualquier valor pago, a cualquier título durante el plazo de reflexión, con la debida corrección monetaria.

Art. 50. La garantía contractual complementa la garantía legal y será fornecida por medio de documento escrito.

Párrafo único. El documento de garantía o similar deberá ser estandarizado, además de explicar, de forma adecuada, a que se aplica la garantía, así como su forma, plazo y local en que podrá ser utilizada. También deberá informar los encargos del consumidor. Ese documento deberá ser entregue al consumidor en el momento del proveimiento debidamente relleno por el proveedor, y deberá ser entregue juntamente con el manual de instrucciones, de instalación y uso del producto todos en lenguaje didáctica y con ilustraciones.

SECCIÓN II Las Cláusulas Abusivas

Art. 51. Se consideran sin efecto, las cláusulas contractuales referentes a la provisión de bienes y servicios que:

I - imposibiliten, exoneren o disminuyan la responsabilidad del proveedor por defectos de cualquier naturaleza de los bienes y servicios o resulten en la renuncia o disposición de derechos. En las relaciones de consumo entre proveedor y consumidor persona jurídica, se podrá limitar la indemnización en situaciones justificables como cuando:

II - sustraigan del consumidor la opción de restitución del valor pago en los casos previstos en ese código;

III - transfieran responsabilidades a terceros;

IV - establezcan obligaciones desiguales, abusivas, que resulten en desventaja excesiva al consumidor, o sea incompatibles con la buena fe o la equidad;

V - (Vetado);

VI - establezcan inversión del cargo de prueba en perjuicio del consumidor;

VII - determinen el uso compulsorio de arbitraje;

VIII - exijan representante para concluir o realizar otro negocio jurídico por el consumidor;

IX - otorguen al proveedor la opción de concluir o no el contrato, mismo creando obligación al consumidor;

X - permitan al proveedor, directa o indirectamente, variación de precio de forma unilateral;

XI - autoricen el proveedor a cancelar el contrato unilateralmente, sin definir igual derecho al consumidor;

XII - obliguen el consumidor a restituir los costos de cobro de su obligación, sin la creación de derecho igual contra el proveedor;

XIII - autoricen el proveedor a modificar unilateralmente el contenido o la calidad del contrato, después de la firma de dicho documento;

XIV - infrinjan o posibiliten la violación de normas ambientales;

XV - estén en desacuerdo con el sistema de protección al consumidor;

XVI - posibiliten la renuncia del derecho de indemnización por mejoras necesarias.

§ 1° Se considera exagerada, entre otros casos, la ventaja que:

I - ofende los principios fundamentales del sistema jurídico al que pertenece;

II - restringe derechos u obligaciones fundamentales propias de la naturaleza del contrato, de forma a amenazar su objeto o equilibrio contractual;

III - se muestra excesivamente costosa al consumidor, teniendo en cuenta la naturaleza y contenido del contrato, el interés de las partes y otras circunstancias especiales del caso.

§ 2° La nulidad de una cláusula contractual abusiva no invalida el contrato, excepto cuando su ausencia resulte en costos excesivos a cualquier de las partes, mismo con los esfuerzos de integración.

§ 3° (Vetado).

§ 4° Cualquier consumidor o entidad que lo represente tiene el derecho de demandar junto al Ministerio Público la promoción de diligencia penal para declarar la anulación de la cláusula contractual que se oponga el dispuesto en ese código o de otra forma no garantice el justo equilibrio entre derechos y obligaciones de las partes.

Art. 52. La provisión de bienes o servicios que involucren la otorga de crédito o concesión de financiamiento al consumidor, el proveedor deberá, entre otros requisitos, informarlo de forma previa y adecuada sobre:

I - el precio del bien o servicio en moneda corriente nacional;

II - importe de los intereses y tasa efectiva anual de intereses;

III - añadiduras legalmente previstas;

IV - número y periodicidad de las parcelas;

V - importe total a pagar, con y sin financiamiento.

§ 1° Las multas de mora resultantes de la insolvencia de obligaciones no podrán ser superiores a dos por ciento del valor de la parcela. (Redacción dada por la Ley n° 9.298, de 1°.8.1996)

§ 2° Al consumidor se asegura la liquidación anticipada del débito, total o parcialmente, por medio de la reducción proporcional de los juros y otros acrecimos.

§ 3° (Vetado).

Art. 53. En los contratos de compra y venta de bienes muebles o inmuebles por medio del pago de parcelas, así como en las ventas fideicomisas en garantía, se consideran nulas las cláusulas que establecen la pérdida

total de las parcelas pagadas en beneficio del acreedor que, por incumplimiento de los pagos solicite la resolución del contrato y la devolución del producto vendido.

§ 1° (Vetado).

§ 2° En los contratos del sistema de compra en bloque de productos no perecederos, la compensación o restitución de las parcelas pagas, de acuerdo con ese artículo, deberá reducir, además de la ventaja económica por el disfrute del mismo, las pérdidas causadas al grupo por quien ha desistido o no ha cumplido con los pagos.

§ 3° Los contratos referidos en el *caput* de ese artículo deberán estar en la moneda de uso corriente en el país.

SECCIÓN III

Los Contratos de Adhesión

Art. 54. Se define contrato de adhesión aquel en que las cláusulas han sido aprobadas por autoridad competente o establecidas unilateralmente por el proveedor de bienes o servicios, sin que el consumidor pueda discutir o alterar substancialmente su contenido.

§ 1° La inserción de cláusula en el formulario no desfigura la naturaleza de adhesión del contrato.

§ 2° En los contratos de adhesión se admite cláusula rescisoria, desde que la opción alternativa quede con el consumidor, respetando lo dispuesto en el § 2° del artículo anterior.

§ 3° Los contratos de adhesión por escrito deberán ser redactados de forma clara y con caracteres grandes y legibles, cuyo tamaño de fuente no podrá ser inferior a doce, para facilitar su comprensión por el consumidor. (Redacción dada por la Ley n° 11.785, de 2008)

§ 4° Se deberá redactar de forma destacada a las cláusulas que resulten en limitación de derecho del consumidor, para que sean entendidas de forma inmediata y fácil.

§ 5° (Vetado).

CAPÍTULO VII

Las Sanciones Administrativas

(Ver Ley n° 8.656, de 1993)

Art. 55. La Unión, los Estados y el Distrito Federal, respetando sus áreas de actuación administrativa, establecerán normas sobre la producción, industrialización, distribución y consumo de bienes y servicios.

§ 1° La Unión, los Estados, el Distrito Federal y los Municipios fiscalizarán y controlarán la producción, industrialización, distribución, la publicidad de bienes y servicios y el mercado de consumo, para la preservación de la vida, de la salud, de la seguridad, de la información y del bien-estar del consumidor, estableciendo las normas que se muestren necesarias.

§ 2° (Vetado).

§ 3° Los órganos federales, estatales, del Distrito Federal y municipales con atribución para fiscalizar y controlar el mercado de consumo mantendrán comisiones permanentes para diseñar, revisar y actualizar las normas referidas en el § 1°, siendo obligatoria la participación de los consumidores y proveedores.

§ 4° Los órganos oficiales podrán notificar los proveedores, bajo penalidad de desobediencia, a suministrar informaciones sobre temas de interés del consumidor, respetando el secreto industrial.

Art. 56. Las infracciones de las normas de defensa del consumidor están sujetas, de acuerdo con el caso, a las siguientes sanciones administrativas, sin perjuicio de las sanciones

de naturaleza civil, penal y las definidas en normas específicas:

I - multa;

II - confiscación del producto;

III - inutilización del producto;

IV - casación del registro del producto junto al órgano competente;

V - prohibición de la fabricación del producto;

VI - suspensión de la provisión de bienes o servicios;

VII - suspensión temporal de las actividades;

VIII - revocación de concesión o permiso de uso;

IX - casación del permiso de establecimiento o de la actividad;

X - interdicción, total o parcial, de establecimiento, de construcción o de actividad;

XI - intervención administrativa;

XII - imposición de publicidad explicativa.

Párrafo único. Las sanciones previstas en ese artículo serán aplicadas por la autoridad administrativa, dentro de su atribución. Las mismas pueden ser aplicadas de forma acumulativa, incluso por medida preventiva, antecedente o incidente de proceso administrativo.

Art. 57. La penalidad de multa establecida de acuerdo con la gravedad de la infracción, la ventaja resultante y la condición económica del proveedor, se aplicara por medio de proceso administrativo. Los valores destinados a la Unión serán destinados al Fondo previsto en la Ley n° 7.347, de 24 de julio de 1985; se enviará

a los Fondos estatales o municipales de protección al consumidor los valores pagos en los otros casos.

Párrafo único. La multa será en el valor mínimo de doscientas veces y máximo de tres millones de veces el valor de la Unidad Fiscal de Referencia (Ufir), o del índice equivalente que lo sustituya. (Párrafo adicionado por medio de la Ley n° 8.703, de 6.9.1993)

Art. 58. Las penalidades de incautación, inutilización de productos, prohibición de fabricación de productos, suspensión de la provisión de bien o servicio, de casación del registro del producto y revocación de la concesión o permisión de uso serán aplicada por la administración, por medio de proceso administrativo, garantida la plena defensa, cuando se verifique defectos de cantidad o calidad debido a inadecuación o inseguridad del bien o servicio.

Art. 59. Las penalidades de casación de permiso, de interdicción y de suspensión temporal de la actividad, así como la intervención administrativa, serán aplicadas por medio de proceso administrativo, garantida la plena defensa, cuando el proveedor sea reincidente en las infracciones de mayor gravedad en ese código y en la legislación de consumo.

§ 1° La penalidad de casación de concesión se aplicará a prestadora de servicio público, cuando la misma violar obligación legal o contractual.

§ 2° La penalidad de intervención administrativa se aplicará cuando las circunstancias no permitan la casación de permiso, interdicción o suspensión de la actividad.

§ 3° Si hay acción judicial en proceso para la definición de penalidad administrativa, no habrá reincidencia hasta la sentencia final.

Art. 60. La imposición de publicidad explicativa se aplicará cuando el proveedor haya practicado la publicidad engañosa o abusiva, de acuerdo con el art. 36 y sus párrafos. Los costos de la publicidad deberán ser responsabilidad del infractor.

§ 1° La publicidad explicativa deberá ser divulgada de la misma forma, con la misma frecuencia y dimensión, y preferencialmente, por el mismo medio, local, espacio y horario para que pueda deshacer el maleficio de la publicidad engañosa o abusiva.

§ 2° (Vetado).

§ 3° (Vetado).

TÍTULO II

Las Infracciones Penales

Art. 61. Son crímenes contra las relaciones de consumo previstas en ese código, sin perjuicio del dispuesto en el Código Penal y leyes especiales, las conductas clasificadas en los siguientes artículos.

Art. 62. (Vetado).

Art. 63. Omitir informaciones o señales sobre la nocividad o peligrosidad de productos, en los envasados, en los rótulos o publicidad:

Penalidad - prisión de seis meses a dos años y multa.

§ 1° Incurrirá en las mismas penalidades quien dejar de alertar, por medio de informaciones escritas ostensivas, sobre la peligrosidad del servicio que será suministrado.

§ 2° Si el crimen es culposos:

Penalidad - prisión de uno a seis meses o multa.

Art. 64. No comunicar a la autoridad competente y a los consumidores sobre la nocividad o peligrosidad de productos cuyo conocimiento sea posterior a su colocación en el mercado:

Penalidad - prisión de seis meses a dos años y multa.

Párrafo único. Incurrirá en las mismas penalidades quien no retire del mercado los productos nocivos o peligrosos inmediatamente a la determinación de la autoridad competente, de acuerdo con ese artículo.

Art. 65. Ejecutar servicio de alto grado de peligrosidad contrariando a determinación de la autoridad competente:

Penalidad - prisión de seis meses a dos años y multa.

Párrafo único. Las penalidades en ese artículo se aplicarán sin perjuicio de las penalidades por lesión física y muerte.

Art. 66. Hacer afirmación falsa o engañosa, u omitir información relevante sobre la naturaleza, característica, calidad, cantidad, seguridad, desempeño, durabilidad, precio o garantía de bienes o servicios:

Penalidad - prisión de tres meses a un año y multa.

§ 1º Incurrirá en las mismas penalidades quien patrocinar la oferta.

§ 2º Si el crimen es culposo;

Penalidad - prisión de uno a seis meses o multa.

Art. 67. Hacer o promover publicidad que sepa, o debería saber, ser engañosa o abusiva:

Penalidad - prisión de tres meses a un año y multa.

Párrafo único. (Vetado).

Art. 68. Hacer o promover publicidad que sepa, o debería saber, ser capaz de inducir el consumidor a comportarse de forma perjudicial o peligrosa a su salud o seguridad:

Penalidad - prisión de seis meses a dos años y multa:

Párrafo único. (Vetado).

Art. 69. No organizar datos fácticos, técnicos y científicos que son la base de la publicidad:

Penalidad - prisión de uno a seis meses o multa.

Art. 70. Utilizar en la reparación de productos, piezas o componentes de reposición usados, sin autorización del consumidor:

Penalidad - prisión de tres meses a un año y multa.

Art. 71. Utilizar, en el cobro de deudas, de amenazas, coacción, constreñimiento físico o moral, afirmaciones falsas incorrectas o engañosas o de cualquier otro procedimiento que exponga el consumidor injustificadamente, al ridículo o interfiera con su trabajo, descanso u ocio:

Penalidad - prisión de tres meses a un año y multa.

Art. 72. Impedir o dificultar el acceso del consumidor a las informaciones sobre él mismo en el catastro, banco de datos, fichas y registros:

Penalidad - prisión de seis meses a un año o multa.

Art. 73. No corregir inmediatamente información sobre consumidor constante en catastro, banco de datos, fichas o registros que sepa o debería saber ser incorrecta:

Penalidad - prisión de uno a seis meses o multa.

Art. 74. No entregar al consumidor el término de garantía adecuadamente relleno y con las informaciones claras de su contenido;

Penalidad - prisión de uno a seis meses o multa.

Art. 75. Quien de alguna forma favorecer los crímenes referidos en ese código, sufrirá las mismas penalidades de los que lo cometan, así como el director, administrador o gerente de la persona jurídica que promover, permitir o de cualquier modo aprobar la provisión, oferta, exposición a la venta o mantenimiento en almacén de productos o la oferta y parcela de servicios en las condiciones que ese código prohíba.

Art. 76. Son circunstancias agravantes de los crímenes tipificados en ese código si:

I - son cometidos en época de grave crisis económica o por ocasión de calamidad;

II - ocasionan grave daño individual o colectivo;

III - se disimularen la naturaleza ilegal del procedimiento;

IV - fueren cometidos:

a) por servidor público, o persona cuya condición socioeconómica sea claramente superior a la condición de la víctima;

b) contra obrero o trabajador rural; persona menor de dieciocho años o mayor de sesenta años o persona con discapacidad mental sea legalmente incapacitada o no;

V - son practicados en operaciones que envuelvan alimento, medicinas o cualesquier otros bienes o servicios esenciales.

Art. 77. La penalidad pecuniaria prevista en esa Sección será establecida por medio de días-multa, correspondiente al mínimo y al máximo de días de duración de la penalidad privativa de libertad prevista para el crimen. En la individualización de esa multa, el juez observará el dispuesto en el art. 60, §1° del Código Penal.

Art. 78. Además de las penalidades privativas de libertad y de multa, pueden ser impuestas, de forma cumulativa o alternada, observado el dispuesto en los arts. 44 a 47, del Código Penal:

I - la interdicción temporal de derechos;

II - la publicación en órganos de comunicación de gran circulación o audiencia, a cargo del condenado, de noticia sobre los hechos y la condenación;

III - la parcela de servicios a la comunidad.

Art. 79. El valor de la fianza, en las infracciones de que trata ese código, será definido por el juez, o por la autoridad que presidir la investigación, desde cien hasta doscientas mil veces el valor del Bonos del Tesoro Nacional (BTN), o índice similar que lo sustituya.

Párrafo único. Se así recomendar la situación económica del demandado, la fianza podrá ser:

a) reducida hasta la mitad de su valor mínimo;

b) aumentada por el juez hasta veinte veces.

Art. 80. En el proceso penal referido a los crímenes previstos en ese código, así como los demás crímenes y contravenciones que envuelvan las relaciones de consumo, podrán intervenir, como asistentes del Ministerio

Público, los legitimados indicados en el art. 82, literal III y IV, a los cuales también es facultado proponer acción penal subsidiaria, si la denuncia no es ofrecida en el plazo legal.

TÍTULO III

La Defensa del Consumidor en Juicio

CAPÍTULO I

Disposiciones Generales

Art. 81. La defensa de los intereses y derechos de los consumidores y de las víctimas podrá ser ejercida individualmente o colectivamente.

Párrafo único. Se ejercerá la defensa colectiva cuando se trate de:

I - intereses o derechos difusos, los cuales son, para efectos de ese código, los derechos transindividuales, de naturaleza indivisible, los que tengan por titular personas indeterminadas y vinculadas por circunstancias de hecho;

II - intereses o derechos colectivos, los cuales son, para efectos de ese código, los derechos transindividuales, de naturaleza indivisible, los que tengan por titular grupo, categoría o clase de personas vinculadas entre si o con la parte contrario por una relación jurídica base;

III - intereses o derechos individuales homogéneos, o sea de origen común.

Art. 82. Para los fines del art. 81, párrafo único, son igualmente legitimados: (Redacción dada por la Ley n° 9.008, de 21.3.1995)

I - el Ministerio Público,

II - La Unión, los Estados, los Municipios y el Distrito Federal;

III - Las entidades y órganos de la Administración Pública, directa o indirecta, aunque sin personalidad jurídica, específicamente destinados a la defensa de los intereses y derechos protegidos por ese código;

IV - las asociaciones legalmente constituidas desde por lo menos un año y que incluyan entre sus objetivos institucionales la defensa de los intereses y derechos protegidos por ese código, dispensada a autorización de la asamblea.

§ 1° El requisito previo de constitución podrá ser dispensado por el juez, en las acciones previstas en los arts. 91 e siguientes, cuando hay claro interés social debido a su dimensión o a la característica del daño, o por la relevancia del bien jurídico que será protegido.

§ 2° (Vetado).

§ 3° (Vetado).

Art. 83. Para la defensa de los derechos e intereses protegidos por ese código se admiten todas las especies de acciones capaces de propiciar su adecuada y efectiva tutela.

Párrafo único. (Vetado).

Art. 84. En la acción que tenga por objeto el cumplimiento de la obligación de hacer o de no hacer, el juez concederá la tutela específica de la obligación o determinará las providencias que garanticen resultados prácticos similares al cumplimiento.

§ 1° Solo se admitirá la conversión de la obligación en pérdidas y daños si así escoja el demandante o si es imposible una tutela específica o si es imposible la obtención del resultado práctico correspondiente.

§ 2° Se dará la indemnización por pérdidas y daños sin perjuicio de la multa (art. 287, del Código de Proceso Civil).

§ 3° Si hay fundamento relevante para la solicitud y justificado temor de ineficacia de del proveimiento final, el juez podrá conceder la tutela anticipadamente o después de justificación previa y convocado el demandado.

§ 4° El juez podrá, en el caso del § 3° o en la sentencia, imponer multa diaria al demandado, independientemente de solitud del autor, caso sea suficiente o compatible con la obligación, definiendo plazo razonable para su cumplimiento.

§ 5° Para la tutela específica o para la obtención de resultado práctico similar, el juez podrá determinar las medidas necesarias, tales como el allanamiento, remoción de cosa o persona, anulación de obra, impedimento de actividad nociva, además de solicitud de fuerza policial.

Art. 85. (Vetado).

Art. 86. (Vetado).

Art. 87. En las acciones colectivas de que trata ese código no habrá anticipación de costes, tasas, honorario de expertos y cualquier otro gasto, ni condenación de la asociación autora, excepto mediante comprobada mala fe, en honorarios de abogados, coste y gastos procesuales.

Párrafo único. En caso de litigación de mala fe, la asociación autora y los directores responsables por la proposición de la acción serán igualmente condenados en honorarios de abogados y al importe de diez veces el valor de los costes, sin perjuicio de la responsabilidad por pérdidas y daños.

Art. 88. En el caso del art. 13, párrafo único de ese código, la acción de regreso podrá ser propuesta en proceso autónomo, facultada la posibilidad de dar seguimiento en los mismos autos, prohibida la denuncia de los litisconsortes.

Art. 89. (Vetado).

Art. 90. Se aplican a las acciones previstas en ese título las normas del Código de Proceso Civil y de la Ley n° 7.347, de 24 de julio de

1985, incluso en relación a la investigación civil, en todo que no contrariar sus disposiciones.

CAPÍTULO II

Las Acciones Colectivas Para la Defensa de Intereses Individuales Homogéneos

Art. 91. Los legitimados de que trata el art. 82 podrán proponer, en su nombre y en nombre de las víctimas o sus sucesores, acción civil colectiva de responsabilidad por los daños sufridos individualmente, de acuerdo con los próximos artículos. (Redacción dada por la Ley n° 9.008, de 21.3.1995)

Art. 92. El Ministerio Público, si no ha presentado la acción, actuará como fiscal de la ley.

Párrafo único. (Vetado).

Art. 93. Exceptuando la competencia de la Justicia Federal, se considera competente para la causa la justicia local:

I - en la región del lugar donde ocurrió o deba ocurrir el daño, cuando de ámbito local;

II - en la región de la Capital del Estado o en la región del Distrito Federal, para los daños de ámbito nacional o regional, se aplicando las reglas del Código de Proceso Civil a los casos de competencia concurrente.

Art. 94. Propuesta la acción, se publicará llamada publica en el órgano oficial para que el interesado pueda intervenir en el proceso como litisconsorte, sin perjuicio de amplia divulgación por medios de comunicación social por parte de los órganos de defensa del consumidor.

Art. 95. Caso la solicitud sea procedente, la condenación será genérica, estableciendo la responsabilidad del demandado por los daños causados.

Art. 96. (Vetado).

Art. 97. La liquidación y ejecución de sentencia podrán ser promovidas por las víctimas y sus sucesores, así como por los legitimados de que trata el art. 82.

Párrafo único. (Vetado).

Art. 98. La ejecución podrá ser colectiva, siendo promovida por los legitimados de que trata el art. 82, abarcando las víctimas cuyas indemnizaciones ya fueron establecidas en sentencia de liquidación, sin perjuicio de presentación de otras ejecuciones. (Redacción dada por la Ley n° 9.008, de 21.3.1995)

§ 1° La ejecución colectiva se dará con base en certificado de las sentencias de liquidación, en la cual deberá constar la ocurrencia o no de decisión final.

§ 2° Tiene competencia para la ejecución de la decisión:

I - la jurisdicción del procedimiento de liquidación o de la acción de condenación, en el caso de ejecución individual;

II - la jurisdicción de la acción de condenación, cuando la ejecución es colectiva.

Art. 99. En caso de concurso de créditos resultantes de condenación prevista en la Ley n° 7.347, de 24 de julio de 1985 y de indemnización por los perjuicios individuales resultantes del mismo evento dañoso, esas tendrán preferencia en el pago.

Párrafo único. Para efecto del dispuesto en ese artículo, la destinación de la importancia recogida en el fondo creado por la Ley n° 7.347 de 24 de julio de 1985, quedará retenida hasta la decisión de segundo grado de las acciones de indemnización por daños individuales, excepto caso el patrimonio del deudor sea suficiente para pagar el valor integral de las deudas.

Art. 100. Después de un año sin la calificación de partes interesadas en cantidad compatible con la gravedad del daño, los legitimados en el art. 82 podrán promover la liquidación y ejecución de la indemnización debida.

Párrafo único. El producto de la indemnización debida se revertirá para el fondo creado por la Ley n° 7.347, de 24 de julio de 1985.

CAPÍTULO III

Las Acciones de Responsabilidad del Proveedor de Productos y Servicios

Art. 101. En la acción de responsabilidad civil del proveedor de productos y servicios, sin perjuicio de lo dispuesto en los Capítulos I y II de ese título, se seguirán las siguientes normas:

I - la acción podrá ser presentada en el domicilio del autor;

II - el demandado que haya contratado seguro de responsabilidad podrá convocar el asegurador para el proceso, siendo vetada la integración del proceso por el *Instituto de Resseguros de Brasil*. En ese caso, la sentencia que decidir que la solicitud es procedente condenará el demandado de acuerdo con el art. 80 del Código de Proceso Civil. Si el demandado haya sido declarado en quiebra, el responsable será convocado para informar sobre la existencia de seguro de responsabilidad. Caso haya seguro se podrá presentar acción de indemnización directamente contra el asegurador. Se prohíbe la denuncia contra el *Instituto de Resseguros de Brasil* y queda dispensado el litisconsorcio obligatorio con el mismo.

Art. 102. Los legitimados a actuar en la forma de ese código podrán proponer acción para demandar que el Poder Público competente prohíba, en todo el territorio nacional, la producción, divulgación, distribución o venta del bien; o a requerir la alteración en la

composición, estructura, fórmula o envase del producto, cuyo uso o consumo regular se presente dañoso o peligroso a la salud pública e incolumidad personal.

§ 1° (Vetado).

§ 2° (Vetado).

CAPÍTULO IV **La Cosa Juzgada**

Art. 103. En las diligencias colectivas tratadas en ese código, la sentencia tendrá fuerza de cosa juzgada (*res iudicata*):

I - erga omnes, excepto si la solicitud es juzgada como improcedente por falta de pruebas, situación en que cualquier otro legitimado podrá intentar nueva acción, con el mismo fundamento utilizando nueva prueba, de acuerdo con el literal I del párrafo único del art. 81;

II - ultra partes, pero limitada al grupo, categoría o clase, excepto en caso de improcedencia por falta de pruebas, de acuerdo con el literal anterior, siempre que se trate de situación prevista en el literal II del párrafo único del art. 81;

III - erga omnes, solo en caso de procedencia de la solicitud, para beneficiar todas las víctimas y sus sucesores, de acuerdo con el literal III del párrafo único del art. 81.

§ 1° Los efectos de la cosa juzgada previstos en los literales I y II no perjudicarán los intereses individuales de los integrantes de la colectividad, del grupo, categoría o clase.

§ 2° En el caso previsto en el literal III, si hay improcedencia de la solicitud, los interesados que no intervinieron en el proceso como litisconsortes podrán proponer acción de indemnización individualmente.

§ 3° Los efectos de la cosa juzgada prevista en el art. 16, combinado con el art. 13 de la Ley n° 7.347, de 24 de julio de 1985, no resultarán en perjuicio para las acciones de indemnización por daños personales sufridos, propuestas de forma individual o en la forma prevista en ese código. Sin embargo, si la solicitud es procedente la misma beneficiará las víctimas y sus sucesores, quienes podrán demandar la liquidación y ejecución de acuerdo con los arts. 96 a 99.

§ 4° Se aplica el dispuesto en el párrafo anterior a la sentencia penal condenatoria.

Art. 104. Las diligencias colectivas, previstas en los literales I y II y en párrafo único del art. 81, no inducen la litispendencia para las diligencias individuales, pero los efectos de cosa juzgada erga omnes o ultra partes en los literales II y III del artículo anterior no beneficiarán los autores de las acciones individuales, si no se requiere su suspensión en el plazo de treinta días, que empezará desde la información en los autos sobre la presentación de acción colectiva.

TÍTULO IV **El Sistema Nacional de Defensa del Consumidor**

Art. 105. Hacen parte del Sistema Nacional de Defensa del Consumidor (SNDC), los órganos federales, estatales, del Distrito Federal y municipales y las entidades de defensa del consumidor.

Art. 106. El Departamento Nacional de Defensa del Consumidor, de la Secretaría Nacional de Derecho Económico (MJ), el órgano federal que lo sustituya, es el órgano de coordinación de la política del Sistema Nacional de Defensa del Consumidor, siendo responsable por:

I - planificar, diseñar, proponer, coordinar y ejecutar la política nacional de protección al consumidor;

II - recibir, analizar, evaluar e enviar consultas, denuncias o sugerencias presentadas por entidades representativas o personas jurídicas de derecho público o privado;

III - informar permanentemente a los consumidores a cerca de sus derechos y garantías;

IV - informar, concientizar e incentivar el consumidor por medio de los diferentes medios de comunicación;

V - solicitar la apertura de investigación policial por delito contra los consumidores, de acuerdo con la legislación vigente;

VI - demandar al Ministerio Público competente la adopción de medidas procesuales dentro de sus atribuciones;

VII - informar los órganos competentes a cerca de las infracciones de orden administrativa que violen los intereses difusos, colectivos, o individuales de los consumidores;

VIII - solicitar la actuación de los órganos y entidades de la Unión, Estados, del Distrito Federal y Municipios, así como ayudar en la fiscalización de los precios, suministro, cantidad y seguridad de bienes y servicios;

IX - fomentar, incluso con recursos financieros y otros programas especiales, la formación de entidades de defensa del consumidor por la población y por los órganos públicos estatales y municipales;

X - (Vetado).

XI - (Vetado).

XII - (Vetado).

XIII - desarrollar otras actividades compatibles con sus objetivos.

Párrafo único. Para el logro de sus objetivos, el Departamento Nacional de Defensa del Consumidor podrá requerir la actuación de órganos y entidades de reconocida especialización técnico-científica.

TÍTULO V

La Convención Colectiva de Consumo

Art. 107. Las entidades civiles de consumidores y las asociaciones de proveedores o sindicatos de categoría económica pueden regular, por medio de convenio por escrito, las relaciones de consumo que tengan por objeto el fijación de condiciones en relación al precio, calidad, cantidad, garantiza y características de productos y servicios, así como la reclamación y conformación del conflicto de consumo.

§ 1° El convenio será obligatorio desde su registro en Notaría de títulos y documentos.

§ 2° El convenio crea obligación solo a los asociados de las referidas entidades que lo firman.

§ 3° El proveedor que decida salir de la entidad en fecha posterior al registro de dicho documento mantendrá la obligación de cumplirlo.

Art. 108. (Vetado).

TÍTULO VI

Disposiciones Finales

Art. 109. (Vetado).

Art. 110. Se acrescente el siguiente literal IV al art. 1° de la Ley n° 7.347, de 24 de julio de 1985:

"IV - a cualquier otro interés difuso o colectivo".

Art. 111. El literal II del art. 5° de la Ley n° 7.347, de 24 de julio de 1985, se sustituirá por el siguiente texto:

"II - incluya, entre sus finalidades institucionales, la protección al medio ambiente, al consumidor, al patrimonio artístico, estético, histórico, turístico e paisajístico, o a cualquier otro interés difuso o colectivo".

Art. 112. El § 3° del art. 5° de la Ley n° 7.347, de 24 de julio de 1985, se sustituirá por el siguiente texto:

"§ 3° En caso de renuncia infundada o abandono de la diligencia penal por asociación legitimada, el Ministerio Público u otro legitimado asumirá la titularidad activa".

Art. 113. Se acrescente los siguientes §§ 4°, 5° y 6° al art. 5°. de la Ley n.° 7.347, de 24 de julio de 1985:

"§ 4° El requisito de la pre-constitución podrá ser dispensado por el juez, cuando exista interés social manifiesto evidenciado debido a la dimensión o característica del daño, o a la importancia del bien jurídico que debe ser protegido.

§ 5° Se aceptará el litisconsorcio opcional entre los Ministerios Públicos de la Unión, del Distrito Federal y de los Estados en la defensa de los intereses y derechos previstos en esa ley. (Ver Mensaje de veto) (Ver REsp 222582 / MG - STJ)

§ 6° Los organismos públicos legitimados podrán exigir de los interesados la firma del compromiso de ajustamiento de conducta a las exigencias legales, por medio de la combinación, con la misma eficacia de una carta de crédito extrajudicial". (Ver Mensaje de veto) (Ver Resp 222582 /MG - STJ)

Art. 114. El art. 15 de la Ley n° 7.347, de 24 de julio de 1985, se sustituirá por el siguiente texto:

"Art. 15. Sesenta días después de la decisión final de sentencia condenatoria si la asociación autora promueva la ejecución, el Ministerio Público, u otro legitimado, deberá hacerlo".

Art. 115. Suprimir el *caput* del art. 17 de la Ley n° 7.347, de 24 de julio de 1985, y el párrafo único sustituirá el *caput* con el siguiente texto:

"Art. 17. Art. 17. En caso de denuncia de mala fe, la asociación autora y los directores responsables por la demanda de diligencia penal serán igualmente condenados en honorarios de abogados e costes del proceso, sin perjuicio de la responsabilidad por pérdidas y daños".

Art. 116. El texto del art. 18 de la Ley n° 7.347, de 24 de julio de 1985, se sustituirá por el siguiente texto:

"Art. 18. Sobre las acciones previstas en esa ley, no habrá adelantamiento de costes, tasas, honorarios de expertos y otros gastos, ni la condenación de asociación autora, excepto si comprobada mala fe, en forma de honorario de abogados, costes y gastos del procedimiento".

Art. 117. Añádase el texto siguiente a la Ley n° 7.347, de 24 de julio de 1985, renumerándose los que siguen:

"Art. 21. Se aplican a la defensa de los derechos e intereses difusos, colectivos e individuales, siempre que posible, lo previsto en el Título III de la ley que instituyó el Código de Defensa del Consumidor".

Art. 118. Ese código entrará en vigor dentro de ciento y ochenta días empezando en la fecha de publicación.

Art. 119. Se revocan las disposiciones
en contra.

Brasilia, 11 de septiembre de 1990; 169°
da Independencia e 102° de la República.

FERNANDO COLLOR

Bernardo Cabral
Zélia M. Cardoso de Mello
Ozires Silva

DECRETO Nº 7.963, DE 15 DE MARÇO DE 2013.

Institui o Plano Nacional de Consumo e Cidadania e cria a Câmara Nacional das Relações de Consumo.

A PRESIDENTA DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, **caput**, inciso VI, alínea "a", da Constituição,

DECRETA:

Art. 1º Fica instituído o Plano Nacional de Consumo e Cidadania, com a finalidade de promover a proteção e defesa do consumidor em todo o território nacional, por meio da integração e articulação de políticas, programas e ações.

Parágrafo único. O Plano Nacional de Consumo e Cidadania será executado pela União em colaboração com Estados, Distrito Federal, Municípios e com a sociedade.

Art. 2º São diretrizes do Plano Nacional de Consumo e Cidadania:

I - educação para o consumo;

II - adequada e eficaz prestação dos serviços públicos;

III - garantia do acesso do consumidor à justiça;

IV - garantia de produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho;

V - fortalecimento da participação social na defesa dos consumidores;

VI - prevenção e repressão de condutas que violem direitos do consumidor; e

VII - autodeterminação, privacidade, confidencialidade e segurança das informações e dados pessoais prestados ou coletados, inclusive por meio eletrônico.

Art. 3º São objetivos do Plano Nacional de Consumo e Cidadania:

I - garantir o atendimento das necessidades dos consumidores;

II - assegurar o respeito à dignidade, saúde e segurança do consumidor;

III - estimular a melhoria da qualidade de produtos e serviços colocados no mercado de consumo;

IV - assegurar a prevenção e a repressão de condutas que violem direitos do consumidor;

V - promover o acesso a padrões de produção e consumo sustentáveis; e

VI - promover a transparência e harmonia das relações de consumo.

Art. 4º São eixos de atuação do Plano Nacional de Consumo e Cidadania:

I - prevenção e redução de conflitos;

II - regulação e fiscalização; e

III - fortalecimento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Art. 5º O eixo de prevenção e redução de conflitos será composto, dentre outras, pelas seguintes políticas e ações:

I - aprimoramento dos procedimentos de atendimento ao consumidor no pós-venda de produtos e serviços;

II - criação de indicadores e índices de qualidade das relações de consumo; e

III - promoção da educação para o consumo, incluída a qualificação e capacitação profissional em defesa do consumidor.

Art. 6º O eixo regulação e fiscalização será composto, dentre outras, pelas seguintes políticas e ações:

I - instituição de avaliação de impacto regulatório sob a perspectiva dos direitos do consumidor;

II - promoção da inclusão, nos contratos de concessão de serviços públicos, de mecanismos de garantia dos direitos do consumidor;

III - ampliação e aperfeiçoamento dos processos fiscalizatórios quanto à efetivação de direitos do consumidor;

IV - garantia de autodeterminação, privacidade, confidencialidade e segurança das informações e dados pessoais prestados ou coletados, inclusive por meio eletrônico;

V - garantia da efetividade da execução das multas; e

VI - implementação de outras medidas sancionatórias relativas à regulação de serviços.

Art. 7º O eixo de fortalecimento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor será composto, dentre outras, pelas seguintes políticas e ações:

I - estímulo à interiorização e ampliação do atendimento ao consumidor, por meio de parcerias com Estados e Municípios;

II - promoção da participação social junto ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor; e

III - fortalecimento da atuação dos Procons na proteção dos direitos dos consumidores.

Art. 8º Dados e informações de atendimento ao consumidor registrados no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - SINDEC, que integra os órgãos de proteção e defesa do consumidor em todo o território nacional, subsidiarão a definição das Políticas e Ações do Plano Nacional de Consumo e Cidadania.

Parágrafo único. Compete ao Ministério da Justiça coordenar, gerenciar e ampliar o SINDEC, garantindo o acesso às suas informações.

Art. 9º Fica criada a Câmara Nacional das Relações de Consumo, no Conselho de Governo de que trata o art. 7º da Lei nº 10.683, de 28 de maio de 2003, com as seguintes instâncias para a gestão do Plano Nacional de Consumo e Cidadania:

I - Conselho de Ministros; e

II - Observatório Nacional das Relações de Consumo.

Parágrafo único. O apoio administrativo necessário ao funcionamento das instâncias instituídas no **caput** será prestado pelo Ministério da Justiça.

Art. 10. Compete ao Conselho de Ministros da Câmara Nacional das Relações de Consumo do Plano Nacional de Consumo e Cidadania orientar a formulação, a implementação, o monitoramento e a avaliação do Plano.

§ 1º O Conselho de Ministros do Plano Nacional de Consumo e Cidadania será integrado por:

I - Ministro de Estado da Justiça, que o presidirá;

II - Ministro Chefe da Casa Civil da Presidência da República;

III - Ministro de Estado da Fazenda;

IV - Ministro de Estado do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior; e

V - Ministro de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão.

§ 2º Os membros do Conselho de Ministros do Plano Nacional de Consumo e Cidadania indicarão seus respectivos suplentes.

§ 3º Poderão ser convidados para as reuniões do Conselho de Ministros representantes de órgãos da administração pública federal, dos Estados, Distrito Federal e Municípios, e de entidades privadas.

§ 4º O Conselho de Ministros da Câmara Nacional das Relações de Consumo do Plano Nacional de Consumo e Cidadania poderá criar comitês técnicos destinados ao estudo e elaboração de propostas sobre temas específicos relacionados ao Plano.

Art. 11. Compete ao Observatório Nacional das Relações de Consumo:

I - promover estudos e formular propostas para consecução dos objetivos do Plano Nacional de Consumo e Cidadania; e

II - acompanhar a execução das políticas, programas e ações do Plano Nacional de Consumo e Cidadania.

§ 1º O Observatório Nacional das Relações de Consumo terá a seguinte estrutura:

I - Secretaria-Executiva;

II - Comitê Técnico de Consumo e Regulação;

III - Comitê Técnico de Consumo e Turismo; e

IV - Comitê Técnico de Consumo e Pós-Venda.

§ 2º O Observatório Nacional das Relações de Consumo será composto por representantes dos seguintes órgãos:

I - na Secretaria-Executiva: Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça;

II - no Comitê Técnico de Consumo e Regulação:

- a) Ministério da Justiça, que o presidirá;
- b) Ministério da Fazenda;
- c) Ministério das Comunicações;
- d) Ministério de Minas e Energia;
- e) Ministério da Saúde;
- f) Secretaria de Aviação Civil;
- g) Agência Nacional de Telecomunicações;
- h) Agência Nacional de Energia Elétrica;
- i) Agência Nacional de Saúde Suplementar;
- j) Agência Nacional de Aviação Civil; e
- k) Banco Central do Brasil;

III - no Comitê Técnico de Consumo e Turismo:

- a) Ministério da Justiça, que o presidirá;
- b) Ministério do Turismo;
- c) Secretaria de Aviação Civil;
- d) Ministério da Saúde;
- e) Ministério dos Transportes;
- f) Instituto Brasileiro de Turismo - EMBRATUR;
- g) Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeronáutica - INFRAERO;
- h) Agência Nacional de Aviação Civil;
- i) Agência Nacional de Vigilância Sanitária; e
- j) Agência Nacional de Transportes Terrestres; e

IV - no Comitê Técnico de Consumo e Pós-Venda:

- a) Ministério da Justiça, que o presidirá;

- b) Ministério da Fazenda;
- c) Ministério da Educação;
- d) Ministério do Meio Ambiente;
- e) Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior; e
- f) Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Tecnologia.

§ 3º A designação do Secretário-Executivo e dos membros dos Comitês Técnicos do Observatório Nacional de Relações de Consumo será feita pelo Ministro de Estado da Justiça, com respectivos suplentes, a partir da indicação dos órgãos representados.

§ 4º Poderão ser convidados para participar das reuniões dos Comitês Técnicos representantes de órgãos da administração pública federal, dos Estados, Distrito Federal e Municípios, e de entidades privadas.

§ 5º Os Comitês Técnicos apresentarão à Secretaria-Executiva relatórios periódicos com propostas, resultados de estudos e registros do acompanhamento do Plano Nacional de Consumo e Cidadania de sua esfera temática.

Art. 12. A participação nas instâncias colegiadas instituídas neste Decreto será considerada prestação de serviço público relevante, não remunerada.

Art. 13. Para a execução do Plano Nacional de Consumo e Cidadania poderão ser firmados convênios, acordos de cooperação, ajustes ou instrumentos congêneres, com órgãos e entidades da administração pública federal, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, com consórcios públicos, bem como com entidades privadas, na forma da legislação pertinente.

Art. 14. O Plano Nacional de Consumo e Cidadania será custeado por:

I - dotações orçamentárias da União consignadas anualmente nos orçamentos dos órgãos e entidades envolvidos no Plano, observados os limites de movimentação, de empenho e de pagamento fixados anualmente;

II - recursos oriundos dos órgãos participantes do Plano Nacional de Consumo e Cidadania e que não estejam consignados nos Orçamentos Fiscal e da Seguridade Social da União; e

III - outras fontes de recursos destinadas por Estados, Distrito Federal e Municípios, bem como por outras entidades públicas.

Art. 15. O Ministro de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão poderá, nos termos do § 7º do art. 93 da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, determinar o exercício temporário de servidores ou empregados dos órgãos integrantes do Observatório Nacional das Relações de Consumo da administração pública federal direta e indireta para desempenho de atividades no âmbito do Ministério da Justiça, com objetivo de auxiliar a gestão do Plano Nacional de Consumo e Cidadania.

§ 1º A determinação de exercício temporário referido no **caput** observará os seguintes procedimentos:

I - requisição do Ministro de Estado da Justiça ao Ministro de Estado ou autoridade competente de órgão integrante da Presidência da República a que pertencer o servidor;

II - o órgão ou entidade cedente instruirá o processo de requisição no prazo máximo de dez dias, encaminhando-o ao Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão; e

III - examinada a adequação da requisição ao disposto neste Decreto, o Ministro de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão editará, no prazo de até dez dias, ato determinando o

exercício temporário do servidor requisitado.

§ 2º O prazo do exercício temporário não poderá ser superior a um ano, admitindo-se prorrogações sucessivas, de acordo com as necessidades do projeto.

§ 3º Os servidores de que trata o **caput** deverão, preferencialmente, ser ocupantes de cargos efetivos de Especialista em Regulação de Serviços Públicos de Telecomunicações, de Especialista em Regulação de Serviços Públicos de Energia, de Especialista em Regulação de Saúde Suplementar, e de Especialista em Regulação de Aviação Civil, integrantes das carreiras de que trata a Lei nº 10.871, de 20 de maio de 2004, e de Analista em Tecnologia da Informação e de Economista, do Plano Geral de Cargos do Poder Executivo - PGPE.

Art. 16. O Conselho de Ministros da Câmara Nacional das Relações de Consumo elaborará, em prazo definido por seus membros e formalizado em ato do Ministro de Estado da Justiça, proposta de regulamentação do § 3º do art. 18 da Lei nº 8.078, de 1990, para especificar produtos de consumo considerados essenciais e dispor sobre procedimentos para uso imediato das alternativas previstas no § 1º do art. 18 da referida Lei. (Redação dada pelo Decreto nº 7.986, de 2013)

Art. 17. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 15 de março de 2013; 192º da Independência e 125º da República.

DILMA ROUSSEFF

José Eduardo Cardozo

DECREE # 7.963, FROM MARCH 15, 2013

Create the Consumption and Citizenship
National Plan,

and the National House of
Consumption Relations.

The **PRESIDENT OF THE REPUBLIC**,
acting under her responsibilities as provided in
the article 84, caput, clause VI, line "a", from the
Constitution,

DECLARES:

Article 1 The Consumption and Citizen-
ship National Plan is created to promote the
consumer protection and defense over the whole
of the national territory, using coordinated and
integrated policies, programs and actions.

Sole Paragraph. The Consumption and
Citizenship National Plan will be jointly executed
for the Union, States, Federal District, municipal-
ities, and society.

Article 2 The guidelines of the Consump-
tion and Citizenship National Plan are:

I - consumer education;

II - proper and efficient provision of
public services;

III - ensure consumer access to justice;

IV - ensure the provision of goods and
services with proper standards of quality, safety,
durability, and performance ;

V - Strengthen the society participation in
consumer defense;

VI - Prevention and repression of acts
against the consumer rights; and

VII - Self-determination, privacy, confi-
dentiality, and safety of personal information
and data provided or collected, including by elec-
tronic means.

Article 3 The Consumption and Citizen-
ship National Plan goals are:

I - to ensure the satisfaction of
consumers' needs;

II - to ensure the respect to the dignity,
health, and safety of the consumer ;

III - to encourage the improvement of
the quality of goods and services available in the
consumer market;

IV - to ensure the prevention and repres-
sion of acts against consumer's rights;

V - to promote access to sustainable
patterns of production and consumption; and

VI - to promote transparency and harmony
in consumers relations.

Article 4 The Consumption and Citizen-
ship National Plan will act in three areas:

I - prevention and reduction of conflicts;

II - regulation and supervision; and

III - Strengthen of the National Consumer
Defense System.

Article 5 The first area will be organized
according to the following policies and actions:

I - enhancement of post-sale, and costum-
er's services;

II - creation of indicators and indexes of
quality in consumer's relations; and

III - promotion of consumer education,
including promoting professional qualification
related to consumer's defense.

Article 6 The second area will be organized
according to the following policies and actions:

I - evaluation of the regulatory impact, from the perspective of the consumer rights;

II - inclusion of mechanisms to guarantee consumer's rights in public services concessions contracts;

III - to enhance and expand the supervision procedures related to the execution of consumer rights;

IV - to guarantee the self-determination, privacy, confidentiality, and safety of personal information and data, provided or collected, including by electronic means;

V - To guarantee the effectiveness of fines; and

VI - to implement other penalties related to services regulations.

Article 7 The third area will be organized according to the following policies and actions:

I - work to make consumer services available in all country, including small cities. This action will demand partnership with States and Municipalities;

II - to promote society participation in the National Consumer Defense System; and

III - to strengthen the role of *Procons* in the protection of the consumer's rights.

Article 8 The Policies and actions of the Consumption and Citizenship National Plan will be based in data and information provided for consumers services. This data is registered in the National Consumer Services System (*Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor*) SINDEC, which is part of the consumer defenses organizations in all country.

Sole paragraph. The Ministry of Justice is responsible to coordinate, manager, and

enlarge the SINDEC, in order to guarantee the access to its information.

Article 9 The National House of Consumption Relations is created, and will be coordinated by the Council of Government referred in the article 7, Law #10.683, from May 28, 2003. The National House is responsible for the management of the Consumption and Citizenship National Plan, and will be composed for the following instance:

I - Council of Ministers; and

II - National Consumer's Relation Observatory.

Sole paragraph. The Ministry of Justice will provide all administrative support requested by the instances informed in the *caput*.

Article 10. The Council of Ministers of the National House of Consumption Relations will be the responsible to create, implement, supervise, and evaluate the Consumption and Citizenship National Plan.

§ 1 The Council of Minister of the Consumption and Citizenship National Plan will be composed by the:

I - Minister of Justice, who will be the president of the Council;

II - Chief-of-Staff of the President of the Republic;

III - Finance Minister;

IV - Minister of Development, Industries and Trade; and

V - Minister of Planning, Budget, and Management.

§ 2 The members of the Council of Ministers of the Consumption and Citizenship National Plan shall indicate his alternates.

§ 3 The Council of Minister can invites representatives of the federal public administration agencies, States, Federal District, Municipalities and private entities to its reunions.

§ 4 The Council of Ministers of the National House of Consumption Relations, acting according to the Consumption and Citizenship National Plan, can create technical committees. Theses Committees will be responsible to make studies and present proposals related a particular matter related to the Plan.

Article 11. The National Consumer's Relation Observatory is responsible to:

I - make studies and present proposal in order to achieve the goals of the Consumption and Citizenship National Plan; and

II - Oversee the execution of policies, programs, and actions of the Consumption and Citizenship National Plan.

§ 1 The National Consumer's Relation Observatory will be composed by the following instances:

I - Executive Secretariat,

II - Technical Committee on Consumption and Regulation ;

III - Technical Committee on Consumption and Tourism; and

IV - Technical Committee on Consumption and Post-sale.

§ 2 The National Consumer's Relation Observatory will be composed for representatives of the following public bodies:

I - on Executive Secretariat:

Consumer National Secretariat of the Ministry of Justice;

II - in the Consumption and Regulation Technical Committee:

a) Ministry of Justice, which will be the president of the Committee ;

b) Ministry of Finance;

c) Ministry of Communications

d) Ministry of Mines and Energy;

e) Ministry of Health;

f) Civil Aviation Secretary;

g) National Telecommunication Agency telecom regulator in Brazil;

h) Brazilian Electricity Regulatory Agency;

i) National Regulatory Agency for Private Health Insurance and Plans;

j) National Civil Aviation Agency; and

k) Brazilian Central Bank;

III - in Technical Committee on Consumption and Tourism:

a) Ministry of Justice, which will be the president of the Committee;

b) Ministry of Tourism;

c) Civil Aviation Agency ;

d) Ministry of Health;

e) Ministry of Transports;

f) Brazilian Tourism Institute EMBRATUR;

g) Brazilian Airport Infrastructure Enterprise INFRAERO;

h) National Civil Aviation Agency;

i) Brazilian Health Surveillance Agency; and

j) National Land Transportation Agency; and

IV - Technical Committee on Consumption and Post-Sale:

a) Ministry of Justice, who will be the president;

b) Ministry of Finance;

c) Ministry of Education;

d) Ministry of the Environment;

e) Ministry of Development, Industry, and Trade; and

f) National Institute of Metrology, Quality and Technology.

§ 3 The Ministry of Justice will be responsible for appointing the Executive Secretary and all members of the Technical Committees under the National Consumers Relation Observatory, and all respective alternates. The Ministry of Justice will decide based in a list of names indicated by the represented public bodies..

§ 4 The Technical Committees can invites representatives of the federal public administration agencies, States, Federal District, Municipalities and private entities to its reunions.

§ 5 The Technical Committees shall presents, before the Executive Secretariat, regular reports with proposals related to its respective area. All reports and proposal will be based in studies and data originated from the Consumption and Citizenship National Plan monitoring.

Article 12. The services provided to any instance established under this Decree will be considered as provision of relevant public service, without payment.

Article 13. In order to execute the Consumption and Citizenship National Plan this decree allows the signature of contracts, cooperation agreements, adjustments or similar instrument, with public bodies and agencies of federal public administration, States, Federal District, and Municipalities, with joint venture, as well as with private agencies. The contracts, cooperation agreements, adjustments or similar instrument shall be made as required by law.

Article 14. The Consumption and Citizenship National Plan shall be funded by:

I - Union budget allocation, defined annually in the budget of public bodies involved in the Plan, respecting the limits on budget movements, commitments, and payments settled annually;

II - funds from bodies involved in the Consumption and Citizenship National Plan, which are not assigned in the fiscal budget and in the budget of the Social Security Union; and

III - other funds sent from States, Federal District and Municipalities, as well as from other public bodies.

Article 15. The Minister of Planning, Budget and Management can order the temporary employment of public employees and officials from the bodies involved in the National Consumer's Relation Observatory, acting under the § 7, article 93, from Law # 8.112, signed in December 11, 1990. The referred public employees can be chosen from the direct and indirect federal public administration, and they will work for the Ministry of Justice, in order to aid the management of the Consumption and Citizenship National Plan.

§ 1 The temporary employment referred in the *caput*, shall be organized as follows:

I - The Ministry of Justice should send a requesting to the Minister, or the authority, responsible for the agency where the chosen public employee is assigned;

II - within ten days, the transferor body shall send all needed documents to the Ministry of Planning, Budget, and Management; and

III - if the requesting is in order, the Minister of Planning, Budget, and Management will publicize the decision ordering the temporary employment of the requested public employee, within ten days.

§ 2 The temporary employment shall not exceed one year, however the application can be renewed according to the necessity of the project.

§ 3 The officials referred in the Caput, must be classified as Expert in Public Services of Telecommunications, Expert in Regulation of Public Services of Energy, Expert in Regulation of Private Health Insurance and Plans, Expert in Regulation of Civil Aviation. They must be hired in careers under the Law #10.871, from May 20, 2004, or in the career of Economist, or careers defined in the General Plan of Executive Power's Career PGPE.

Article 16. The Council of Minister of the National House of Consumption Relations will elaborate proposal of regulation of the§ 3, article 18, from Law #8.078, signed in 1990, in order to defines the essential consumer products, and specify procedures to the immediate use of the alternatives measures in§ 1, article 18, from the referred Law. The proposal shall be presented within thirty days after the date on which the present Decree is publicized.

Article 16. The Council of Minister of the National House of Consumption Relations will elaborate proposal of regulation of the§ 3, article 18, from Law #8.078, signed in 1990, in

order to defines the essential consumer products, and specify procedures to the immediate use of alternative measures in§ 1, article 18, from the referred Law, within the term defined for the members of the Council and formalized by act of the Ministry of Justice (As amended by Decree # 7.986, from 2013)

Article 17. This Decree enters into force on the date of its publication.

Brasilia, March 15, 2013; 192th year of the independence, and 125th year of the Proclamation of the Republic.

DILMA ROUSSEFF

José Eduardo Cardoz

DECRETO N° 7.963, DE 15 DE MARZO DE 2013

Instituye el Plan Nacional de Consumo y Ciudadanía, y

establece la Cámara Nacional de Relaciones de Consumo.

La **PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA**, actuando de acuerdo con las funciones establecidas en el artículo 84, caput, literario VI, línea "a", de la Constitución,

DECRETA:

Art. 1° Se instituye el Plan Nacional de Consumo y Ciudadanía, con el objetivo de garantizar la protección y la defensa del consumidor en todo el territorio nacional, por medio de la integración y combinación de políticas, programas e acciones.

Párrafo único. El Plan Nacional de Consumo y Ciudadanía será ejecutado por la Unión juntamente con los Estados, el Distrito Federal, los Municipios y la sociedad.

Art. 2° Son lineamientos del Plan Nacional de Consumo y Ciudadanía:

I - educación para el consumo;

II - provisión adecuada y eficiente de los servicios públicos;

III - garantizar el acceso de los consumidores a la justicia;

IV - garantizar que los productos y servicios sigan estándares adecuados de calidad, seguridad, durabilidad y desempeño ;

V - fortalecimiento de la participación social en la defensa de los consumidores;

VI - prevención y represión de conductas que no respeten los derechos del consumidor; y

VII - autodeterminación, privacidad, confidencialidad y seguridad de las informaciones y datos prestados o recolectados, incluso por medios electrónicos.

Art. 3° Son objetivos del Plan Nacional de Consumo y Ciudadanía:

I - garantizar la satisfacción de las necesidades de los consumidores;

II - garantizar el respeto a la dignidad, salud y seguridad del consumidor;

III - estimular la mejoría de la calidad de los bienes y servicios disponibles en el mercado de consumo;

IV - garantizar la prevención y la represión de conductas que violen los derechos de los consumidores;

V - favorecer el acceso a estándares de producción y consumo sostenibles; y

VI - facilitar la transparencia y la armonía de las relaciones de consumo.

Art. 4° Son ejes del Plan Nacional de Consumo y Ciudadanía:

I - prevenir y disminuir los conflictos;

II - regular y supervisar; y

III - fortalecer el Sistema Nacional de Defensa del Consumidor.

Art. 5° El eje de prevención y reducción de conflictos será conformado, entre otras, por las siguientes políticas y acciones:

I - mejora de los procesos de atención al consumidor en el servicio de post-venta de bienes y servicios;

II - establecimiento de índices de calidad de las relaciones de consumo; y

III - promocionar la educación para el consumo, incluyendo la calificación y la capacitación profesional de la defensa del consumidor.

Art. 6° El eje de regulación y fiscalización será conformado, entre otras, por las siguientes políticas y acciones:

I - institución de evaluación del impacto regulatorio desde el punto de vista de los derechos del consumidor;

II - favorecimiento de la inclusión, en los contratos de concesión de servicios públicos, de instrumentos que aseguren los derechos del consumidor;

IV - garantiza de autodeterminación, privacidad, confidencialidad y seguridad de las informaciones y datos personales prestado o recolectados, incluso por medio electrónico;

V - garantiza de la eficiencia en los pagos de multas; y

VI - implementación de otras sanciones relacionadas a la regulación de los servicios.

Art. 7° El eje de fortalecimiento del Sistema Nacional de Defensa del Consumidor será conformado, entre otras, por las siguientes políticas y acciones:

I - estímulo a la interiorización y ampliación de la atención al consumidor, por medio de acciones conjuntas entre los Estados y Municipios;

II - favorecimiento de la participación social junto al Sistema Nacional de Defensa del Consumidor; y

III - fortalecimiento de las actuaciones de los Procon en la protección de los derechos de los consumidores.

Art. 8° Datos e informaciones de atención al consumidor registrados en el Sistema Nacional de Informaciones de Defensa del Consumidor SINDEC, lo cual hace parte de los órganos de protección y defensa del consumidor en todo el territorio nacional, serán la base para la definición de las Políticas y acciones del Plan Nacional de Consumo y Ciudadanía.

Párrafo único. El Ministerio de la Justicia deberá coordinar, gestionar y ampliar el SINDEC, con el objetivo de garantizar el acceso a las informaciones registradas.

Art. 9° Se instituye la Cámara Nacional para las Relaciones de Consumo, bajo el Consejo de Gobierno del artículo 7° de la Ley n° 10.683, de 28 de mayo de 2003, con los siguientes órganos para la gestión del Plan Nacional de Consumo y Ciudadanía:

I - Consejo de Ministros; y

II - Observatorio Nacional de las Relaciones de Consumo.

Párrafo único. El Ministerio de la Justicia será responsable por el soporte administrativo necesario para el funcionamiento de los órganos instituidos.

Art. 10. El Consejo de Ministros de la Cámara Nacional para las Relaciones de Consumo del Plan Nacional de Consumo y Ciudadanía será responsable por orientar la formulación, la implementación, el monitoreo y la evaluación del Plan.

§ 1° El Consejo de Ministros del Plan Nacional de Consumo y Ciudadanía será integrado por el:

I - Ministro de Estado de la Justicia; quien será el presidente del Consejo;

II - Ministro Jefe de la Casa Civil de la Presidencia de la República;

III - Ministro de Estado de la Economía;

IV - Ministro de Estado del Desarrollo, Industria y Comercio Exterior; y

V - Ministro de Estado del Planeamiento, Presupuesto y Gestión.

§ 2° Los miembros del Consejo de Ministros del Plan Nacional de Consumo y Ciudadanía indicarán sus suplentes.

§ 3° Podrán ser invitados a las reuniones del Consejo de Ministros los representantes de los órganos de la administración pública federal, de los Estados, del Distrito Federal y Municipios y de entidades privadas.

§ 4° El Consejo de Ministros de la Cámara Nacional de las Relaciones de Consumo del Plan Nacional de Consumo y Ciudadanía podrá establecer comités técnicos con el objetivo de estudiar y elaborar propuestas sobre temas específicos relacionados al Plan.

Art. 11. El Observatorio Nacional de las Relaciones de Consumo será responsable por:

I - facilitar los estudios y elaborar propuestas para lograr los objetivos del Plan Nacional de Consumo y Ciudadanía; y

II - monitorear la ejecución de políticas, programas y acciones del Plan Nacional de Consumo y Ciudadanía.

§ 1° El Observatorio Nacional de las Relaciones de Consumo será conformado por:

I - Secretaria Ejecutiva,

II - Comité Técnico de Consumo y Regulación;

III - Comité Técnico de Consumo y Turismo; y

IV - Comité Técnico de Consumo y Post-Venda.

§ 2° El Observatorio Nacional de las Relaciones de Consumo tendrá la participación de representantes de los siguientes órganos:

I - en la Secretaria Ejecutiva:

Secretaria Nacional del Consumidor del Ministerio de la Justicia;

II - en el Comité Técnico de Consumo y Regulación:

a) Ministerio de la Justicia, quien será el presidente;

b) Ministerio de la Economía;

c) Ministerio de las Comunicaciones

d) Ministerio de Minas y Energía;

e) Ministerio de la Salud;

f) Secretaría de Aviación Civil;

g) Agencia Nacional de Telecomunicaciones;

h) Agencia Nacional de Energía Eléctrica;

i) Agencia Nacional de Salud Complementaria;

j) Agencia Nacional de Aviación Civil; y

k) Banco Central del Brasil;

III - en el Comité Técnico de Consumo y Turismo:

a) Ministerio de la Justicia, quien será el presidente;

b) Ministerio del Turismo;

c) Secretaría de Aviación Civil;

d) Ministerio de la Salud;

- e) Ministerio de los Transportes;
- f) Instituto Brasileño del Turismo EMBRATUR;
- g) Empresa Brasileña de Infraestructura Aeronáutica INFRAERO;
- h) Agencia Nacional de Aviación Civil;
- i) Agencia Nacional de Vigilancia Sanitaria; y
- j) Agencia Nacional de Transportes Terrestres; y

IV - en el Comité Técnico de Consumo y Post-Venda:

- a) Ministerio de la Justicia, quien será en presidente del Comité;
- b) Ministerio de la Economía;
- c) Ministerio de la Educación,
- d) Ministerio del Medio Ambiente;
- e) Ministerio del Desarrollo, Industria y Comercio Exterior; y
- f) Instituto Nacional de Metrología, Normalización y Tecnología.

§ 3° El Ministro de Estado de la Justicia será responsable por la asignación del Secretario Ejecutivo y de los miembros de los Comités Técnicos do Observatorio Nacional de las Relaciones de Consumo, y de los suplentes, con base en la indicación de los órganos representados.

§ 4° Podrán ser invitados a las reuniones de los Comités Técnico los representantes de órganos de la administración pública federal, de los Estados, del Distrito Federal y Municipios y de entidades privadas.

§ 5° Los Comités Técnicos presentarán a la Secretaría Executiva informes periódicos con

propuestas, como resultados de estudios y registros del monitoreo del Plan Nacional de Consumo y Ciudadanía bajo su responsabilidad.

Art. 12. La participación en los órganos colegiados instituidos en ese Decreto será considerada como provisión de servicio de importancia pública, sin sueldo.

Art. 13. Para ejecutar el Plan Nacional de Consumo y Ciudadanía se podrá firmar convenios, acuerdos de cooperación, ajustes y demás instrumentos, con los órganos y entidades de la administración pública federal, de los Estados, del Distrito Federal y de los Municipios, con consorcios públicos, así como con entidades privadas, de acuerdo con la legislación.

Art. 14. El Plan Nacional de Consumo y Ciudadanía será pago por medio de:

I - partidas presupuestarias de la Unión, las cuales estarán en los presupuestos anuales de los órganos involucrados en el Plan, respetando los límites anuales de movimiento, asignación y pago;

II - recursos procedentes de los órganos participantes del Plan Nacional de Consumo y Ciudadanía y que no están asignados en el Presupuesto Fiscal y en el Presupuesto de la Seguridad Social de la Unión; y

III - demás fuentes de recursos asignadas por los Estados, el Distrito Federal y Municipios, así como otras entidades públicas.

Art. 15. De acuerdo con el § 7° del artículo 93 de la Ley n° 8.112, de 11 de diciembre de 1990, el Ministro de Estado del Planeamiento, Presupuesto y Gestión podrá nombrar temporalmente los funcionarios o empleados de los órganos integrante del Observatorio Nacional para las Relaciones de Consumo, sean órganos de la administración pública federal directa o indirecta, para que actúen en actividades relacio-

nadas al Ministerio de la Justicia, con el objetivo de dar soporte a la gestión del Plan Nacional de Consumo y Ciudadanía.

§ 1º La asignación temporal mencionada deberá obedecer los siguientes procedimientos:

I - solicitud del Ministro de Estado de la Justicia al Ministro de Estado o autoridad competente del órgano integrante de la Presidencia de la República donde trabaje el funcionario público ;

II - el órgano o entidad cedente enviará los documentos necesarios al Ministerio del Planeamiento, Presupuesto y Gestión, como máximo en diez días; y

III - verificada la adecuación de la solicitud con lo que está dispuesto en ese Decreto, el Ministro de Estado del Planeamiento, Presupuesto y Gestión publicará, en hasta diez días, la determinación del trabajo temporal del funcionario solicitado.

§ 2º El trabajo temporal no podrá ser superior a un año, pero, son aceptas las prorrogaciones sucesivas, de acuerdo a la necesidad del proyecto.

§ 3º Los funcionarios mencionados en el *caput* deberán ser, preferentemente, funcionarios en cargos efectivos de Expertos en regulación de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, de Expertos en Regulación de Servicios Públicos de Energía, de Expertos en Regulación de Salud Complementaria, y de Expertos en Regulación de la Aviación Civil, integrantes de cargos en la forma definida en la Ley nº 10.871, de 20 de mayo de 2004, y de Analista en Tecnología de la Información y de economista, del Plan General de Cargos del Poder Ejecutivo PGPE.

Art. 16. El Consejo de Ministros de la Cámara Nacional de la Relaciones de Consumo elaborará una propuesta de regulación del § 3º del artículo 18 de la Ley nº 8.078, de 1990, con el

objetivo de definir cuáles son los productos de consumo esenciales y definir los procedimientos para el uso inmediato de las alternativas previstas en el § 1º del artículo 18 de la mencionada Ley, en el plazo de treinta días, calculado desde la fecha de publicación de ese Decreto.

Art. 16. El Consejo de Ministros de la Cámara Nacional de la Relaciones de Consumo elaborará, en plazo definido por sus miembros y formalizado por medio de un acto del Ministro de Estado de la Justicia, una propuesta de regulación del § 3º del artículo 18 de la Ley nº 8.078, de 1990, con el objetivo de definir cuáles son los productos de consumo esenciales y definir los procedimientos para el uso inmediato de las alternativas previstas en el § 1º del artículo 18 de la mencionada Ley. (Redacción dada por el Decreto nº 7.986, de 2013)

Art. 17. Este Decreto entrará en vigor en la misma fecha de su publicación.

Brasilia, 15 de marzo de 2013; 192º año desde la Independencia y 125º desde la República.

DILMA ROUSSEFF

José Eduardo Cardozo

Secretaria Nacional do
Consumidor

Ministério da
Justiça

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
PÁTRIA EDUCADORA