

DECRETO Nº 1.590, DE 22 DE DEZEMBRO DE 2022.

**Dispõe sobre a organização do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor - SEDC estabelece as normas gerais de atendimento, conciliação, fiscalização e de aplicação das sanções administrativas previstas na Lei Federal n. 8.078, de 11 de setembro de 1990 no âmbito do PROCON/MT e dá outras providências.**

**O GOVERNADOR DO ESTADO DE MATO GROSSO**, no uso das atribuições que lhe confere o Art. 66, incisos III e V, da Constituição Estadual,

**CONSIDERANDO** o disposto na Lei Federal nº 8.078 de 11 de setembro de 1990 e no Decreto Federal nº 2.181 de 20 de março de 1997; e

**CONSIDERANDO** o que consta no processo nº SETASC-PRO-2022/04769,

**DECRETA:**

## CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

### SEÇÃO I Da competência

**Art. 1º** Este Decreto dispõe sobre a organização do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor - SEDC, estabelecendo as normas gerais de atendimento, conciliação, fiscalização e de aplicação das sanções administrativas previstas na Lei Federal n. 8.078, de 11 de setembro de 1990, no âmbito da Secretaria Adjunta de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/MT.

**Parágrafo único** A Secretaria Adjunta de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/MT, órgão vinculado à Secretaria de Assistência Social e Cidadania - SETASC/MT, deverá no desempenho de suas atribuições legais observar as instruções sobre os procedimentos administrativos fixados neste Decreto.

**Art. 2º** A área de atuação do PROCON/MT compreende a execução de políticas públicas de proteção e defesa do consumidor em todo o território do Estado de Mato Grosso, por meio da orientação e do registro do atendimento das demandas apresentadas, conciliando as relações de consumo, fiscalizando e aplicando as sanções administrativas previstas na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 e nas demais legislações consumeristas vigentes.

**Art. 3º** Compete ao PROCON/MT:

- I - planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política estadual de proteção e defesa do consumidor;
- II - prestar atendimento aos consumidores, processando regularmente as reclamações fundamentadas;
- III - fiscalizar as relações de consumo;
- IV - funcionar no processo administrativo sancionador, como instância de instrução e julgamento, observando as regras fixadas pela Lei Federal nº 8.078/1990, pela legislação complementar e por este Decreto;
- V - receber, analisar, avaliar e apurar consultas e denúncias formuladas por entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado, bem como por consumidores individuais;
- VI - prestar aos consumidores e fornecedores orientação sobre seus direitos, deveres e garantias;
- VII - informar, sensibilizar e motivar o consumidor por meio dos diferentes meios de comunicação;
- VIII - solicitar à polícia judiciária civil a instauração de inquérito para apuração de delito contra o consumidor;
- IX - representar ao Ministério Público competente para adoção das medidas processuais, penais e civis, no âmbito de suas atribuições;
- X - levar ao conhecimento dos órgãos competentes as infrações administrativas que violam os interesses difusos, coletivos ou individuais dos consumidores;
- XI - viabilizar, implementar e executar a política estadual de orientação, proteção, defesa e educação para o consumo;
- XII - aplicar sanções administrativas;
- XIII - promover estudos e pesquisas que possibilitem o

aperfeiçoamento dos recursos institucionais e legais de Proteção e Defesa do Consumidor;

XIV - auxiliar na instrução probatória de processos administrativos ou judiciais de outros órgãos, que versem sobre a defesa dos direitos dos consumidores de Mato Grosso;

XV - ajuizar ações civis públicas para a defesa dos interesses ou direitos difusos, coletivos ou individuais homogêneos;

XVI - solicitar apoio de órgãos ou entidades federais, estaduais e municipais na proteção e defesa do consumidor;

XVII - celebrar termos de ajustamento de conduta nos processos administrativos de competência da Secretaria Adjunta de Proteção e Defesa do Consumidor;

XVIII - promover e executar parcerias com Procons Municipais, Estaduais, Órgãos Governamentais, não-governamentais e demais entidades, para integração dos órgãos ligados à defesa do consumidor;

XIX - incentivar a criação de entidades públicas e privadas de defesa do consumidor;

XX - fomentar a criação e o desenvolvimento de unidades de PROCON no âmbito do Estado de Mato Grosso;

XXI - promover a integração do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor;

XXII - acompanhar e opinar nos processos jurídicos relacionados ao PROCON, bem como nos projetos estruturais que necessitem de respaldo legal;

XXIII - elaborar manifestação técnica em propostas legislativas, quando solicitado;

XXIV - integrar o Conselho Estadual de Defesa do Consumidor - CONDECON;

XXV - integrar o SNDC (Sistema Nacional de Defesa do Consumidor), a representação nacional dos Procons e outras organizações no âmbito nacional e internacional de interesse do PROCON-MT;

XXVI - implantar e gerenciar o Sistema informatizado oficial de Informações de Defesa do Consumidor no Estado de Mato Grosso;

XXVII - organizar a legislação relativa ao direito dos consumidores;

XXVIII - dirimir conflitos de competência, no caso de instauração de mais de um processo administrativo por pessoas jurídicas de direito público distintas no âmbito de atuação competência do PROCON/MT, para a apuração de infração decorrente de um mesmo fato imputado ao mesmo fornecedor;

XXIX - elaborar e firmar plano de resultados com fornecedores para melhoria da conformação à legislação consumerista, com base em evidências que apontem degradação ou sinalizem deterioração da relação de consumo; e

XXX - desenvolver outras atividades compatíveis com suas finalidades.

**Art. 4º** Os procedimentos administrativos instaurados no âmbito do PROCON/MT orientar-se-ão pelos princípios da moralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, buscando, sempre que possível, a conciliação entre as partes e a harmonização das relações de consumo.

**Parágrafo único** Os procedimentos instaurados no âmbito do PROCON/MT deverão assegurar aos fornecedores o contraditório e a ampla defesa, com os meios e recursos a ela inerentes, regendo-se os seus agentes pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e demais princípios constitucionais.

## SEÇÃO II Das Partes

**Art. 5º** Serão atendidos pelo PROCON, para os fins preconizados no presente Decreto, os consumidores, pessoas físicas ou jurídicas, que estabelecerem relação de consumo com fornecedores, pessoas jurídicas ou físicas, nos termos da Lei.

**Art. 6º** As partes poderão ser atendidas pessoalmente ou por qualquer meio eletrônico, devidamente normatizado pelo PROCON/MT, podendo ainda serem representados legalmente, sendo facultativo o acompanhamento por advogado.

**Art. 7º** O consumidor menor de 18 (dezoito) anos poderá ser atendido, desde que legalmente representado ou assistido.

**Art. 8º** É obrigatória a identificação da parte interessada, mediante o fornecimento do CPF ou do CNPJ, para a formalização das demandas, exceto nos casos de denúncia anônima ou simples consulta efetuada por telefone.

**Parágrafo único** A parte reclamante deverá fornecer, no ato

do atendimento, os dados cadastrais do fornecedor reclamado tais como seu CNPJ, endereço físico, eletrônico e número do telefone, de forma a viabilizar a correta notificação e processamento do feito.

### SEÇÃO III Da comunicação dos atos

**Art. 9º** A notificação e intimação dos atos procedimentais e processuais serão realizadas por:

- I - meios eletrônicos;
- II - aplicativos de mensagens instantâneas;
- III - endereço de correio eletrônico (e-mail);
- IV - carta registrada com aviso de recebimento;
- V - mecanismos de cooperação internacional;
- VI - edital publicado no Diário Oficial, nos casos de infrutífera a realização do ato de forma eletrônica, aplicativo de mensagem instantânea por celular, e-mail ou postal;
- VII - qualquer outro meio que assegure a certeza da ciência da comunicação do ato.

§ 1º O comparecimento espontâneo supre a falta ou a nulidade da notificação, iniciando-se nesta data a contagem do prazo para a prática do ato.

§ 2º O fornecedor poderá arguir a nulidade da intimação ou notificação em capítulo preliminar do próprio ato que lhe caiba praticar, que será considerado tempestivo caso o vício seja reconhecido.

§ 3º Na hipótese de não ser possível a prática imediata do ato, diante da necessidade de acesso prévio aos autos, ao fornecedor será facultado limitar-se a arguir a nulidade da intimação ou notificação, caso em que o prazo para a prática do ato será contado da data da ciência da decisão que reconheça a nulidade.

§ 4º As intimações e notificações dirigidas ao endereço físico, eletrônico ou ao aplicativo de mensagem instantânea de celular constante nos autos, serão presumidas válidas, ainda que não sejam recebidas pessoalmente pelo interessado, caso a modificação temporária ou definitiva do endereço não tenha sido comunicada ao órgão processante.

§ 5º As disposições deste artigo aplicam-se aos fornecedores que oferecem produtos ou serviços na internet ou por outro meio virtual, desde que o uso ou a fruição do bem adquirido se dê no território nacional.

§ 6º É responsabilidade das partes e dos interessados manterem atualizados os seus endereços de comunicação por meio físico e eletrônico, junto ao banco de dados do PROCON/MT, sob pena de não poder arguir a nulidade do ato, se realizado em endereço distinto, por omissão da parte.

**Art. 10** Serão válidas as comunicações encaminhadas ao endereço cadastrado junto ao banco de dados do PROCON/MT, inexistindo a exigência que o ato seja feito na pessoa do procurador constituído.

## CAPÍTULO II DO ATENDIMENTO

### SEÇÃO I Do Pré-atendimento

**Art. 11** O pré-atendimento consiste no cadastro prévio do consumidor e do fornecedor, com definição do tipo de atendimento, classificação da demanda por área e assunto e indicação da modalidade de atendimento descritas no art. 12 deste Decreto.

### SEÇÃO II Tipos de Atendimento

**Art. 12** Serão prestados pelo PROCON/MT os seguintes atendimentos de:

- I - consulta;
- II - denúncia; e
- III - reclamação.

**Art. 13** A consulta é o procedimento pelo qual a parte interessada procura o órgão de defesa do consumidor para obtenção de esclarecimentos e informações, as quais serão classificadas das seguintes formas:

- I - extra PROCON: quando os fatos narrados pela parte interessada não se enquadram como relação de consumo, sendo orientada sobre o órgão competente para analisar e processar a sua demanda;

II - funcionamento do PROCON: quando a parte interessada requerer apenas esclarecimentos e informações sobre o funcionamento do órgão ou sobre o andamento de suas demandas;

III - direito do consumidor: quando os fatos narrados pela parte interessada se enquadram como relação de consumo, porém o consumidor e o fornecedor requerem apenas esclarecimentos sobre a legislação consumerista;

IV - cálculo: quando o consumidor necessita da elaboração de cálculos para sanar dúvidas sobre uma relação de consumo.

**Art. 14** A denúncia é o tipo de atendimento em que o consumidor ou qualquer pessoa física ou jurídica noticia fato que configura lesão aos interesses ou direitos difusos, coletivos ou individuais homogêneos tutelados pela legislação consumerista, suscetível a uma ação fiscalizatória.

**Art. 15** A Reclamação é um procedimento administrativo destinado à resolução de problemas configurados como relação de consumo, através das seguintes tratativas:

I - telefone: quando o fornecedor da demanda disponibilizar esse canal como meio de solução de litígios;

II - carta: quando não for possível resolver a demanda por telefone, a carta será encaminhada ao fornecedor por meio físico ou eletrônico com a narrativa dos fatos e o pedido do consumidor, com prazo de 10 (dez) dias para resposta;

III - audiência de conciliação: quando o Conciliador de Defesa do Consumidor vislumbra a possibilidade de conciliação entre as partes.

§ 1º A escolha das tratativas descritas nos incisos I e II deste art. caberá ao setor de atendimento do Órgão de defesa do consumidor.

§ 2º O procedimento de repactuação de dívida previsto no art. 104-C da Lei Federal nº 8.078/90, será processado como reclamação, observado os procedimentos estabelecidos em lei e o que for estabelecido em instrução normativa, podendo ser realizado em parceria com outros órgãos e entidades.

**Art. 16** Nos casos em que for constatada e comprovada de imediato lesão às normas consumeristas, a área de atendimento expedirá, fundamentadamente, notificações ao fornecedor para prestar informações ou cumprir determinações legais no prazo fixado.

**Parágrafo único** A recusa à prestação das informações ou o desrespeito às determinações e convocações, caracterizam desobediência, na forma do art. 330 do Código Penal, ficando a autoridade administrativa com poderes para determinar, por meio de medida cautelar prevista no art. 108 deste Decreto, a imediata cessação da prática lesiva, além da instauração de processo administrativo sancionador.

**Art. 17** Todas as demandas trazidas ao órgão de defesa do consumidor serão devidamente registradas pelos meios oficiais.

**Parágrafo único** O consumidor poderá apresentar a sua reclamação pessoalmente ou por qualquer outro meio de comunicação oficial, físico ou eletrônico.

**Art. 18** Se os fatos narrados na reclamação evidenciarem lesão aos interesses e direitos difusos, coletivos ou individuais homogêneos tutelados pela legislação consumerista, o procedimento deverá ser compartilhado com a Coordenadoria de Fiscalização, Controle e Monitoramento de Mercado, para providências no âmbito de sua atribuição.

§ 1º As providências a serem tomadas no âmbito da Coordenadoria de Fiscalização, Controle e monitoramento de Mercado não suprimem, quando cabíveis, a realização dos procedimentos inerentes à fase de atendimento da Reclamação previstos no art. 15 deste Decreto.

§ 2º O disposto no *caput* deste artigo se aplica em qualquer momento em que se encontre o procedimento administrativo.

§ 3º O setor de fiscalização poderá solicitar informações e compartilhamento de procedimentos em trâmite no órgão quando em atividade de monitoramento, verificar evidências de lesão aos interesses e direitos referidos no *caput* deste artigo.

**Art. 19** Na hipótese de ser constatada a repetição de demandas individuais análogas, versando sobre problema similar, relativamente a um mesmo fornecedor, indicando a possibilidade de existência de dano difuso, coletivo ou individual homogêneo, a autoridade competente do órgão

poderá reuni-las em único procedimento ou processo.

**Parágrafo único** A juntada de demandas poderá ocorrer tanto na fase inicial, instrutória ou de julgamento dos processos.

**Art. 20** Os atendimentos já finalizados com ou sem acordo, e quando da impossibilidade em dar prosseguimento serão encerrados com a decisão de cadastro, nos termos da seção IV deste Decreto.

### SEÇÃO III Da Audiência de Conciliação

**Art. 21** Após o registro da reclamação, e não tendo havido solução no atendimento por telefone ou carta, a demanda será encaminhada ao Conciliador de Defesa do Consumidor com o fim de decidir sobre designar ou não audiência de conciliação.

**Parágrafo único** A decisão sobre a conveniência ou não da realização da audiência de conciliação dependerá da análise do caso concreto, com observância de critérios mínimos, como gravidade, complexidade ou controvérsia sobre o direito reclamado pelo consumidor.

**Art. 22** Para a audiência de conciliação as partes serão devidamente notificadas, nos termos do art. 9º.

**Art. 23** A audiência de conciliação poderá ser realizada de forma presencial ou virtual.

**Art. 24** O fornecedor deverá comparecer à audiência de conciliação, pessoalmente ou por procurador legalmente constituído com poderes para realizar acordo, na data e hora designada, e apresentar, além dos documentos pessoais:

- I - em caso de advogados ou preposto, procuração e ato constitutivo da empresa;
- II - em caso do comparecimento do proprietário, apenas o ato constitutivo da empresa.

**Parágrafo único** Caso não haja apresentação desses documentos no ato da realização da audiência de conciliação, será aberto o prazo de 05 (cinco) dias para juntada, sob pena de nulidade da representação.

**Art. 25** O Conciliador de Defesa do Consumidor do PROCON/MT presidirá a audiência, incumbindo-lhe:

- I - assegurar às partes igualdade de tratamento, sempre levando em consideração a vulnerabilidade do consumidor;
- II - velar pela obediência às normas consumeristas;
- III - prevenir ou reprimir qualquer ato contrário à dignidade humana e indeferir postulações meramente protelatórias;
- IV - utilizar técnicas de conciliação, com o objetivo de proporcionar ambiente favorável à auto composição;
- V - manter a ordem e o decoro na audiência;
- VI - ordenar que se retirem da sala de audiência os que se comportarem inconvenientemente;
- VII - tratar com urbanidade as partes;
- VIII - registrar em ata, com exatidão, todo o ocorrido em audiência de conciliação, pertinente ao ato;
- IX - outros atos necessários para o regular andamento da audiência de conciliação.

**Parágrafo único** Sempre que possível a audiência de conciliação será gravada e arquivada em mídia digital, cujo acesso poderá ser disponibilizado às partes.

**Art. 26** A audiência de conciliação será aberta com o esclarecimento das vantagens da conciliação entre as partes, bem como com a demonstração dos riscos e as consequências do litígio.

§ 1º O atraso máximo permitido às partes para início das audiências é de 15 (quinze) minutos improrrogáveis.

§ 2º Obtendo o acordo entre as partes, o Conciliador de Defesa do Consumidor do PROCON/MT emitirá o Termo de Acordo, com natureza de título executivo extrajudicial, passível de homologação pelo Poder Judiciário, sendo aberto o prazo para o cumprimento do acordo, quando necessário.

§ 3º O descumprimento do acordo constitui fundamento para a

abertura do processo administrativo sancionador.

§ 4º Na hipótese de não comparecimento do consumidor, sem justificativa prévia, este terá o prazo de 05 (cinco) dias, para justificar a ausência, sob pena de arquivamento do procedimento por desistência.

§ 5º O consumidor que não comparecer em 02 (duas) audiências de conciliação na mesma reclamação, ainda que justifique no prazo, terá sua reclamação arquivada definitivamente.

§ 6º No caso dos parágrafos 4º e 5º, caso a lesão esteja configurada nos autos, poderá ocorrer a abertura do processo administrativo sancionador.

§ 7º A falta injustificada do fornecedor à audiência de conciliação caracteriza desobediência ao ato de convocação do PROCON-MT e fundamenta a abertura do processo administrativo sancionador.

§ 8º O Conciliador de Defesa do Consumidor poderá consignar em ata o encerramento do procedimento, nos termos da seção IV deste Decreto.

**Art. 27** Caso seja constatada a repetição de demandas individuais similares sobre problema idêntico, relativamente a um mesmo fornecedor, indicando a possibilidade de existência de dano individual homogêneo, coletivo ou difuso, o Secretário Adjunto ou o coordenador da respectiva área, nesse último caso, comunicando a adoção da medida ao superior hierárquico, poderá a requerimento ou de ofício, determinar a reunião dos feitos individuais em uma única reclamação coletiva e agendar, quando necessário, audiência ou reunião com os fornecedores e/ou consumidores, com vistas à solução do conflito, quando a sua relevância ou complexidade assim o exigir.

§ 1º Nos casos mencionados no *caput* deste artigo, as demandas individuais serão apensadas aos autos da reclamação coletiva, para que seus casos possam ser avaliados e respondidos pelo fornecedor demandado.

§ 2º Cada uma das demandas individuais reunidas manterá seu caráter individual para fins de composição do banco de dados do PROCON-MT, bem como do Cadastro de Reclamações Fundamentadas de que trata o art. 44, da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1.990 - Código de Defesa do Consumidor.

§ 3º Na audiência o fornecedor poderá apresentar proposta de acordo quanto ao objeto da reclamação coletiva e caso esta atenda às exigências da legislação, a reclamação coletiva será suspensa pelo prazo fixado para o cumprimento do acordo.

§ 4º Findo tal prazo sem qualquer alegação de descumprimento, a reclamação poderá ser arquivada ou no caso de descumprimento, não apresentação de proposta compatível às exigências legais, a reclamação seguirá seu trâmite, e realização de decisão de cadastro que refletirá seus efeitos em cada uma das demandas individuais.

**Art. 28** Todas as tratativas da reclamação previstas no artigo 15 deste Decreto deverão ocorrer no prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias, contados do seu registro.

**Art. 29** Por ocasião da realização da Audiência de Conciliação e frustrada a tentativa conciliatória, o Conciliador de Defesa do Consumidor, havendo indício de lesão, mas entendendo não ser suficiente para a instauração de processo administrativo sancionador poderá de modo fundamentado:

I - solicitar à autoridade competente, delimitado o objeto da investigação, a instauração de averiguação preliminar na forma prevista no Capítulo IV deste Decreto;

II - requisitar fiscalização de estabelecimentos industriais, comerciais e prestadores de serviço, privado ou público, no âmbito do Estado de Mato Grosso;

III - expedir na parte final da ata de audiência, notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações no prazo de 10 (dez) dias sobre questões de interesse do consumidor nos termos do § 4º do art. 55 da Lei Federal nº 8.078/1990, saindo o fornecedor intimado da notificação na própria audiência.

§ 1º Os procedimentos previstos nos incisos I e II deste art., não poderão ser adotados sem a prévia classificação da reclamação e emissão da Decisão de Cadastro.

§ 2º O procedimento previsto no inciso I deste art., será realizado em autos apartados e vinculado à Reclamação que deu origem ao ato e deverá ser finalizado com emissão de Parecer Técnico no prazo de 60 (sessenta) dias, prorrogado de modo fundamentado, uma única vez por mais 30 dias, sendo que, o servidor competente para a condução do feito deverá manifestar pela instauração de Processo Administrativo Sancionador ou o arquivamento do procedimento.

§ 3º O procedimento previsto no inciso II deste art. seguirá o rito previsto no Capítulo V deste Decreto.

§ 4º Findo o prazo disposto no inciso III deste art, com ou sem resposta, o Conciliador de Defesa do Consumidor no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, deverá proferir a Decisão de Cadastro, a qual deverá constar, em sendo o caso, quanto eventual descumprimento da notificação, devendo o consumidor ser intimado quanto ao conteúdo das informações prestadas pelo fornecedor.

#### SEÇÃO IV Da Decisão de Cadastro

**Art. 30** A decisão de cadastro é a resposta do PROCON ao consumidor quanto à demanda ou denúncia apresentada e será realizada ao final das tratativas na fase de atendimento ou após o encerramento de procedimento no âmbito da fiscalização e antes de instaurado o auto de infração, podendo ser classificada em:

- I - reclamação não fundamentada;
- II - reclamação fundamentada atendida;
- III - reclamação fundamentada não atendida.

§ 1º A decisão de cadastro deverá conter:

- I - dados do fornecedor;
- II - descrição sucinta dos fatos;
- III - dispositivos legais infringidos, quando for o caso;
- IV - as razões que levaram ao entendimento.

§ 2º A decisão de cadastro é manifestação opinativa sobre o tratamento dado pelo PROCON à demanda apresentada pelo consumidor com o fito de informar e elucidar, auxiliando em subseqüente conduta a ser tomada, não configurando sanção por eventual ilícito praticado pelo fornecedor.

**Art. 31** Será considerada "reclamação não fundamentada" quando a análise realizada pelo órgão da demanda apresentada pelo consumidor concluir pela ausência de comprovação de procedência da lesão às normas de direito do consumidor, ameaça a direito ou quando houver constatação de:

- I - incorreção na abertura, dados incompletos, abertura em duplicidade;
- II - ilegitimidade de parte;
- III - não aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor;
- IV - não configuração de infração à norma de proteção e defesa do consumidor;
- V - outras hipóteses que impossibilitem o prosseguimento do feito.

**Art. 32** A reclamação será considerada como fundamentada quando a notícia de lesão ou ameaça a direito de consumidor for analisada pelo servidor do órgão e considerada procedente, nos seguintes termos:

- I - será "reclamação fundamentada atendida" quando o fornecedor e consumidor realizarem acordo;
- II - será "reclamação fundamentada não atendida" quando não foi apresentada proposta de acordo pelo fornecedor ou quando apresentada não atender, sob o aspecto legal, a pretensão do consumidor.

**Art. 33** A emissão da Decisão de Cadastro encerra a fase de atendimento à reclamação apresentada pelo consumidor.

§ 1º As reclamações classificadas como "fundamentadas não atendidas" deverão ser tramitadas para a autoridade com competência para análise e providências no âmbito de sua atribuição.

§ 2º As decisões de cadastros não estão sujeitas a recurso para a Turma Recursal.

§ 3º A chefia da área responsável pela emissão da decisão

de cadastro exercerá supervisão do ato, podendo estabelecer regras de controle e uniformização de entendimento.

**Art. 34** O consumidor será notificado da decisão de cadastro, na forma do art. 9º deste Decreto.

**Art. 35** A emissão decisão de cadastro deverá ser ocorrer no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias corridos, contados do registro da reclamação.

#### CAPÍTULO III DO CADASTRO DE FORNECEDORES

**Art. 36** Os Cadastros de Defesa do Consumidor de reclamações fundamentadas contra fornecedores são considerados arquivos públicos, sendo suas informações e fontes a todos acessíveis, vedada a utilização abusiva ou, por qualquer modo, contrária à defesa e orientação dos consumidores, ressalvada a hipótese de publicidade comparativa.

**Art. 37** Os cadastros de reclamações fundamentadas contra fornecedores constituem instrumento essencial de defesa e orientação dos consumidores, devendo o PROCON/MT assegurar sua publicidade, contabilidade e continuidade, nos termos do art. 44 da Lei Federal nº 8.078/1990.

**Art. 38** Para os fins deste Decreto, considera-se:

- I - cadastro: resultado dos registros feitos pelo PROCON/MT de todas as reclamações fundamentadas contra fornecedores;
- II - reclamação fundamentada: notícia de lesão ou ameaça a direito do consumidor analisada por órgão público de defesa do consumidor, a requerimento ou de ofício, por decisão definitiva, podendo ser atendida ou não atendida, nos termos do parágrafo único do art. 32, incisos I e II deste Decreto.

**Art. 39** O PROCON/MT deverá providenciar a divulgação pública e periódica dos cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores.

§ 1º O cadastro referido no *caput* deste art. será publicado obrigatoriamente pelo PROCON/MT, no Diário Oficial do Estado, devendo ser dada a maior publicidade possível através dos meios de comunicação, inclusive eletrônica.

§ 2º O cadastro será divulgado anualmente, no mês de março, podendo o PROCON/MT fazê-lo em período menor, sempre que julgue necessário e conterá informações objetivas, claras e verdadeiras sobre o objeto da reclamação, a identificação do fornecedor e o atendimento ou não da reclamação pelo fornecedor.

§ 3º Os cadastros deverão ser atualizados permanentemente, por meio das devidas anotações, não podendo conter informações negativas sobre fornecedores, referentes a período superior a 5 (cinco) anos, contado da data da intimação da decisão definitiva.

**Art. 40** O consumidor ou fornecedor poderá requerer em 05 (cinco) dias a contar da divulgação do cadastro e mediante petição fundamentada, a retificação de informação inexata que nele conste, bem como a inclusão de informação omitida, devendo o superior hierárquico da área que emanou a decisão, no prazo de 10 (dez) dias úteis, pronunciar-se, motivadamente, pela procedência ou improcedência do pedido.

**Parágrafo único** No caso de acolhimento do pedido, a autoridade competente providenciará a retificação ou inclusão de informação e sua divulgação, pelos mesmos meios da divulgação original.

**Art. 41** Os cadastros específicos de cada órgão público de defesa do consumidor serão, sempre que possível, consolidados em cadastros gerais na esfera estadual.

#### CAPÍTULO IV DA AVERIGUAÇÃO PRELIMINAR

**Art. 42** A averiguação preliminar é o procedimento investigatório de natureza inquisitorial, instaurado por determinação ou ato de ofício das autoridades competentes para instauração de Processo Administrativo Sancionador ou por solicitação de Conciliador de Defesa do Consumidor, quando os indícios ainda não forem suficientes para a instauração de Processo Administrativo Sancionador.

**Art. 43** Na averiguação preliminar, a autoridade competente para instauração do procedimento designará um Fiscal de Defesa do Consumidor para conduzir o feito podendo exercer quaisquer competências instrutórias legalmente previstas, tais como:

I - requerer esclarecimentos do representado ou de terceiros, por escrito ou pessoalmente;

II - requisitar dos fornecedores informações sobre as questões investigadas, resguardado o segredo industrial, na forma do disposto no § 4º do art. 55 da Lei Federal nº 8.078/1990;

III - exarar determinação para cumprimento da legislação, ou requisitar documentos e diligências imprescindíveis ao caso concreto, sob pena de seu descumprimento constituir fundamento para a abertura do processo administrativo sancionador;

IV - requerer ou realizar no âmbito das competências legais da autoridade que instaurou, outras diligências pertinentes e necessárias para obter provas que o caso requer.

**Parágrafo único** A recusa à prestação das informações ou o desrespeito às determinações e convocações dos órgãos do SNDC caracterizam desobediência, na forma do art. 330 do Código Penal, ficando o servidor designado com poderes para determinar a imediata cessação da prática, além da imposição das medidas cautelares administrativas cabíveis.

**Art. 44** Da averiguação preliminar poderá resultar:

I - emissão de Parecer Técnico opinando pela instauração de processo administrativo sancionador ou lavratura do Auto de Infração;

II - emissão de Parecer Técnico opinando pelo arquivamento do feito.

§ 1º A emissão do Parecer Técnico na Averiguação Preliminar deverá ocorrer no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados da data da instauração do procedimento, sob pena de apuração de responsabilidade.

§ 2º O prazo previsto no §1º deste artigo poderá, mediante requerimento do servidor responsável pela averiguação, ser prorrogado uma única vez pelo prazo de 30 (trinta) dias.

§ 3º No prazo de até 20 (vinte) dias após a publicação oficial do Parecer Técnico que resultar no arquivamento da averiguação preliminar, o Secretário Adjunto de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor poderá avocar o processo, de ofício ou mediante provocação.

**Art. 45** A autoridade responsável por avocar a Averiguação Preliminar poderá:

I - ratificar a decisão de arquivamento; ou

II - determinar o retorno dos autos ao Coordenador de Fiscalização, Controle e Monitoramento de Mercado para a continuidade da averiguação preliminar, ou recomendar a instauração do processo sancionatório.

**Art. 46** No caso de inércia na instauração do Processo Administrativo Sancionatório prevista no art. 45, inc. II, poderá a Autoridade Responsável pela avocação dos autos, por ato de ofício, instaurar o respectivo processo sancionador.

## CAPÍTULO V DA FISCALIZAÇÃO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

### SEÇÃO I Do Exercício da Fiscalização

**Art. 47** O exercício do poder de polícia previsto no inciso II, do art. 3º da Lei Estadual nº 8.031, de 17 de dezembro de 2003, destinado à prevenção e repressão das práticas infringentes à legislação consumerista e para o monitoramento da atividade econômica, será exercido por Fiscais de Defesa do Consumidor, servidores efetivos regularmente investidos no cargo e mediante porte de cédula de identificação fiscal, com o intuito de proteger os direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor, nos tratados e convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, na legislação interna ordinária e nos regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes.

**Art. 48** O Fiscal de Defesa do Consumidor é a autoridade competente para, ao constatar infrações à legislação consumerista, no regular exercício de suas funções, adotar das medidas administrativas necessárias para fazer cessar a prática infrativa, inclusive por medida cautelar, bem como para instaurar o processo administrativo sancionador

por meio da lavratura de auto de infração, nos termos do inciso II, do art. 33, do Decreto Federal nº 2.181/1997.

**Art. 49** A fiscalização das relações de consumo atuará com base no planejamento das atividades de fiscalização e nas demandas recebidas pelo setor de fiscalização, observadas as seguintes regras:

I - a definição e a execução das fiscalizações seguirão as diretrizes e as metas fixadas no plano plurianual, no plano de trabalho anual, no planejamento estratégico da Secretaria de Estado de Trabalho e Assistência Social - SETASC e nas diretrizes para o planejamento das fiscalizações das relações de consumo elaboradas pelo setor de fiscalização;

II - as fiscalizações serão concebidas com foco em atividades econômicas ou temas, selecionados com base em diagnóstico fundamentado em fiscalizações anteriores, demandas recebidas pelo órgão e na análise de pesquisas sobre o mercado de consumo, prioritariamente em fontes de dados oficiais;

III - a chefia de fiscalização elaborará o planejamento das atividades de fiscalização, que será encaminhada para conhecimento e homologação da chefia imediata e terá periodicidade definida pela Secretaria Adjunta de Proteção e Defesa do Consumidor;

IV - as atividades de fiscalização previstas no planejamento serão prioritárias, salvo quando envolverem indícios de risco grave e iminente à saúde e segurança dos consumidores.

**Art. 50** As denúncias, representações, pedidos de fiscalização e as notícias de infrações à legislação consumerista recebidas pelo setor de fiscalização:

I - serão encaminhadas aos Fiscais de Defesa do Consumidor para execução das atividades de fiscalização;

II - servirão como fonte de dados, a serem utilizadas nas fases de elaboração e execução do planejamento das fiscalizações das relações de consumo;

III - poderão ser agrupados para instrução de procedimentos em curso que tenham o mesmo objeto.

**Art. 51** A chefia do setor de fiscalização será responsável pela avaliação da execução do planejamento, por meio de relatório anual e mensal de acompanhamento da execução das atividades.

**Art. 52** A Secretaria Adjunta de Proteção e Defesa do Consumidor deverá avaliar, periodicamente, os resultados alcançados pelo setor de fiscalização, com base nos relatórios de que trata o art.51 deste Decreto e nos dados extraídos dos sistemas disponíveis ao órgão, podendo propor alterações no planejamento e subsidiar a política pública estadual de proteção e defesa do consumidor.

**Art. 53** São espécies de fiscalização:

I - fiscalização orientadora;

II - fiscalização repressiva;

III - fiscalização de monitoramento de mercado.

§ 1º A Fiscalização Orientadora compreende as ações de fiscalização que tenham como objetivo orientar os fornecedores a respeito da legislação de defesa do consumidor, consignando prazo para adequação quando necessário, bem como dirimir dúvidas acerca da aplicabilidade da norma consumerista no caso concreto por meio de manifestação técnica em Relatório de Fiscalização.

§ 2º A Fiscalização Repressiva compreende ações de fiscalizações em estabelecimentos comerciais, industriais, prestadores de serviços público e privado, auditorias que envolvam análises documentais e de dados que constem dos sistemas disponíveis à fiscalização, exames em documentos fiscais, livros comerciais e de estoques e exames contábeis para apuração de práticas infrativas à legislação consumerista.

§ 3º A Fiscalização de Monitoramento de Mercado compreende ações de fiscalização que visam acompanhar, pesquisar os fluxos das alterações, variações, mudanças e comportamentos do mercado de consumo e avaliar as informações constantes em bancos de dados de defesa do consumidor, com o objetivo de subsidiar a execução da Política Pública Estadual de Defesa do Consumidor.

**Art. 54** No âmbito das ações de Fiscalização de Monitoramento de Mercado poderá a chefia da área encaminhar ao Secretário de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor proposta para que seja firmado plano de resultados com fornecedores para melhoria da conformação à legislação

consumerista, com base em evidências que apontem degradação ou sinalizem deterioração da relação de consumo.

§ 1º A proposta do plano deverá conter, no mínimo, objeto, prazos, ações previstas para reversão da situação identificada, critérios de acompanhamento e trajetória de alcance dos resultados esperados.

§ 2º O plano de resultados não implica o estabelecimento de novas obrigações que não aquelas previstas nas normas consumeristas e não impede o seu remodelamento no curso do prazo estipulado, tampouco a aplicação, a qualquer tempo, de auto de infração no caso de piora da situação.

§ 3º Após aprovada a proposta e o plano de resultados pelo Secretário Adjunto de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor, este será submetido a homologação do Secretário de Assistência Social e Cidadania.

§ 4º Findo o prazo de vigência do plano de resultados caberá ao fiscal designado para acompanhamento da execução do plano, emitir relatório conclusivo, contendo parecer técnico que recomendará o arquivamento do procedimento pelo cumprimento dos resultados esperados ou a lavratura de auto de infração.

§ 5º O Parecer Técnico será submetido à apreciação do Coordenador de Fiscalização e Monitoramento de Mercado para providências cabíveis no âmbito de sua atribuição.

**Art. 55** A fiscalização, no âmbito das relações de consumo, deverá ser prioritariamente orientadora, quando a atividade econômica for classificada como de risco leve, irrelevante ou inexistente, nos termos do disposto na Lei Federal nº 13.874/2019 e Lei Complementar Federal nº 123/2006.

§ 1º Para fins do disposto no *caput* deste artigo, o critério de dupla visita para lavratura de auto de infração será observado, exceto na hipótese de ocorrência de reincidência, fraude, resistência ou embaraço à fiscalização.

§ 2º A inobservância do critério de dupla visita, nos termos do disposto no §1º deste art., implica nulidade do auto de infração, independentemente da natureza da obrigação.

§ 3º Não se sujeitam ao critério de dupla visita, nos termos do art. 55 da Lei Complementar Federal nº 123/2006 e art. 38-A do Decreto Federal nº 2.181/1997, as infrações à legislação consumerista relativas à saúde e segurança do consumidor, bem como as descritas no grupo previsto no inciso IV do art. 124 deste Decreto, por se tratarem de situações que, por sua natureza, comportam grau de risco incompatível com esse procedimento.

**Art. 56** O Fiscal de Defesa do Consumidor poderá, no desempenho de suas atribuições, utilizar os seguintes documentos:

- I - auto de constatação;
- II - auto de apreensão e termo de depósito;
- III - notificação, nos termos do inciso IV, do art. 56 deste Decreto;
- IV - relatório de fiscalização e auto de infração.

**Art. 57** O Auto de Constatação consiste em estabelecer a situação real de mercado ou constatar fatos em determinado lugar e momento, que poderá subsidiar a lavratura de Auto de Infração, conforme previsto na Lei Estadual nº 8.031, de 17 de dezembro de 2003.

**Art. 58** O Auto de Apreensão e Termo de Depósito será utilizado para apreensão de bens, quando necessário, e terá, dentre outras, as seguintes finalidades:

- I - constituir prova administrativa;
- II - assegurar a aplicação de medida cautelar, entre outras situações, quando os produtos:

- a) estiverem com o prazo de validade vencido;
- b) encontrarem-se deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda, em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação;
- c) revelarem-se, por qualquer motivo, inadequados ao fim a que se destinam;
- d) possuírem conteúdo líquido inferior às indicações constantes do

recipiente da embalagem, rotulagem ou de mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza;

e) não oferecerem a segurança que deles legitimamente se espera, levando-se em consideração sua apresentação, o uso e os riscos que razoavelmente deles se espera e a época em que foram colocados em circulação.

**Art. 59** As diligências fiscalizatórias, quando não utilizadas para aplicação de medida cautelar, de notificação e emissão de relatório de fiscalização, são atos de mera averiguação sem constituir gravame e por isso prescindem de qualquer defesa.

**Art. 60** Os autos de infração, apreensão, constatação e notificação, bem como o relatório de fiscalização deverão ser lavrados de forma eletrônica, e na sua impossibilidade ser impressos em 3 (três) vias, numerados em série e preenchidos de forma clara e precisa, sem entrelinhas, rasuras ou emenda, bem como conter o nome, endereço, qualificação e assinatura do autuado, local, data e hora da lavratura, a identificação e assinatura do Fiscal, seu cargo e o número de sua matrícula funcional, e ainda:

I - no auto de infração:

- a) a descrição do fato ou do ato constitutivo da infração, podendo ser feita de forma sucinta quando houver remissão ao auto de constatação, relatório de fiscalização ou outro documento oficial no qual a conduta esteja descrita de forma detalhada;
- b) o dispositivo legal infringido;
- c) a determinação da exigência, quando for o caso, e a intimação para cumpri-la ou impugná-la no prazo estabelecido de 20 (vinte) dias;
- d) a designação do órgão julgador e o respectivo endereço;
- e) a cientificação do autuado para efetivar o pagamento do valor da multa, impugnar a condição econômica ou o cálculo do valor da multa, ou apresentar impugnação no prazo de 20 (vinte) dias e especificar as provas que pretende produzir, de modo a declinar, se for o caso, a qualificação completa de até três testemunhas, mediante fornecimento do motivo para o seu arrolamento e sempre que possível:

- 1. do nome;
- 2. da profissão;
- 3. do estado civil;
- 4. da idade;
- 5. do número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas;
- 6. do número de registro da identidade; e
- 7. do endereço completo da residência e do local de trabalho;

- f) no caso de penalidade pecuniária, o valor da multa, acompanhado da memória de cálculo, com a intimação do autuado para efetuar o pagamento voluntário, no prazo de 20 (vinte) dias, caso em que será beneficiado com o desconto previsto no art. 132 deste Decreto;
- g) quando for aplicável, de forma cautelar, a sanção de interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade, suspensão temporária de atividade ou suspensão do fornecimento do produto ou serviço, obrigatoriamente deverá constar a duração da medida e da exigência a ser cumprida, se cabível, bem como a advertência de que o autuado ficará sujeito à pena do art. 330 do Código Penal, em caso de desobediência à ordem legal, além da possibilidade de aplicação de multa cominatória, e o prazo para manifestação do autuado, em conformidade com os arts. 108 a 111 deste Decreto;
- h) quando for aplicável a sanção de contrapropaganda, as diretrizes básicas do conteúdo da mesma, de forma a atender o comando do § 1º, do art. 60, da Lei Federal nº 8.078/1990, bem como a advertência de que o autuado ficará sujeito à pena do art. 330 do Código Penal, em caso de desobediência à ordem legal, além da possibilidade de aplicação de multa cominatória.

II - no auto de apreensão e termo de depósito:

- a) quando os bens apreendidos, a critério da autoridade, ficarem sob a guarda do proprietário, responsável, preposto ou empregado que responde pelo gerenciamento do negócio, o nome, o endereço e a qualificação do depositário;
- b) a descrição e a quantidade dos bens apreendidos;
- c) as razões e os fundamentos da apreensão;
- d) o local onde o bem ficará armazenado;
- e) a quantidade de amostra colhida para análise, quando for o caso;
- f) a assinatura do depositário, quando for o caso;
- g) a informação a respeito da proibição de venda, utilização, substituição, subtração ou remoção, total ou parcial, dos referidos bens, pelo depositário.

## III - no auto de constatação:

- a) a narração dos fatos verificados pelo Fiscal de Defesa do Consumidor;
- b) quando for aplicável, de forma cautelar, a sanção de interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade, suspensão temporária de atividade ou suspensão do fornecimento do produto ou serviço, obrigatoriamente deverá constar a duração da medida e da exigência a ser cumprida, se cabível, bem como a advertência de que o autuado ficará sujeito à pena do art. 330 do Código Penal, em caso de desobediência à ordem legal, além da possibilidade de aplicação de multa cominatória, e o prazo para manifestação do autuado, conforme art. 108 deste Decreto;
- c) quando for aplicável a sanção de contrapropaganda, as diretrizes básicas do conteúdo da mesma, de forma a atender o comando do § 1º, do art. 60, da Lei Federal nº 8.078/1990, bem como a advertência de que o autuado ficará sujeito à pena do art. 330 do Código Penal, em caso de desobediência à ordem legal, além da possibilidade de aplicação de multa cominatória.

## IV - na notificação:

- a) a requisição de informações e documentos, nos termos do § 4º, do art. 55, da Lei Federal nº 8.078/1990;
- b) a descrição das exigências para adequação do fiscalizado às normas de proteção e defesa do consumidor, quando a notificação for utilizada para realização de fiscalização orientadora.

## V - no relatório de fiscalização:

- a) o nome, o endereço e a qualificação do fiscalizado, quando houver, ou do órgão solicitante ou interessado;
- b) a análise técnica de assuntos de competência da fiscalização, com a descrição dos fatos e fundamentos que a constituem, das diligências executadas e documentos examinados para apuração de infração ou para outras manifestações no âmbito de suas atribuições.

§ 1º O auto de constatação poderá conter o item mencionado na alínea "a" do inciso IV deste artigo.

§ 2º A averiguação preliminar poderá ser instaurada no bojo do auto de constatação, quando os fatos constatados se tratarem de indícios ainda não suficientes para a instauração de processo administrativo sancionador.

§ 3º O relatório de fiscalização poderá ser subscrito por mais de um fiscal quando de sua elaboração conjunta.

§ 4º Quando necessário, para a comprovação da infração, os autos serão acompanhados de laudo pericial.

**Art. 61** O recebimento do Auto de Infração constitui notificação, para os fins do art. 44 do Decreto Federal nº 2.181/1997 e instaura o processo administrativo sancionador, assegurando-se ao autuado a ampla defesa

**Art. 62** Em caso de recusa do fiscalizado em assinar os autos de infração, de apreensão, de constatação e de notificação, o Fiscal de Defesa do Consumidor neles consignará o fato, remetendo-os ao autuado pelos meios previstos na Seção III, do Capítulo I, deste Decreto.

**Art. 63** Quando os documentos de que trata esta Seção forem lavrados fora do estabelecimento autuado, o seu recebimento por qualquer das modalidades de notificação previstas na Seção III, do Capítulo I deste Decreto terá o efeito de ciência inequívoca do fornecedor, nos termos do §1º do art. 39 da Lei Estadual nº 7.692/2002.

**Art. 64** A assinatura no recebimento dos Autos de Infração, de Constatação, de Notificação, de Apreensão e Termo de Depósito, por parte do autuado, não implica em confissão.

**Art. 65** As irregularidades formais poderão ser supridas ou convalidadas a juízo da Administração Pública, desde que, sem prejuízo à ampla defesa do infrator e à regularidade do procedimento sancionatório.

**Art. 66** O encaminhamento de notificação com a descrição das exigências para sua adequação às normas de proteção e defesa do consumidor e fixação de prazo para adequação, ao fornecedor que comercializa produtos ou serviços à distância, satisfaz o critério da Fiscalização Orientadora, nos termos do art. 38-A do Decreto Federal nº

2.181/1997 e Lei Complementar Federal nº 123/2006.

**Art. 67** As atividades internas e externas de fiscalização somente poderão ser executadas pelos Fiscais de Defesa do Consumidor mediante ordem de serviço expedida pelo superior hierárquico do setor de fiscalização.

**Parágrafo único** Ordem de serviço é o documento emitido pelo superior hierárquico do setor de Fiscalização, de forma física ou eletrônica, para execução de ações de fiscalização ou desempenho de qualquer outra atividade no âmbito de atribuição do Fiscal de Defesa do Consumidor, devendo este documento integrar o procedimento administrativo.

**Art. 68** Ao receber a ordem de serviço, o Fiscal de Defesa do Consumidor poderá:

I - nas ações decorrentes de ato de ofício, nas quais não existam indícios de infração no momento da emissão da ordem de serviço, efetuar a fiscalização ou adotar as providências cabíveis;

II - lavrar o auto de infração, quando a ordem de serviço vier acompanhada de indícios suficientes para a instauração do processo administrativo sancionador;

III - instaurar a averiguação preliminar, por meio de despacho fundamentado, quando os indícios ainda não forem suficientes para a instauração de processo administrativo sancionador;

IV - realizar a fiscalização orientadora, quando este for o único objeto da ordem de serviço;

V - emitir parecer técnico, nos termos do art. 30 deste Decreto, indicando o arquivamento do procedimento quando não se tratar de matéria afeta às relações de consumo ou se constatar de imediato que o objeto da ordem de serviço não constitui infração;

VI - emitir despacho fundamentado solicitando o encaminhamento do procedimento ao órgão competente quando não se tratar de ação de competência do PROCON-MT.

## CAPÍTULO VI

## DO PROCESSO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

## SEÇÃO I

## Das Disposições Gerais

**Art. 69** As práticas infrativas às normas de proteção e defesa do consumidor serão apuradas em Processo Administrativo Sancionador, que terá início mediante:

I - ato de ofício, por escrito, do Secretário Adjunto de Proteção e Defesa do Consumidor quando se tratar de violação às normas consumeristas de caráter individual, podendo delegar a atribuição;

II - pela lavratura de auto de infração por Fiscais de Defesa do Consumidor.

§ 1º Antecedendo à instauração do processo administrativo, não existindo indícios suficientes para instauração de processo sancionador, poderá a autoridade competente determinar averiguação preliminar, nos termos descritos no Capítulo IV deste Decreto.

§ 2º A autoridade administrativa poderá determinar, no curso das averiguações preliminares e dos processos administrativos sancionadores, a adoção de medidas cautelares, na forma prevista na seção VIII deste capítulo.

§ 3º Para fins de controle e racionalização de recursos, havendo conexão temática entre as demandas, e tendo as infrações sido praticadas em circunstâncias de tempo ou de lugar similares, poderá o Secretário Adjunto de Proteção e Defesa do Consumidor estabelecer critérios temporais e de número de demandas que serão reunidas para comporem um único processo administrativo sancionador, podendo ainda estabelecer, fundamentadamente, critérios distintos para cada seguimento de mercado, empresa, área, assunto e problema considerando também:

I - a quantidade de reclamações contra o infrator;

II - os índices de resolutividade de reclamações apresentados pelo infrator;

III - o dano causado ao consumidor.

**Art. 70** O Processo Administrativo Sancionador poderá ser instaurado de ofício pelo Secretário de Estado de Assistência Social e Cidadania sempre que o fato constituir prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor que verse sobre interesse difuso ou coletivo, e o procedimento não tiver sido instaurado pela fiscalização.

**Parágrafo único** O Secretário de Estado de Assistência Social e Cidadania poderá delegar a atribuição descrita no *caput* deste art. ao Secretário Adjunto de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor.

**Art. 71** O processo administrativo sancionador poderá ser instaurado por auto de infração lavrado por Fiscal de Defesa do Consumidor quando verificados indícios de ocorrência de infração às normas de proteção e defesa do consumidor, nos termos do Capítulo V deste Decreto.

**Art. 72** Na hipótese de ser indicada a baixa lesão ao bem jurídico tutelado, inclusive em relação aos custos de persecução, a autoridade administrativa, mediante ato motivado, poderá deixar de instaurar processo administrativo sancionador, conforme art. 33, §4º, do Decreto Federal nº 2.181/1997.

**Parágrafo único** Para fins do disposto neste artigo, a autoridade administrativa deverá utilizar outros instrumentos e medidas de supervisão, observados os princípios da finalidade, da motivação, da razoabilidade e da eficiência.

## SEÇÃO II

### Dos Requisitos para instauração do Processo Administrativo Sancionador por ato de ofício

**Art. 73** O ato que instaurar o processo administrativo sancionador, deverá conter:

- I - a identificação do infrator;
- II - a descrição do fato ou ato constitutivo da infração;
- III - os dispositivos legais infringidos;
- IV - a assinatura da autoridade competente;
- V - a determinação de notificação do representado para apresentar defesa no prazo de 20 (vinte) dias, contado do seu recebimento pelo fornecedor e especificar as provas que pretende produzir, de modo a declinar, se for o caso, a qualificação completa de até três testemunhas, mediante fornecimento do motivo para o seu arrolamento e sempre que possível:

- a) do nome;
- b) da profissão;
- c) do estado civil;
- d) da idade;
- e) do número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas;
- f) do número de registro da identidade;
- g) do endereço completo da residência e do local de trabalho;
- h) endereço eletrônico.

VI - no mesmo prazo disposto no inciso V deste art., o fornecedor deverá apresentar documentos que comprovem eventuais circunstâncias atenuantes previstas na seção das penalidades administrativas, sob pena de não serem analisadas pelo julgador.

§ 1º O resumo dos fatos a serem apurados e a motivação da decisão poderão consistir em declaração de concordância com fundamentos anteriores, pareceres, informações, decisões ou proposta que, nesse caso, serão parte integrante do ato de instauração.

§ 2º Até que ocorra a decisão de primeira instância, o ato de instauração a que se refere o *caput* poderá ser aditado para inclusão de novos representados ou de novos fatos que não tenham sido objeto de alegação pelas partes nos autos, hipótese em que será reiniciada a contagem do prazo para a defesa nos limites do aditamento.

§ 3º Feita a instauração do processo e a notificação do representado, nos termos do inciso V deste artigo, este será distribuído para um dos Conciliadores de Defesa do Consumidor que fará a instrução do processo e seu respectivo julgamento.

**Art. 74** A critério da autoridade processante e por meio de despacho fundamentado, o processo administrativo poderá ser desmembrado quando:

- I - as infrações tiverem sido praticadas em circunstâncias de tempo ou de lugar diferentes;
  - II - houver número de representados excessivo, para não comprometer a duração razoável do processo ou dificultar a defesa;
  - III - houver dificuldade de notificar um ou mais dos representados;
- ou
- IV - houver outro motivo considerado relevante pela autoridade processante.

**Art. 75** A autoridade administrativa poderá determinar, na forma

de ato próprio, constatação preliminar da ocorrência de prática presumida.

## SEÇÃO III Da Multa Diária

**Art. 76** Na hipótese de caracterização de infração às normas de proteção e defesa do consumidor, em que seja possível a cessação do ato, no início ou durante o processo administrativo sancionador, poderá ser emitida decisão com cominação de multa diária, que deverá conter:

- I - a indicação das providências a serem tomadas pelos responsáveis para a cessação do ato;
- II - o prazo no qual deverão ser iniciadas, concluídas as providências e mencionadas no inciso I deste artigo;
- III - a multa diária, em caso de continuidade da infração;
- IV - a multa em caso de descumprimento das providências estipuladas;
- V - o prazo para pagamento da multa e para cumprimento das demais obrigações determinadas.

§ 1º No bojo da decisão, o fornecedor ficará ciente que deverá comprovar a cessação do ato lesivo até o prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados do último dia fixado, sob pena de pagamento de multa diária.

§ 2º A multa será devida desde o dia em que se configurar o descumprimento da obrigação de cessação do ato e incidirá enquanto não for cumprida a decisão que a tiver cominado.

§ 3º A decisão que culminar na aplicação da pena de multa deverá ser confirmada em decisão final, nos termos do art. 81 deste Decreto.

## SEÇÃO IV Da Impugnação, da Instrução e do Julgamento do Processo Administrativo Sancionador

**Art. 77** Após a instauração do processo administrativo, a autoridade competente determinará as diligências cabíveis, podendo dispensar as meramente protelatórias ou irrelevantes, sendo-lhe facultado requisitar do fornecedor reclamado, de quaisquer pessoas físicas ou jurídicas, inclusive do consumidor que abriu a reclamação, órgãos ou entidades públicas, as necessárias informações, esclarecimentos ou documentos, a serem apresentados no prazo estabelecido.

§ 1º As provas propostas pelo fornecedor reclamado que forem ilícitas, impertinentes, desnecessárias ou protelatórias serão indeferidas por meio de despacho fundamentado.

§ 2º Os depoimentos e as oitivas serão tomados pelas autoridades competentes, sob as expensas da parte que a arrolou.

§ 3º Os depoimentos e as oitivas de que tratam o § 2º deste artigo serão realizados preferencialmente de forma virtual, segundo critério de conveniência e oportunidade da autoridade competente.

§ 4º Na hipótese de realização de prova testemunhal, cabe ao fornecedor reclamado informar ou intimar a testemunha por ele arrolada, comunicando-a do dia, hora e o local da audiência designada, dispensada a intimação por parte do órgão responsável pela instrução do processo.

§ 5º O não comparecimento injustificado da testemunha na hipótese tratada no § 4º deste artigo, presumirá que a parte desistiu de sua inquirição.

§ 6º A justificativa devidamente fundamentada pelo não comparecimento da testemunha deverá ser apresentada em até 05 (cinco) dias, contados da data designada, e sendo deferida, será agendada nova data.

§ 7º A juntada de prova documental poderá ser realizada até o saneamento do processo, excetuadas as seguintes hipóteses:

- I - necessidade de demonstração de fato ocorrido após o encerramento da instrução processual;
- II - necessidade de contraposição à fato levantado após o encerramento da instrução processual;
- III - o documento ter se tornado conhecido, acessível ou disponível após o encerramento da instrução processual, hipótese em que caberá à parte que os produziu comprovar o motivo que a impediu de juntá-los anteriormente;
- IV - o documento ter sido formado após a instauração do

processo sancionatório.

**Art. 78** No curso do processo administrativo sancionador, a critério do Conciliador de Defesa do Consumidor, poderá ser marcada audiência com o fornecedor, o representado e/ou pessoas físicas.

§ 1º O fornecedor poderá ofertar acordo em audiência, visando cessar ou minimizar os efeitos do ato lesivo e sua formalização, bem como cumprimento que atenda o objeto da reclamação nos termos da legislação vigente será considerado como circunstância atenuante.

§ 2º Caso o fornecedor opte por confessar a prática da infração consumerista, esta será considerada como circunstância atenuante.

§ 3º O terceiro interessado poderá ser notificado a comparecer na audiência, sempre que fatos ou provas trazidas pelo fornecedor na fase do processo sancionatório demonstrarem a necessidade, no caso em concreto, de maiores esclarecimentos, sempre observados os princípios da celeridade processual, da ampla defesa, do contraditório e do devido processo legal.

**Art. 79** A autoridade competente poderá admitir a utilização de prova produzida em outro processo administrativo ou judicial e lhe atribuirá o valor probatório adequado, observados os princípios do contraditório e da ampla defesa.

**Art. 80** O Conciliador de Defesa do Consumidor é a única autoridade competente para julgar os processos administrativos sancionadores em primeira instância.

**Parágrafo único** O Conciliador de Defesa do Consumidor, antes de julgar o feito, apreciará a defesa e as provas produzidas pelas partes.

**Art. 81** Sendo julgada insubsistente a infração, a autoridade julgadora recorrerá à Turma Recursal, mediante declaração na própria decisão.

**Parágrafo único** A decisão descrita no *caput* deste artigo será comunicada ao setor de fiscalização, para conhecimento dos Fiscais de Defesa do Consumidor, quando se tratar de processo instaurado por Auto de Infração.

**Art. 82** A decisão administrativa de insubsistência da infração conterá:

- I - identificação do representado e, quando for o caso, do representante;
- II - o resumo dos fatos imputados ao representado, com a indicação dos dispositivos legais infringidos;
- III - o registro das principais ocorrências no andamento do processo;
- IV - apreciação das provas;
- V - a conclusão a respeito da não configuração da prática infrativa;
- VI - remessa dos autos à Turma Recursal para a realização do reexame necessário.

**Art. 83** A decisão administrativa com cominação de multa conterá:

- I - identificação do representado e, quando for o caso, do representante;
- II - o resumo dos fatos imputados ao representado, com a indicação dos dispositivos legais infringidos;
- III - o sumário das razões de defesa;
- IV - o registro das principais ocorrências no andamento do processo;
- V - a apreciação das provas;
- VI - o dispositivo, com a conclusão a respeito da configuração da prática infrativa, com a especificação dos fatos que constituam a infração apurada;
- VII - a multa diária, porventura exarada, em caso de não comprovação do cumprimento da decisão de cessação do ato, com a indicação do dia do início do descumprimento;
- VIII - a multa estipulada, sua individualização e sua dosimetria;
- IX - as demais sanções descritas na Lei Federal nº 8.078/1990, se for o caso.

**Art. 84** Na hipótese de adequação do valor da multa, a autoridade competente deverá mencionar as razões à luz dos fatos concretos apurados

no processo administrativo.

**Parágrafo único** No caso de ocorrência de vantagem auferida pelo fornecedor em decorrência da prática infrativa, esta deve ser demonstrada e quantificada ou estimado o seu valor.

**Art. 85** A decisão poderá consistir em declaração de concordância com pareceres, notas técnicas ou decisões, hipótese em que integrarão o ato decisório.

**Art. 86** Quando a sanção tiver como cominação a contrapropaganda, o processo poderá ser instruído com indicações técnico-publicitárias, das quais se intimará o autuado, obedecidas, na execução da respectiva decisão, as condições constantes no §1º, do art. 60, da Lei Federal nº 8.078/1990.

**Art. 87** Julgado o processo e fixada a multa, será o infrator notificado para efetuar seu recolhimento no prazo de dez dias ou apresentar recurso, nos termos da Seção V, deste Decreto.

#### SEÇÃO V Dos Recursos

**Art. 88** Das decisões administrativas com aplicação de sanção, caberá recurso que será dirigido ao Presidente da Turma Recursal, sem efeito suspensivo, no prazo de dez dias, contados da data da intimação da decisão.

§ 1º Na hipótese de aplicação de multas, o recurso será recebido, com efeito suspensivo.

§ 2º A decisão recorrida pode ser confirmada, total ou parcialmente, pelos seus próprios fundamentos.

**Art. 89** Após a análise prévia da tempestividade do recurso pelo setor responsável, o processo será distribuído a um dos membros da Turma Recursal para análise das razões recursais e relatoria do voto.

§ 1º Em caso de análise de intempestividade do recurso, o fornecedor será notificado para o pagamento da multa imposta, tendo este o direito de apresentar impugnação à certidão, em caso de erro na contagem do prazo, a qual será analisada pelo setor responsável por sua emissão.

§ 2º Os votos prolatados serão colocados em discussão e julgados pelos componentes da turma recursal, órgão colegiado com competência para julgar, em grau de recurso, os processos administrativos que versem sobre a aplicação de sanções administrativas, previstas na Lei Federal nº 8.078/1990.

§ 3º A autoridade competente para proferir o Voto poderá apenas fazer remissão à própria decisão anterior, no caso de confirmação integral, ou ao trecho confirmado, no caso de confirmação parcial, desde que tenham sido confrontados todos os argumentos deduzidos no recurso capazes, em tese, de infirmar a conclusão adotada na decisão recorrida.

**Art. 90** Têm legitimidade para interpor recurso administrativo a parte sancionada.

**Art. 91** A Turma Recursal é a última instância administrativa para julgar os recursos interpostos das decisões de aplicação das sanções administrativas, previstas pela Lei Federal nº 8.078/1990.

**Art. 92** Os recursos de ofício relativos às infrações julgadas insubsistentes serão analisados pela Turma Recursal, nos moldes dispostos dessa seção.

**Art. 93** Da decisão prolatada em grau recursal não caberá mais recurso, seja de ordem formal ou material.

**Parágrafo único** Após o julgamento do recurso, o fornecedor será notificado para, no prazo de 10 (dez) dias, efetuar o recolhimento do valor da multa aplicada.

**Art. 94** Não será conhecido o recurso interposto fora dos prazos e condições estabelecidos neste Decreto.

**Art. 95** São irrecuráveis, na esfera administrativa, os atos de mero expediente ou preparatórios de decisões.

**Parágrafo único** Também são irrecuráveis as decisões de cadastro previstas no art. 30 deste Decreto e os atos anteriores à instauração

do processo administrativo sancionador.

**Art. 96** Os prazos estabelecidos nesta Seção são preclusivos.

#### SEÇÃO VI

##### Da Destinação da Multa e da Administração dos Recursos

**Art. 97** A multa tratada no inciso I, do art. 56 e no *caput* do art. 57 da Lei Federal nº 8.078, de 1990, será revertida ao Fundo vinculado à pessoa jurídica de direito público que impuser a sanção, gerido pelo respectivo Conselho Gestor.

**Art. 98** As multas arrecadadas serão aplicadas em conformidade com o que dispõe a Lei Estadual nº 7.170/1999, que instituiu o Fundo Estadual de Defesa do Consumidor.

**Art. 99** Na ausência de Fundos municipais, os recursos serão depositados no Fundo do respectivo Estado.

**Parágrafo único** O Conselho Estadual de Defesa do Consumidor - CONDECON-MT, poderá apreciar e autorizar a destinação de recursos para projetos especiais de entes públicos e privados, federais, estaduais e municipais de defesa do consumidor.

#### SEÇÃO VII

##### Do Termo de Ajustamento de Conduta

**Art. 100** A Secretaria de Estado de Assistência Social e Cidadania - SETASC, por iniciativa da Secretaria Adjunta de Defesa do Consumidor - PROCON/MT poderá celebrar compromissos de ajustamento de conduta às exigências legais, quando identificada a lesão, podendo ser firmado:

- I - antes da abertura do processo administrativo sancionador;
- II - durante o trâmite do processo administrativo sancionador;
- III - após a decisão final do processo.

§ 1º A celebração de termo de ajustamento de conduta não impede que outro, desde que mais vantajoso para o consumidor, seja lavrado por quaisquer das pessoas jurídicas de direito público integrantes do SNDC.

§ 2º A qualquer tempo, o órgão subscritor poderá, diante de novas informações ou se assim as circunstâncias o exigirem, mediante prévio acordo entre as partes, retificar ou complementar o acordo firmado, determinando outras providências que se fizerem necessárias, sob pena de invalidade imediata do ato, dando-se seguimento ao procedimento administrativo eventualmente arquivado.

§ 3º O compromisso de ajustamento conterà, entre outras, cláusulas que estipulem condições sobre:

I - obrigação do fornecedor de adequar sua conduta às exigências legais, no prazo ajustado

II - pena pecuniária, diária, pelo descumprimento do ajustado, levando-se em conta os seguintes critérios:

- a) o valor global da operação investigada;
- b) o valor do produto ou serviço em questão;
- c) os antecedentes do infrator;
- d) a situação econômica do infrator.

III - ressarcimento das despesas de investigação da infração e instrução do procedimento administrativo.

§ 4º A celebração do compromisso de ajustamento suspenderá o curso do processo administrativo, se instaurado, que somente será arquivado após atendidas todas as condições estabelecidas no respectivo termo.

§ 5º O descumprimento do termo de ajustamento de conduta acarretará a perda dos benefícios concedidos ao compromissário, sem prejuízo da pena pecuniária diária a que se refere o inciso II do *caput* do § 3º.

§ 6º Os recursos provenientes de termo de ajustamento de conduta deverão ser utilizados nos termos fixados na Lei Estadual nº 7.170/1999.

**Art. 101** O termo de ajustamento de conduta poderá estipular obrigações de fazer ou compensatórias a serem cumpridas pelo compromissário.

**Parágrafo único** As obrigações mencionadas no *caput* deste artigo deverão ser estimadas, preferencialmente, em valor monetário.

**Art. 102** Somente será celebrado Termo de Ajustamento de Conduta - TAC se as multas aplicadas forem superiores à R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

**Art. 103** Por ocasião da celebração do TAC, o PROCON/MT poderá conceder:

I - desconto de até 50% (cinquenta por cento) do valor da multa, caso o fornecedor manifeste interesse no pagamento no prazo de interposição de recurso;

II - desconto de até 20% (vinte por cento), nos casos em que o interesse seja manifestado após a decisão final do processo.

§ 1º O TAC fica condicionado ao cumprimento, pelo fornecedor, das cláusulas ajustadas no termo, cujo valor deverá ser quitado através de guia de recolhimento DARI/AUT ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor - FUNDECON, à vista ou parcelado em até 04 (quatro) parcelas.

§ 2º O TAC firmado suspenderá o processo ou procedimento, e o seu cumprimento ensejará o arquivamento do feito.

§ 3º Realizada a proposta do TAC e acolhido o seu processamento, a autoridade competente determinará a suspensão da tramitação do feito até a sua formalização ou indeferimento do pedido.

§ 4º Havendo conveniência administrativa, o valor da multa poderá ser convertido em obrigação compensatória proporcional ao valor da penalidade aplicada, consistente na doação de bens permanentes em benefício do órgão, que integrarão o patrimônio público da Secretaria Adjunta de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor - PROCON/MT, competindo ao seu gestor as regulamentações cabíveis ao caso.

§ 5º No caso de celebração do TAC antes da fixação da multa, o termo de ajustamento de conduta deverá consistir em obrigações de fazer ou compensatórias a serem cumpridas pelo compromissário.

**Art. 104** Nos Termos de Ajustamento de Conduta, será fixada multa pelo descumprimento de suas cláusulas na importância de 50% (cinquenta por cento) do valor da multa originalmente aplicada nos processos administrativos.

§ 1º Nos caso em que não houver a fixação de multa, somente de obrigações, o descumprimento dessas ensejará no agravamento da multa pecuniária final aplicada em 10% (dez por cento).

§ 2º O Secretário de Estado de Assistência Social e Cidadania poderá fixar, de acordo com a sua discricionariedade, valores diferenciados para a multa de descumprimento considerando a quantidade de processos do mesmo fornecedor, o valor do somatório das multas aplicadas nos respectivos processos administrativos objetos de TAC, o porte econômico da empresa, bem como as demais circunstâncias previstas para o cálculo da multa.

**Art. 105** O prazo de validade do Termo de Ajustamento de Conduta será de no mínimo 02 (dois) anos.

**Art. 106** Deverá o gestor da Secretaria Adjunta de Proteção e de Defesa dos Direitos do Consumidor normatizar o procedimento de instauração e processamento do Termo de Ajustamento de Conduta, observando os critérios e requisitos já definidos no neste Decreto.

**Art. 107** Após a formalização do TAC, sua vigência ficará condicionada à publicação do seu extrato no Diário Oficial do Estado de Mato Grosso e ao pagamento dos valores acordados, quando houver.

#### SEÇÃO VIII

##### Das Medidas e dos Procedimentos Cautelares

**Art. 108** Os Conciliadores e os Fiscais de Defesa do Consumidor, nos casos de extrema urgência ou de interesse da preservação da vida, saúde e segurança, poderão adotar as medidas administrativas, de forma cautelar, antecedente ou incidente, necessárias para fazer cessar a prática infrativa.

§ 1º A aplicação das medidas previstas no *caput* deste artigo por Fiscal de Defesa do Consumidor será lavrada no Auto de Constatação,

de forma antecedente, sem emendas ou rasuras que comprometam sua validade e deverá conter, além da indicação dos respectivos dispositivos legais e regulamentares infringidos, os motivos que ensejaram o agente atuante a assim proceder.

§ 2º As medidas cautelares poderão ser julgadas em autos apartados do processo administrativo principal.

§ 3º Os procedimentos e processos sancionatórios em que forem aplicadas medidas cautelares terão prioridade sobre os demais.

**Art. 109** Por ocasião da intimação, nas situações a que se refere o artigo anterior, poderá o fornecedor impugnar o ato no prazo de 05 (cinco) dias úteis, nos termos do art. 36, inciso V, da Lei Estadual nº 7.692/2002.

**Art. 110** Após o prazo para impugnação, o procedimento cautelar será encaminhado ao Conciliador de Defesa do Consumidor para apreciação da medida cautelar aplicada.

**Art. 111** Da decisão tratada no art. 110 deste decreto caberá recurso à Turma Recursal, a ser interposto no prazo de 10 (dez) dias, observados os requisitos da sessão dos Recursos, o qual será recebido apenas no efeito devolutivo.

**Parágrafo único** A Turma Recursal para julgamento do recurso interposto em face da decisão de medida cautelar será realizada em sessão extraordinária, a ser convocada por seu Presidente.

## SEÇÃO IX Das Sanções Administrativas

### SUBSEÇÃO I Das Disposições GERAIS

**Art. 112** O Conciliador de Defesa do Consumidor, mediante decisão administrativa, assegurando ampla defesa, poderá aplicar as sanções administrativas, compreendidas entre:

- I - multa e multa diária;
- 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.

**Art. 113** 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 quando forem constatados vícios de quantidade ou de qualidade por inadequação ou insegurança do produto ou serviço.

**Parágrafo único** Quando aplicada cautelarmente, a suspensão do fornecimento do produto ou serviço deverá observar o disposto na Seção VIII, Capítulo VI deste Decreto.

**Art. 114** O ônus para a realização do descarte dos produtos apreendidos sempre será de responsabilidade da empresa atuada, sendo facultativo ao estabelecimento atuado a escolha do local ambientalmente adequado de sua preferência, onde será realizada a destinação final dos referidos produtos.

**Art. 115** Os produtos apreendidos serão destruídos:

- I - após o trânsito em julgado administrativo da decisão que, no procedimento cautelar, julgar subsistente a medida administrativa aplicada;
- II - tratando-se de produto perecível a destruição pode ocorrer a qualquer momento após a apreensão.

**Art. 116** A empresa atuada poderá realizar o procedimento mediante comprovação do descarte com a juntada obrigatória dos seguintes documentos:

- I - documento emitido pela empresa contratada pelo atuado,

para destinação final dos produtos apreendidos, comprovando a realização do descarte;

- II - registro fotográfico da inutilização dos produtos apreendidos.

**Art. 117** O atuado, proprietário, responsável, preposto ou empregado que responda pelo gerenciamento do negócio poderá ser nomeado fiel depositário.

**Art. 118** O Fiscal de Defesa do Consumidor efetuará, quando necessário, a apreensão dos produtos, nos termos do inciso III, do art. 56, da Lei Federal nº 8.078/90, lavrando o respectivo auto.

**Art. 119** A suspensão do fornecimento do produto ou serviço, quando cautelar antecedente, poderá ser aplicada pela autoridade competente, independente de instauração de processo administrativo.

**Art. 120** As penas de cassação de alvará de licença, de interdição e de suspensão temporária da atividade, bem como a de intervenção administrativa, serão aplicadas quando o fornecedor reincidir na prática das infrações de maior gravidade previstas neste decreto 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. 121** 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 da Lei Federal nº 8.078/90 (CDC), 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 Quando constatados indícios de prática de publicidade enganosa ou abusiva, a autoridade competente poderá expedir notificação para que o fornecedor comprove a veracidade ou correção da publicidade veiculada apresentando os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem, bem como o plano de mídia da campanha publicitária.

§ 3º Quando aplicada cautelarmente, a contrapropaganda deverá observar o disposto na Seção VIII, Capítulo VI deste Decreto.

**Art. 122** Quando o fornecedor reincidir na prática de infrações de maior gravidade, previstas na legislação de consumo e nas infrações classificadas no grupo previsto no IV, do art. 124, ficará sujeito à sanção de suspensão temporária da atividade.

§ 1º A suspensão temporária da atividade poderá ser de até 30 (trinta) dias.

§ 2º Findo o prazo da sanção imposta, o fornecedor fica sujeito à nova verificação, podendo ser renovada a medida, observados os limites do § 1º deste artigo.

### SUBSEÇÃO II DA MULTA

**Art. 123** O valor da sanção de multa será fixado de acordo com a gravidade da infração, com a extensão do dano causado aos consumidores, com a vantagem auferida, com a condição econômica do fornecedor e com a proporcionalidade entre a gravidade da falta e a intensidade da sanção, nos termos do art. 57 da Lei Federal nº 8.078/1990.

§ 1º Fixada a pena base nos termos do caput deste artigo, serão, em seguida, consideradas as circunstâncias atenuantes e agravantes, nos termos do Código de Defesa do Consumidor, dos art. 24, 25, 26, 26-A, e 27 do Decreto Federal 2.181/97, e do presente decreto.

§ 2º No concurso de práticas infrativas, será aplicada a multa correspondente à infração mais grave, acrescida de um a dois terços.

§ 3º No caso de concurso de infratores, a cada um deles será aplicada pena graduada de conformidade com sua condição econômica, nos termos do presente Decreto.

**Art. 124** A gravidade da infração está relacionada com a sua natureza e potencial ofensivo, classificada em 4 (quatro) grupos assim definidos:

I - Infrações classificadas no grupo I:

- 1) omitir, nas ofertas ou vendas eletrônicas, por telefone ou reembolso postal, o nome e endereço do fabricante ou do importador na embalagem, na publicidade e nos impressos utilizados na transação comercial (art. 33, CDC);
- 2) promover publicidade de produto ou serviço de forma que o consumidor, de maneira fácil e imediata, não a identifique como tal (art. 36, CDC).

II - Infrações classificadas no grupo II:

- 1) ofertar produtos ou serviços sem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, condições de pagamento, juros, encargos, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados relevantes (art. 31, CDC);
- 2) deixar de cumprir a oferta suficientemente precisa, publicitária ou não, ou obrigação estipulada em contrato (art. 30 e 48, CDC);
- 3) deixar de promover a repetição do indébito por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais; (Art. 42, parágrafo único)
- 3) redigir instrumento de contrato que regule relações de consumo de modo a dificultar a compreensão do seu sentido e alcance ou não dar a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, (art. 46, CDC);
- 4) impedir, dificultar ou negar, no prazo legal de arrependimento, a desistência contratual e a devolução dos valores recebidos quando a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial (art. 49, CDC);
- 5) deixar de entregar termo de garantia, devidamente preenchido com as informações previstas no parágrafo único do artigo 50 da Lei Federal nº 8.078/1990;
- 6) deixar de fornecer manual de instrução, instalação e uso de produto em linguagem didática e com ilustrações (art. 50, parágrafo único, CDC);
- 7) redigir contrato de adesão em termos obscuros e com caracteres não-ostensivos e ilegíveis, cujo tamanho da fonte seja inferior ao corpo doze, dificultando a sua compreensão pelo consumidor (art. 54, § 3º, CDC);
- 8) redigir sem destaque cláusulas contratuais que impliquem limitação de direito do consumidor, impedindo a sua imediata e fácil compreensão (art. 54, § 4º, CDC).

III - Infrações classificadas no grupo III:

- 1) ofertar produtos ou serviços sem assegurar informação correta, clara, precisa, ostensiva e em língua portuguesa sobre a composição, seus respectivos prazos de validade e sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores (art. 31);
- 2) colocar no mercado de consumo produtos ou serviços em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação ou, se normas específicas não existirem, em desacordo com aquelas estabelecidas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou por outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - CONMETRO (arts. 18, § 6º, II, e 39, VIII, CDC);
- 3) deixar de sanar os vícios do produto ou serviço, de qualidade ou quantidade, que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária (arts. 18, 19 e 20, CDC);
- 4) recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, de produtos ou serviços (Art. 35, CDC);
- 5) colocar no mercado de consumo produtos ou serviços em quantidade inferior às indicações constantes do recipiente, da embalagem, da rotulagem ou da mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza (art. 19, CDC);
- 6) deixar de empregar, no fornecimento de serviços que tenham por objetivo a reparação de qualquer produto, componentes de reposição originais, adequados e novos ou que mantenham as especificações

técnicas do fabricante, salvo se existir autorização em contrário do consumidor (art. 21, CDC);

- 7) deixar as concessionárias ou permissionárias de fornecer serviços públicos adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos (art. 22, CDC);
- 8) deixar de assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto (art. 32, CDC);
- 9) impedir ou dificultar o acesso gratuito do consumidor às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes (art. 43, CDC);
- 10) manter cadastros e dados de consumidores com informações negativas, divergentes da proteção legal (art. 43, CDC);
- 11) elaborar cadastros de consumo com dados irreais ou imprecisos (art. 43, § 1º, CDC);
- 12) deixar de comunicar, por escrito, ao consumidor a abertura de cadastro, ficha, registro de dados pessoais e de consumo, quando não solicitado por ele (art. 43, § 2º, CDC);
- 13) deixar de corrigir a inexatidão de dados e cadastros quando solicitado pelo consumidor e de comunicar, no prazo legal, a alteração aos eventuais destinatários (art. 43, § 3º, CDC);
- 14) fornecer quaisquer informações que possam impedir ou dificultar acesso ao crédito junto aos fornecedores, após consumada a prescrição relativa à cobrança dos débitos do consumidor (art. 43, § 5º, CDC);
- 15) deixar o fornecedor, na publicidade de seus produtos ou serviços, de manter em seu poder, para informação dos legítimos interessados, os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem (art. 36, parágrafo único, CDC), ou deixar de informá-los ao Procon Estadual quando notificado para tanto (art. 55, § 4º, CDC);
- 16) promover publicidade enganosa ou abusiva (art. 37, CDC);
- 17) condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos (art. 39, I, CDC);
- 18) recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes (art. 39, II, CDC);
- 19) enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço (art. 39, III, CDC);
- 20) prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços (art. 39, IV, CDC);
- 21) exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva (art. 39, V, CDC);
- 22) executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes (art. 39, VI, CDC);
- 23) repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos (art. 39, VII, CDC);
- 24) 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 (art. 39, IX, CDC);
- 25) elevar, sem justa causa, o preço de produtos ou serviços (art. 39, X, CDC);
- 26) deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério (art. 39, XII, CDC);
- 27) aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido (art. 39, XIII, CDC);
- 28) cometer práticas abusivas às relações de consumo (Art. 39, caput, CDC);
- 29) deixar de entregar orçamento prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e dos equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços (art. 40, CDC);
- 30) deixar de restituir quantia recebida em excesso nos casos de produtos ou serviços sujeitos a regime de controle ou tabelamento de preços (art. 41, CDC);
- 31) submeter, na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente a ridículo ou a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça (art. 42, CDC);
- 32) inserir cláusula abusiva no instrumento de contrato (art. 51, CDC);
- 33) exigir multa de mora superior ao limite legal (art. 52, § 1º, CDC);
- 34) deixar de assegurar ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros (art. 52, § 2º, CDC);
- 35) inserir no instrumento de contrato cláusula que estabeleça a perda total das prestações pagas em benefício do credor que, em razão do inadimplemento, pleitear a resolução do contrato e a retomada do produto alienado (art. 53, CDC);
- 36) deixar de fornecer, prévia e adequadamente, ao consumidor, nas

vendas a prazo, informações obrigatórias sobre as condições do crédito ou financiamento (art. 52, CDC);

37) na oferta de crédito ao consumidor, publicitária ou não, indicar que a operação de crédito poderá ser concluída sem consulta a serviços de proteção ao crédito ou sem avaliação da situação financeira do consumidor (Art. 54-C, II, CDC);

38) ocultar ou dificultar a compreensão sobre os ônus e os riscos da contratação do crédito ou da venda a prazo (Art. 54-C, III, CDC);

39) assediar ou pressionar o consumidor para contratar o fornecimento de produto, serviço ou crédito, principalmente se se tratar de consumidor idoso, analfabeto, doente ou em estado de vulnerabilidade agravada ou se a contratação envolver prêmio (Art. 54-C, IV, CDC);

40) condicionar o atendimento de pretensões do consumidor ou o início de tratativas à renúncia ou à desistência de demandas judiciais, ao pagamento de honorários advocatícios ou a depósitos judiciais (Art. 54-C, V, CDC);

41) na oferta de crédito, previamente à contratação, não informar e esclarecer adequadamente o consumidor, considerada sua idade, sobre a natureza e a modalidade do crédito oferecido, sobre todos os custos incidentes (Art. 55-D, I, CDC);

42) não avaliar, de forma responsável, as condições de crédito do consumidor, mediante análise das informações disponíveis em bancos de dados de proteção ao crédito (Art. 54-D, II, CDC);

43) não informar a identidade do agente financiador ou não entregar ao consumidor, ao garante e a outros coobrigados cópia do contrato de crédito (Art. 54-D, III, CDC);

44) nos casos de produto ou serviço que envolva crédito, realizar ou proceder à cobrança ou ao débito em conta de qualquer quantia que houver sido contestada pelo consumidor em compra realizada com cartão de crédito ou similar, enquanto não for adequadamente solucionada a controvérsia, desde que o consumidor haja notificado a administradora do cartão com antecedência de pelo menos 10 (dez) dias contados da data de vencimento da fatura, vedada a manutenção do valor na fatura seguinte e assegurado ao consumidor o direito de deduzir do total da fatura o valor em disputa e efetuar o pagamento da parte não contestada, podendo o emissor lançar como crédito em confiança o valor idêntico ao da transação contestada que tenha sido cobrada, enquanto não encerrada a apuração da contestação (Art. 54-G, I, CDC);

45) recusar ou não entregar ao consumidor, ao garante e aos outros coobrigados cópia da minuta do contrato principal de consumo ou do contrato de crédito, em papel ou outro suporte duradouro, disponível e acessível, e, após a conclusão, cópia do contrato (Art. 54-G, II, CDC);

46) impedir ou dificultar, em caso de utilização fraudulenta do cartão de crédito ou similar, que o consumidor peça e obtenha, quando aplicável, a anulação ou o imediato bloqueio do pagamento, ou ainda a restituição dos valores indevidamente recebidos (Art. 54-G, III, CDC);

47) realizar qualquer atividade de telemarketing ativo, oferta comercial, proposta, publicidade ou qualquer tipo de atividade tendente a convencer aposentados e pensionistas a celebrar contratos de empréstimos de qualquer natureza (Art. 1º, Lei Estadual nº 11.692/2022);

48) celebrar contratos de empréstimos de qualquer natureza que não tenham sido expressamente solicitados pelos beneficiários a aposentados e pensionistas por meio de ligação telefônica (Art. 2º, Lei Estadual nº 11.692/2022);

49) descumprir notificação do Órgão de Defesa do Consumidor para prestar informações sobre questões de interesse do consumidor (art. 55, § 4º, CDC).

#### IV - Infrações classificadas no grupo IV:

- 1) colocar no mercado de consumo, ou ser responsável pela colocação, produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou à segurança (art. 10, CDC);
- 2) deixar de informar, de maneira ostensiva e adequada, a respeito da nocividade ou periculosidade de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou à segurança (art. 9º, CDC);
- 3) colocar no mercado de consumo produtos ou serviços inadequados ao fim a que se destinam ou com vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor (arts. 18, § 6º, III, e 20, CDC);
- 4) deixar de comunicar à autoridade competente e aos consumidores, mediante anúncios publicitários, a nocividade ou periculosidade do produto ou serviço de que o fornecedor obteve conhecimento após a sua introdução no mercado de consumo (art. 10, § 1º, CDC);
- 5) permitir o ingresso em estabelecimentos comerciais ou de serviços de um número maior de consumidores que o fixado pela autoridade administrativa como máximo (art. 39, XIV, CDC);
- 6) expor à venda produtos com validade vencida (art. 18, § 6º, I, CDC);
- 7) expor à venda produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados ou nocivos à vida ou à saúde (art. 18,

§ 6º, II, CDC);

**Art. 125** As infrações não previstas nos grupos elencados nos incisos I, II, III e IV do art. 124 deste Decreto serão classificadas de acordo com a discricionariedade da autoridade competente, devidamente motivada, até a emissão de ato normativo pelo Secretário Adjunto de Proteção e Defesa do Consumidor.

**Parágrafo único** Quando constatada a ausência de classificação de gravidade da infração prevista no artigo 124, a autoridade competente deverá comunicar imediatamente ao superior hierárquico, a quem caberá reportar ao Secretário Adjunto de Proteção e Defesa do Consumidor a necessidade de promover a devida classificação.

**Art. 126** Com relação à vantagem, serão consideradas as seguintes situações:

- a) vantagem não apurada ou não auferida;
- b) vantagem auferida.

**Art. 127** A condição econômica do infrator será aferida por meio de sua receita mensal média.

§ 1º Para o cálculo da receita média será considerada receita bruta obtida pelo infrator no exercício imediatamente anterior ao da infração, até o limite de 2.360.000 (dois milhões, trezentos e sessenta mil) UPFMT, podendo ser estimada ou arbitrada na hipótese de falta ou inaceitabilidade das informações prestadas pelo infrator.

§ 2º A receita bruta poderá ser comprovada, conforme o caso, com a apresentação da Guia de Informação e Apuração de ICMS, da Declaração de Arrecadação do ISS, do Demonstrativo de Resultado do Exercício (DRE), da Declaração de Imposto de Renda, do Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas ou das Empresas de Pequeno Porte (DARF SIMPLES), ou mediante compartilhamento de informações por outros órgãos oficiais.

§ 3º Quando o infrator exercer atividade de fornecimento de produto e serviço será necessária a apresentação de documentos que comprovem a receita bruta auferida em ambas as atividades.

§ 4º A receita bruta será a correspondente ao do estabelecimento onde ocorrer a infração. Se infração da mesma natureza for verificada em mais de um estabelecimento do fornecedor, serão computadas as respectivas receitas líquidas para a definição de sua condição econômica, cabendo ao fornecedor prestar as informações para fins de individualização da receita dos estabelecimentos.

§ 5º Na hipótese de estimativa ou arbitramento da receita média de que trata o § 1º, deverão ser observados os seguintes parâmetros:

#### I - O porte será considerado:

- a) MEI, se tal informação constar no Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral emitido pelo site da Receita Federal do Brasil;
- b) ME, se tal informação constar no Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral emitido pelo site da Receita Federal do Brasil;
- c) EPP, se tal informação constar no Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral emitido pelo site da Receita Federal do Brasil;
- d) Grande, caso não se enquadre nos incisos anteriores.

#### II - O faturamento anual presumido será de:

- a) R\$ 81 mil, no caso da alínea a do inciso anterior;
- b) R\$ 360 mil, no caso da alínea b do inciso anterior;
- c-) R\$ 4,8 milhões, no caso da alínea c do inciso anterior;
- d) 425.000 UPFMT, para fornecedores enquadrados na alínea d do inciso anterior com atuação em nível local;
- e) 1.414.000 UPFMT, para fornecedores enquadrados na alínea d do inciso anterior com atuação em nível estadual;
- f) 1.886.000 UPFMT, para fornecedores enquadrados no alínea d do inciso anterior com atuação em nível nacional;
- g) 2.360.000 UPFMT, para fornecedores enquadrados no alínea d do inciso anterior que tenham atuação multinacional ou se tratem de concessionárias de serviços públicos.

**Art. 128** A dosimetria da pena de multa será feita em duas etapas: primeiramente, proceder-se-á à fixação da pena-base, e, em seguida, efetuar-se-á a adição e/ou subtração dos montantes referentes às circunstâncias atenuantes e depois às agravantes.

**Art. 129** A pena-base será apurada com base nos fatores indicados no art. 25 deste Decreto (gravidade da infração, extensão do

dano causado aos consumidores, vantagem auferida, condição econômica do fornecedor e proporcionalidade entre a gravidade da falta e a intensidade da sanção), observando-se a seguinte fórmula:

$$[(\text{REC}/12) \times 0,01 \times \text{NAT} \times \text{VAN} \times \text{ED}] + \text{PE} = \text{MULTA-BASE}$$

REC = Receita bruta

PE = Fator fixo de cálculo, definido pelo Porte econômico do fornecedor

NAT = Natureza da infração

VAN = Vantagem

ED = Extensão do dano

§ 1º O porte econômico do fornecedor será determinado em razão de seu faturamento bruto anual (REC), atribuindo-se a cada um deles um fator fixo de cálculo (PE), expresso em Unidade Padrão Fiscal (UPFMT) vigente na data do cálculo, obedecendo-se à seguinte classificação:

I - MEI (Microempreendedor individual): faturamento anual de até R\$81.000,00: fator 4 UPFMT;

II - ME (Microempresa): faturamento entre R\$ 81.000,01 e R\$360.000,00: fator 8 UPFMT;

III - EPP (Empresa de pequeno porte): faturamento entre R\$360.000,01 e R\$ 4.800.000,00: fator 12 UPFMT;

IV - EMP (Empresa de médio porte): faturamento entre R\$4.800.000,01 e R\$90.000.000,00: fator 16 UPFMT;

V - EM-GP (Empresa de médio-grande porte): faturamento anual entre R\$90.000.000,01 e R\$300.000.000,00: fator 24 UPFMT;

VI - EGP (Empresa de grande porte): faturamento anual acima de R\$300.000.000,00: fator 40 UPFMT.

§ 2º Ato normativo do dirigente do órgão de defesa do consumidor (PROCON-MT) poderá atualizar os valores da classificação do porte econômico definidos no parágrafo anterior.

§ 3º O fator de cálculo referente à natureza da infração (NAT) será o correspondente ao do grupo em que a infração estiver classificada:

Grupo NAT

I - 1;

II - 2;

III - 3;

IV - 4.

§ 3º Em relação à vantagem, serão utilizados dois fatores de cálculo: Vantagem não apurada ou não auferida - fator 1; Vantagem auferida - fator 1,5.

§ 4º Em relação à extensão do dano (ED) será considerada a partir do universo de consumidores efetiva ou potencialmente prejudicados pela infração, da seguinte forma:

I - Individual: fator de multiplicação 0,03;

II - Coletivo ou Individual Homogêneo: fator de multiplicação 1;

III - Difuso: fator de multiplicação 3;

§ 5º Nos casos de reunião de procedimentos ou processos em razão da constatação de repetição de demandas individuais análogas, nos termos do art. 27, a extensão do dano (ED) será considerada da seguinte forma:

I - 2 a 10 consumidores individuais: fator de multiplicação 0,15;

II - 11 a 50 consumidores individuais: fator de multiplicação 0,2;

III - acima de 50 consumidores individuais: fator de multiplicação 0,25;

§ 6º Nos casos em que a fórmula de cálculo identificada no caput deste artigo gerar multa em valor inferior ou superior aos limites definidos pelo Código de Defesa do Consumidor, prevalecerão os limites da Lei 8.078/90.

§ 7º Adotados os parâmetros e critérios para a fixação da pena base, uma vez verificado eventual não atendimento aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade entre a gravidade da falta e a intensidade da sanção, nos termos do art. 28, inciso V, do Decreto Federal nº 2.181/1997, caberá à autoridade competente pela lavratura do Auto de Infração ou decisão no processo administrativo, adequá-la a tais diretrizes legais e principiológicas, podendo reduzir ou aumentar a pena base, de forma fundamentada.

§ 8º Poderá a autoridade competente, a fim de adequar o

valor da multa ao seu intervalo legal e a parâmetros de razoabilidade e proporcionalidade, observar-se, dentre outros, os seguintes critérios:

I - a quantidade de reclamações contra o infrator registradas no sistema oficial do órgão, e no portal consumidor.gov.br, ao longo dos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração em exame;

II - os índices de resolatividade de reclamações apresentados pelo infrator no sistema oficial do órgão, e no portal consumidor.gov.br, ao longo dos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração em exame;

III - o dano causado ao consumidor, apurável no caso concreto, hipótese em que a multa não poderá ser inferior ao valor do dano constatado.

§ 9º Para efeito da aplicação do concurso de infrações, este pode ser classificado em material, formal ou continuado, definidos da seguinte forma:

I - concurso material: o fornecedor, mediante duas ou mais ações ou omissões (condutas distintas), comete mais de uma infração;

II - concurso formal: o fornecedor, por meio de uma só ação ou omissão (uma só conduta), comete mais de uma infração;

III - concurso continuado: por meio de mais de uma ação ou omissão, o fornecedor comete infrações administrativas, as quais, considerando-se as circunstâncias de tempo, de lugar, de maneira de execução, são havidas como praticadas num único contexto ou em situações repetidas.

**Art. 130** As circunstâncias agravantes e atenuantes estabelecidas no Código de Defesa do Consumidor e no Decreto Federal nº 2.181/1997, implicam aumento ou diminuição de pena de um sexto à metade, calculados sobre a pena-base, respeitados sempre os limites mínimo e máximo do valor da multa, observada a proporcionalidade em razão do número de atenuantes e agravantes.

**Parágrafo Único** Na fixação da pena de multa, os elementos que forem utilizados para a fixação da pena-base não poderão ser valorados novamente como circunstâncias agravantes ou atenuantes.

**Art. 131** Considera-se reincidência a repetição de prática infrativa, de qualquer natureza, às normas de defesa do consumidor, punida por decisão administrativa irrecorrível.

**Parágrafo Único** Para efeito de reincidência, não prevalece a sanção anterior, se entre a data da decisão administrativa definitiva e aquela da prática posterior houver decorrido período de tempo superior a 5 (cinco) anos.

**Art. 132** O valor da multa, respeitados os limites do art. 57 da Lei Federal nº 8.078/1990, será reduzido nos seguintes casos:

a) 30% (trinta por cento) do seu valor, caso ocorra o pagamento à vista após o recebimento do DAR para pagamento, no prazo de vencimento do documento de arrecadação;

b) 20% (vinte por cento) do seu valor, caso ocorra o pagamento parcelado, após o recebimento do DAR para pagamento, no prazo de vencimento do primeiro boleto bancário.

§ 1º O parcelamento da multa somente poderá ser realizado na hipótese da alínea "b" deste artigo.

§ 2º Na hipótese da matéria impugnada versar somente sobre erro material do cálculo do valor da multa, os prazos das alíneas "a" e "b" contar-se-ão a partir da decisão desta impugnação, em caso de seu provimento.

§ 3º Os descontos que trata este artigo deverá ser informado ao infrator, por ocasião da notificação do valor da multa.

**Art. 133** A Secretaria Adjunta de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON-MT disponibilizará mensalmente, planilha de cálculo seu sítio eletrônico, que constem os valores das multas mínima e máxima, corrigidos mês a mês pela taxa de juros SELIC desde a data da extinção da UFIR.

## CAPÍTULO X DAS NULIDADES

**Art. 134** A inobservância de forma não acarretará a nulidade do ato, se não houver prejuízo para a defesa.

**Parágrafo único** A nulidade prejudicará somente os atos posteriores ao ato declarado nulo e dele diretamente dependentes ou de

que sejam consequência, cabendo à autoridade que a declarar indicar tais atos e determinar o adequado procedimento saneador, se for o caso.

### CAPÍTULO XI DO PAGAMENTO E DA INSCRIÇÃO EM DÍVIDA ATIVA

**Art. 135** Não havendo recurso da decisão, o valor da multa deverá ser recolhido em até 10 (dez) dias ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor, tratado pela Lei Estadual nº 7.170 de dezembro de 1999.

**Parágrafo único** O recolhimento será feito através de DAR.

**Art. 136** Antes de findo o prazo do recolhimento, o devedor poderá propor a quitação do débito em até 03 (três) vezes, isentando-se de juros e multas, desde que as parcelas não sejam inferiores a 05 (cinco) Unidades Padrão do Estado de Mato Grosso - UPFMT.

§ 1º Mesmo depois de findo o prazo de 10 (dez) dias, o devedor ainda poderá parcelar a totalidade do débito em até 36 (trinta e seis) vezes, iguais e sucessivas, desde que o valor de cada uma não seja inferior a 05 (cinco) UPF/MT, na data da solicitação, que poderá ser feita por meio eletrônico.

§ 2º Solicitado o parcelamento, por meio eletrônico, o fornecedor obterá, pelo mesmo meio, modelo do pedido a ser protocolizado no PROCON-MT, bem como o DAR relativo à 1ª (primeira) parcela que, em qualquer hipótese e deverá ser paga no prazo de 10 (dez) dias.

§ 3º Caberá ao Secretário Adjunto de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/MT analisar, deferir ou não os pedidos de parcelamento, verificando o cumprimento dos requisitos elencados no caput e nos §§1º e 2º deste artigo.

§ 4º A decisão que indeferir o pedido de parcelamento, nos moldes propostos pelo devedor, indicará a forma correta para quitar sua dívida e seu valor atualizado.

§ 5º A decisão que deferir o pedido de parcelamento em razão do reconhecimento do preenchimento dos requisitos deste Decreto, determinará a emissão dos demais documentos DAR.

§ 6º As parcelas do acordo serão recolhidas dentro dos prazos abaixo fixados.

I - 1ª parcela: até 10 (dez) dias, contados da data da notificação do deferimento do acordo de parcelamento;

II - 2ª e demais parcela: até o último dia útil do primeiro mês subsequente, e assim sucessivamente até a conclusão do acordo.

§ 7º Serão cancelados os parcelamentos solicitados quando não houver o recolhimento da 1ª (primeira) parcela no prazo fixado no inciso I do §6º deste artigo.

**Art. 137** Não sendo recolhido o valor da multa em 10 (dez) dias, e nem ocorrendo nenhuma das hipóteses previstas nos parágrafos do artigo anterior, o procedimento deverá ser encaminhado à Procuradoria Geral do Estado de Mato Grosso, para que aquela promova a sua inscrição em Dívida Ativa para subsequente cobrança executiva.

### CAPÍTULO XII DO PEDIDO DE RECONSIDERAÇÃO E DA REVISÃO

**Art. 138** Contra decisões tomadas pela Turma Recursal, caberá pedido de reconsideração, que não poderá ser renovado, observando-se, no que couber, o regime do recurso previsto no art. 67.

**Parágrafo único** O pedido de reconsideração só será admitido se contiver novos argumentos, e será sempre dirigido ao Presidente da Turma Recursal.

**Art. 139** O prazo para apresentação do pedido de reconsideração será de 15 (quinze) dias contados da publicação ou intimação do ato.

**Art. 140** O pedido de reconsideração não tem efeito suspensivo.

**Parágrafo único** Havendo justo receio de prejuízo de difícil ou incerta reparação decorrente da execução, a autoridade recorrida, de ofício ou a pedido, dar efeito suspensivo ao pedido de reconsideração.

**Art. 141** O pedido de reconsideração deverá ser decidido no prazo máximo de 90 (noventa) dias.

**Art. 142** Os processos administrativos de que resultem sanções poderão ser revistos, a qualquer tempo, a pedido ou de ofício, quando surgirem fatos novos ou circunstâncias relevantes suscetíveis de justificar a inadequação da sanção aplicada.

**Art. 143** Da revisão do processo não poderá resultar agravamento da sanção aplicada ao fornecedor.

**Art. 144** O processo administrativo sancionatório poderá ser revisto a qualquer tempo, a pedido l ou de ofício pela autoridade que houver proferido o ato, quando:

I - Não houver sido realizado pagamento da multa aplicada;

II - A multa aplicada não estiver sendo cobrada ou impugnada judicialmente;

III - a decisão houver sido proferida contra expressa disposição legal;

VI - a decisão for contrária à evidência colhida nos autos;

V - a decisão se fundar em depoimentos, exames periciais, vistorias e documentos falsos;

VI - surgirem, após a decisão, provas que contrariem os fundamentos da decisão;

VII - ocorrer circunstâncias que autorizem o abrandamento da pena aplicada.

**Parágrafo único** Os pedidos que não se fundarem nos casos enumerados neste artigo serão indeferidos.

**Art. 145** A revisão não autoriza o agravamento da sanção aplicada.

**Art. 146** No processo revisional, o ônus da prova cabe ao requerente.

**Art. 147** O requerimento de revisão de processo será sempre dirigido ao Secretário Adjunto de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor.

**Art. 148** Deferida a petição, o Secretário Adjunto de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor providenciará o seu encaminhamento para distribuição a um dos membros da Turma Recursal.

**Parágrafo único** Estará impedido de atuar na revisão quem tenha atuado no procedimento administrativo sancionador respectivo.

**Art. 149** Se a revisão for julgada procedente, será reduzida ou cancelada a sanção aplicada ao fornecedor.

### CAPÍTULO XIII DA REVOGAÇÃO E CONVALIDAÇÃO DOS ATOS ADMINISTRATIVOS

**Art. 150** Os atos eivados de vício de legalidade poderão ser revogados por motivo de conveniência ou oportunidade, respeitados os direitos adquiridos, sempre assegurando a ampla defesa e o contraditório.

**Parágrafo único** Os atos que apresentem defeitos sanáveis poderão ser convalidados em decisão na qual se evidencie não acarretar lesão ao interesse público nem prejuízo a terceiros.

**Art. 151** Os atos inválidos poderão ser convalidados quando a invalidade decorrer de vício de competência ou de ordem formal desde que:

I - na hipótese de vício de competência, a convalidação seja feita pela autoridade titulada para a prática do ato e não se trate de competência indelegável;

II - na hipótese de vício formal, este possa ser suprimido de modo eficaz.

**Parágrafo único** Não será admitida a convalidação quando dela resultar prejuízo à Administração Pública Estadual ou a terceiros ou quando se tratar de ato impugnado.

### CAPÍTULO XIV DAS DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

**Art. 152** Todos os processos instaurados na vigência do Decreto Estadual nº 3.571/2004 por Termo de Reclamação do consumidor que contenham parecer opinativo pelo o arquivamento ante a ausência de prática infrativa serão imediatamente finalizados, baixados no sistema e

promovido o arquivamento físico dos autos.

**Art. 153** Nos processos instaurados na vigência do Decreto Estadual nº 3.571/2004, por Termo de Reclamação do consumidor, deverão ser imediatamente proferidas as decisões de cadastros e:

I - em se tratando de reclamação não fundamentada ou de reclamação fundamentada atendida, serão os processos finalizados, baixados no sistema e promovido o arquivamento físico dos autos;

II - em se tratando de reclamação fundamentada não atendida, cuja fase instrutória se encontra em curso, com indícios suficientes de lesão ou ameaça de lesão às normas consumeristas, deverá ser exarado despacho solicitando a conversão do procedimento para o processo administrativo sancionador, com abertura de novo prazo para a defesa;

III - em se tratando de reclamação fundamentada com fase instrutória finalizada, nos quais já houve a abertura do prazo de defesa, deverão ser exarados decisão de cadastro e despacho solicitando a conversão em processo sancionador, sem a necessidade de abertura de novo prazo para impugnação.

**Art. 154** Os critérios estabelecidos neste Decreto para a dosimetria da multa, nos moldes do previsto na subseção II, do Capítulo VI, serão utilizados nas multas aplicadas a partir da publicação do presente Decreto, bem como naquelas que forem objeto de pedido de reconsideração.

**Parágrafo único** Nos processos em tramitação em que for alegada a presença das novas atenuantes trazidas pela alteração do Decreto Federal n. 2.181/97, o novo cálculo deverá respeitar o limite de 1/6 à metade da pena-base fixada.

**Art. 155** Todas as disposições trazidas neste Decreto poderão ser alegadas em grau de recurso nos processos já instaurados ao tempo da publicação do presente, mesmo que não tenham sido arguidas em defesa.

#### CAPÍTULO XI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 156** O Secretário de Estado de Assistência Social e Cidadania é a autoridade competente para:

I - instauração do Processo Administrativo Sancionador para apuração de violações às normas consumerista que tenham caráter coletivo e difuso, quando no exercício da função tomar conhecimento da infração, além da adoção dos procedimentos necessários para sua instauração, nos casos que estes não tenham sido ainda adotados oportunamente pela área da fiscalização;

II - adotar medidas cautelares previstas no artigo 56 da Lei Federal nº 8.078/1990, observando ainda os termos previstos na Lei Estadual 7.692/2002;

III - formalizar Termo de Ajustamento de Conduta - TAC;

IV - homologar Plano de Resultados que trata o art. 54 deste Decreto;

V - expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações no prazo de 10 (dez dias) sobre questões de interesse do consumidor nos termos do § 4º do art. 55 da Lei Federal nº 8.078/1990.

**Parágrafo único** As atribuições constantes dos incisos I e II deste artigo poderão ser delegadas por portaria ao Secretário Adjunto de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor.

**Art. 157** O Secretário Adjunto de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor é a autoridade competente para:

I - instaurar o Processo Administrativo Sancionador nos casos de violações às normas consumeristas de caráter individual, bem como adotar quaisquer medidas cautelares previstas no art. 56 da Lei Federal nº 8.078/1990, nos termos previstos no art. 61 da Lei Estadual nº 7.692/2002, ou delegar a referida atribuição, por portaria, observada a competência hierárquica do órgão;

II - determinar a reunião dos feitos individuais em qualquer fase em que se encontre em uma única reclamação ou processo;

III - determinar mediante despacho fundamentado a instauração de procedimento de Averiguação Preliminar;

IV - expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações no prazo de 10 (dez) dias sobre questões de interesse do consumidor nos termos do § 4º do art. 55 da Lei Federal nº 8.078/1990;

V - determinar ao Coordenador de Fiscalização, fundamentadamente, a fiscalização de estabelecimentos industriais, comerciais e prestadores de serviços privado ou públicos no âmbito do Estado de Mato Grosso.

**Parágrafo único** As atribuições previstas neste artigo não excluem outras descritas no presente decreto.

**Art. 158** O Coordenador de Conciliação e Turma Recursal do Procon é a autoridade competente para:

I - solicitar, mediante despacho fundamentado, instauração de procedimento de Averiguação Preliminar;

II - determinar, comunicado o superior hierárquico, a reunião dos feitos nos quais haja conexão temática e as infrações tiverem sido praticadas em circunstâncias de tempo ou de lugar similares em uma única reclamação;

III - coordenar a realização dos atos preparatórios para instauração pela autoridade competente do processo administrativo sancionador;

IV - expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações no prazo de 10 (dez) dias sobre questões de interesse do consumidor nos termos do § 4º do art. 55 da Lei Federal nº 8.078/1990.

**Parágrafo único** As atribuições previstas neste artigo não excluem outras descritas no presente decreto.

**Art. 159** O Coordenador de Fiscalização, Controle e Monitoramento de Mercado é a autoridade competente para:

I - instaurar procedimento de Averiguação Preliminar;

II - aplicar medidas cautelares nos termos previstos nos artigos 108 a 111 deste Decreto, de modo a fazer cessar de forma imediata lesão que coloque em risco a segurança e a saúde dos consumidores;

III - determinar a reunião dos feitos nos quais haja conexão temática e as infrações tiverem sido praticadas em circunstâncias de tempo ou de lugar similares em um único procedimento coletivo, comunicado o superior hierárquico;

IV - no âmbito das atribuições do cargo, expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações no prazo de 10 (dez) dias sobre questões de interesse do consumidor nos termos do § 4º do art. 55 da Lei Federal nº 8.078/1990.

**Parágrafo único** As atribuições previstas neste artigo não excluem outras descritas no presente Decreto.

**Art. 160** O Coordenador de Atendimento e Orientação é a autoridade competente para:

I - requerer mediante despacho fundamentado instauração de procedimento de Averiguação Preliminar;

II - determinar a reunião dos feitos nos quais haja conexão temática e as infrações tiverem sido praticadas em circunstâncias de tempo ou de lugar similares em um único procedimento;

III - no âmbito das atribuições do cargo, expedir notificações aos fornecedores para, sob pena de desobediência, prestarem informações no prazo de 10 (dez) dias sobre questões de interesse do consumidor nos termos do § 4º, do art. 55, da Lei Federal nº 8.078/1990;

IV - solicitar à autoridade competente do órgão a adoção de medida cautelar nas hipóteses previstas em lei.

**Parágrafo único** As atribuições previstas neste artigo não excluem outras descritas neste Decreto.

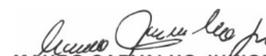
**Art. 161** Os procedimentos omissos no presente decreto, bem como aqueles necessários para compatibilização da prática dos atos com o sistema de tramitação virtual de processos decorrentes da transformação digital do PROCON/MT serão disciplinadas por instrução normativa.

**Art. 162** Ficam revogados os Decretos nºs 3.571 de 27 de julho de 2004, 1.238 de 30 de outubro de 2017 e 125 de 21 de maio de 2019.

**Art. 163** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Palácio Paiaguás em Cuiabá, 22 de dezembro de 2022, 201º da Independência e 134º da República.

  
MAURO MENDES  
Governador do Estado

  
MAURO CARVALHO JÚNIOR  
Secretário-Chefe da Casa Civil

(original assinado)

**ROSÂNGELA APARECIDA DE SOUZA GOMES**

Secretária de Estado de Assistência Social e Cidadania em substituição legal