

PORTARIA GS Nº 01/2026 – PROCON CEARÁ

Dispõe sobre diretrizes provisórias para a condução de procedimentos administrativos, atividades de fiscalização, aplicação de sanções administrativas e tramitação de processos no âmbito do PROCON CEARÁ, enquanto não editada regulamentação específica definitiva, as quais tramitam em processos internos do PROCON CEARÁ.

O **SUPERINTENDENTE ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR**, no uso de suas atribuições legais, especialmente aquelas conferidas pela Lei nº 18.358, de 15 de dezembro de 2023, pela Lei nº 18.595, de 28 de dezembro de 2023, pela Lei Complementar nº 308, de 6 de março de 2023, e pelo Decreto nº 35.952, de 19 de janeiro de 2024,

CONSIDERANDO o disposto no **Código de Defesa do Consumidor – Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990;**

CONSIDERANDO o **Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997**, que regulamenta o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC;

CONSIDERANDO que o **PROCON CEARÁ encontra-se em fase de estruturação institucional e normativa**, com a elaboração de regulamentação específica para disciplinar o processo administrativo sancionador, a fiscalização e os procedimentos administrativos internos;

CONSIDERANDO a **necessidade de assegurar a continuidade das ações de defesa do consumidor**, especialmente as atividades de atendimento, fiscalização e responsabilização de fornecedores;

CONSIDERANDO o princípio da **eficiência administrativa e da proteção do consumidor**, previstos no art. 37 da Constituição Federal e no Código de Defesa do Consumidor;

RESOLVE:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Portaria estabelece **diretrizes provisórias para a condução de procedimentos administrativos, atividades de fiscalização e aplicação de sanções administrativas** no âmbito do PROCON CEARÁ, até a edição da regulamentação normativa definitiva sobre a matéria.

Art. 2º As disposições desta Portaria têm caráter **transitório e orientador**, aplicando-se aos processos administrativos, às atividades fiscalizatórias e aos procedimentos administrativos conduzidos pelo PROCON CEARÁ.

Art. 3º Os procedimentos administrativos observarão, especialmente, os princípios da:

- I - legalidade;
- II - impessoalidade;
- III - moralidade administrativa;
- IV - publicidade;
- V - eficiência;
- VI - contraditório e ampla defesa;
- VII - proporcionalidade e razoabilidade;
- VIII - motivação e segurança jurídica;
- IX - proteção e defesa do consumidor.

CAPÍTULO II

DOS PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS

Art. 4º Os procedimentos administrativos no âmbito do PROCON CEARÁ poderão ser instaurados:

- I - de ofício pela autoridade competente;
- II - mediante denúncia ou reclamação apresentada por consumidor;
- III - por provocação de entidades representativas ou de órgãos públicos.

Art. 5º As demandas registradas em sistemas eletrônicos de atendimento ao consumidor ou em canais institucionais do PROCON CEARÁ terão caráter **preferencialmente conciliatório**, visando à solução consensual do conflito entre consumidor e fornecedor.

Art. 6º Não sendo obtida solução consensual e havendo indícios de infração às normas de defesa do consumidor, poderá ser instaurado **processo administrativo sancionador**, mediante:

- I - auto de infração;
- II - termo de constatação;
- III - portaria de instauração.

CAPÍTULO III

DA DEFESA E INSTRUÇÃO PROCESSUAL

Art. 7º Instaurado o processo administrativo, o fornecedor será notificado para apresentar **defesa administrativa**, no prazo mínimo de **10 (dez) dias úteis**.

Art. 8º A instrução processual poderá compreender:

- I - apresentação de defesa e documentos;
- II - produção de provas;
- III - diligências;
- IV - manifestações técnicas;



V - demais atos necessários à formação do convencimento da autoridade administrativa.

Art. 9º Encerrada a instrução processual, será proferida decisão administrativa devidamente fundamentada pela autoridade competente.

CAPÍTULO IV

DA FISCALIZAÇÃO

Art. 10 A fiscalização das relações de consumo será exercida por servidores ou agentes devidamente designados pelo PROCON CEARÁ, no exercício do poder de polícia administrativa.

Art. 11 No exercício de suas atribuições, os agentes de fiscalização poderão:

- I - realizar inspeções em estabelecimentos comerciais ou prestadores de serviços;
- II - requisitar documentos e informações;
- III - coletar amostras de produtos;
- IV - lavrar autos de infração ou termos de constatação.

Art. 12 Constatada infração às normas de defesa do consumidor, poderão ser adotadas medidas administrativas cabíveis, inclusive cautelares, nos termos da legislação vigente.

CAPÍTULO V

DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Art. 13 As sanções administrativas aplicáveis no âmbito do PROCON CEARÁ observarão o disposto no Código de Defesa do Consumidor e no Decreto Federal nº 2.181/1997.

Art. 14 A aplicação das penalidades considerará, entre outros critérios:

- I - gravidade da infração;
- II - vantagem auferida pelo infrator;
- III - condição econômica do fornecedor;
- IV - extensão do dano causado;
- V - reincidência.

CAPÍTULO VI

CRITÉRIOS DE FIXAÇÃO DA MULTA ADMINISTRATIVA

Art. 15. A pena-base será fixada de acordo com a natureza da infração, o porte econômico da empresa, a vantagem auferida e a extensão do dano, nos termos do artigo 57 da Lei Federal nº 8.078/1990, art. 8º do Decreto nº 2.181/1997 e deste ato normativo.

Parágrafo único. Os referidos critérios elencados serão apurados a partir da seguinte fórmula para o cálculo da pena-base:

$$PB: (NAT \times CEPE \times VA \times ED)$$

I - PB: pena base;

II - NAT: enquadramento da infração no grupo equivalente a sua natureza e gravidade, ora classificados no anexo I do referido documento;

III - CEPE: condição econômica - porte econômico da empresa;

IV - VA: vantagem auferida;

V - ED: extensão do dano (individual ou coletivo);

Art. 16. A natureza e gravidade da infração (NAT) obedecerão às classificações definidas no Anexo I deste ato, segundo os valores em UFIRCE discriminados abaixo:

I - infrações que se enquadrem no grupo I, terão o percentual de NAT fixado em 900 (novecentas) UFIRCE ;

II - infrações que se enquadrem no grupo II, terão o percentual de NAT fixado em 1.800 (mil e oitocentas) UFIRCE;

III - infrações que se enquadrem no grupo III, terão o percentual de NAT fixado em 2.700 (duas mil e setecentas) UFIRCE;

Parágrafo único. Quanto aos processos individuais, será considerada, para fins de aplicação do fator referente à natureza e gravidade da infração (NAT), apenas o percentual fixado ao grupo I, mesmo que a infração esteja enquadrada em grupo diverso.

Art. 17. Sobre a condição econômica da empresa, que será aferida a partir do seu porte definido pela Receita Federal, aplicar-se-ão os fatores de multiplicação de acordo com as categorias a seguir determinadas:

I - microempresa: fator de multiplicação 1;

II - empresa de pequeno porte: fator de multiplicação 1,5;

III - empresa de médio porte: fator de multiplicação 2;

IV - empresa de grande porte: fator de multiplicação 4;

Art. 18. Com relação à vantagem econômica auferida pelo fornecedor, serão considerados os seguintes cenários:

I - vantagem não apurada ou não auferida, assim consideradas, respectivamente, as situações em que não restar comprovada a obtenção de vantagem com a conduta infracional ou a infração, elas próprias circunstâncias, não implicar na obtenção de vantagem, hipótese em que será aplicado o fator de multiplicação 1.

II - vantagem apurada, assim considerada aquela comprovadamente auferida em razão da prática do ato infracional, conjuntura em que será aplicado fator de multiplicação 1 a 6.

Art. 19. O fator de extensão do dano será aplicado aos processos individuais, coletivos e de ofício, em que, através de decisão devidamente fundamentada, considerando a abrangência do dano no caso específico, ou, ainda, a constatação de dano transindividual em toda a comunidade de consumidores de um dado produto ou

serviço, utilizar-se-á índice de multiplicação de 1 a 15, a depender do alcance do dano causado.

Art. 20. Fixada a pena base nos termos dos artigos supracitados, esta poderá ser atenuada de 1/3 (um terço) à metade ou agravada de 1/3 (um terço) ao dobro se verificadas, no processo, a existência das circunstâncias abaixo relacionadas, respeitados sempre os limites mínimo e máximo do valor da multa, correspondentes a, respectivamente, 200 (duzentas) UFIRCE's e 3.000.000 (três milhões) UFIRCE's:

I - Consideram-se circunstâncias atenuantes:

- a) a ação do infrator não ter sido fundamental para a consecução do fato;
- b) ser o infrator primário;
- c) ter o infrator, de imediato, adotado as providências pertinentes para minimizar ou reparar os efeitos do ato lesivo;
- d) a confissão do infrator;
- e) a participação regular do infrator em projetos e ações de capacitação e treinamento oferecidos pelos órgãos integrantes do SNDC;
- f) ter o fornecedor aderido à plataforma Consumidor.gov.br

II - Consideram-se circunstâncias agravantes:

- a) ser o infrator reincidente, ou seja, o fornecedor que, nos últimos 05 (cinco) anos, a contar da data de encerramento do procedimento no PROCON Ceará, ou, em caso de apresentação de recurso perante a Comissão de Procedimento Administrativo e Julgamento - CPAJ do PROCON Ceará, tenha sofrido sanção por meio de decisão administrativa irrecurável, ou seja, sofrido os efeitos do trânsito em julgado em ambos os casos, observando-se, ainda, o disposto no § 3º, do art. 59 da Lei Federal n.º 8.078/90;
- b) ter o infrator, comprovadamente, cometido a prática infrativa para obter vantagens indevidas;
- c) trazer a prática infrativa consequências danosas à saúde ou à segurança do consumidor;
- d) deixar o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências;
- e) ter o infrator agido com dolo ;
- f) ocasionar a prática infrativa dano coletivo ou ter caráter repetitivo;
- g) ter a prática infrativa ocorrido em detrimento de menor de dezoito ou maior de sessenta anos ou de pessoas com deficiência, interditadas ou não e ocorrido em detrimento da condição cultural, social e econômica do consumidor;
- h) dissimular-se a natureza ilícita do ato ou atividade;
- i) ser a conduta infrativa praticada em período de grave crise econômica ou por ocasião de calamidade;

Art. 21. Nos casos em que for observada a ocorrência de dano que atinja de forma imensurável a comunidade cearense, a essencialidade do bem lesado, e a magnitude

da função social do fornecedor na cadeia da relação de consumo, o Superintendente do Procon Ceará poderá, ao final do cálculo da pena definitiva, utilizar fator de multiplicação até 7, respeitado o limite máximo do valor da multa, qual seja, de 3.000.000 (três milhões) UFIRCE's.

Art. 22. Havendo concurso de práticas infrativas, a autoridade administrativa aplicará a multa correspondente à infração mais grave, acrescida de um a dois terços.

Art. 23. Havendo concurso de infratores, a cada um deles será aplicada sanção administrativa individualizada, graduada em conformidade com os parâmetros e critérios definidos neste ato normativo.

Art. 24. Se, ao final da equação, o resultado da pena-base, após a fixação de agravantes e atenuantes, for inferior à vantagem comprovadamente auferida no caso em concreto, o valor fixado deverá ser computado ao percentual de 1/3 (um terço) ao valor da vantagem.

CAPÍTULO VII

DA INSCRIÇÃO EM DÍVIDA ATIVA

Art. 25. Os créditos oriundos de multas administrativas e demais penalidades pecuniárias, definitivamente constituídos e não pagos, serão encaminhados à Procuradoria-Geral do Estado para inscrição em dívida ativa e execução fiscal.

Art. 26. Antes do encaminhamento à Procuradoria-Geral do Estado, poderá ser concedido parcelamento administrativo ao infrator, conforme regulamentação própria.

Art. 27. O descumprimento do parcelamento acarretará o vencimento antecipado do débito e o imediato encaminhamento para inscrição em dívida ativa.

CAPÍTULO VIII

DA TRAMITAÇÃO DOS PROCESSOS

Art. 28. Os processos administrativos tramitarão preferencialmente **em meio eletrônico**, podendo ser utilizados sistemas institucionais de gestão de processos.

Art. 29. As notificações e comunicações administrativas poderão ser realizadas por meios eletrônicos, sem prejuízo de outros meios legalmente admitidos.

CAPÍTULO IX

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 30. Aplicam-se subsidiariamente aos procedimentos administrativos do PROCON CEARÁ:

- I - o Código de Defesa do Consumidor;
- II - o Decreto Federal nº 2.181/1997;
- III - a Lei Federal nº 9.784/1999, no que couber.

Art. 31. Os casos omissos serão resolvidos pela Superintendência do PROCON CEARÁ, observada a legislação vigente e os princípios da Administração Pública.

Art. 32. Esta Portaria terá vigência até a edição de regulamentação normativa específica que discipline de forma definitiva o processo administrativo e os procedimentos de fiscalização no âmbito do PROCON CEARÁ.

Art. 33. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Anexo I

Classificação das Infrações ao Código de Defesa do Consumidor

a) Infrações enquadradas no grupo I:

1. Ofertar produtos ou serviços sem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, condições de pagamento, juros, encargos, garantia e origem entre outros dados relevantes (art. 31, caput);
2. Deixar de fornecer prévia e adequadamente ao consumidor, nas vendas a prazo, informações obrigatórias sobre as condições do crédito ou financiamento (art. 52);
3. Omitir, nas ofertas ou vendas eletrônicas, por telefone ou reembolso postal, o nome e endereço do fabricante ou do importador na embalagem, publicidade e em todos os impressos utilizados na transação comercial (art. 33);
4. Promover a publicidade de bens ou serviços por telefone, quando a chamada for onerosa ao consumidor que a origina (art. 33, parágrafo único);
5. Promover publicidade de produto ou serviço de forma que o consumidor não a identifique como tal, de forma fácil e imediata (art. 36);
6. Prática infrativa não enquadrada em outro grupo.
7. Deixar de gravar de forma indelével, nos produtos refrigerados, as informações quanto suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, origem, entre outros dados relevantes (art. 31, parágrafo único).

b) Infrações enquadradas no grupo II:

1. 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 (art. 18).
2. Fornecer produtos com vícios de quantidade, isto é, com conteúdo líquido inferior às indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou de mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza (art. 19);
3. Fornecer serviços com vícios de qualidade, que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária (art. 20);

4. Deixar de atender a escolha do consumidor prevista no §1º, do artigo 18, do Código de Defesa do Consumidor, quando o vício não for sanado no prazo de 30 (trinta) dias (art. 18, §1º)
5. Redigir instrumento de contrato que regula relações de consumo de modo a dificultar a compreensão do seu sentido e alcance (art. 46);
6. Impedir, dificultar ou negar a desistência contratual e devolução dos valores recebidos, no prazo legal de arrependimento, quando a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial (art. 49);
7. Deixar de entregar, quando concedida garantia contratual, termo de garantia ou equivalente em forma padronizada, esclarecendo, de maneira adequada, em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor (art. 50, parágrafo único);
8. Deixar de fornecer manual de instrução, de instalação e uso de produto em linguagem didática e com ilustrações (art. 50, parágrafo único);
9. Deixar de redigir contrato de adesão em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho de fonte não será inferior ao corpo doze, de modo a facilitar a sua compreensão pelo consumidor (art. 54, § 3º);
10. Deixar de redigir com destaque cláusulas contratuais que impliquem na limitação de direito do consumidor, impedindo sua imediata e fácil compreensão (art. 54, § 4º);
11. Ofertar produtos ou serviços sem assegurar informação correta, clara, precisa, ostensiva e em língua portuguesa sobre seus respectivos prazos de validade e sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores (art. 31, caput).
12. Deixar de gravar de forma indelével, nos produtos refrigerados, as informações quanto ao seu prazo de validade e sobre os riscos que apresentem à saúde e segurança dos consumidores (art. 31, parágrafo único).

c) Infrações enquadradas no grupo III:

1. Deixar de reparar os danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos ou serviços, bem como prestar informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos (art. 12);
2. Deixar de reparar os danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como prestar informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos (art. 14);
3. Colocar no mercado de consumo produtos ou serviços em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - CONMETRO (39, VIII);
4. Colocar no mercado de consumo produtos ou serviços inadequados ao fim a que se destinam ou que lhe diminuam o valor (arts. 18, § 6º, III, e 20);
5. Colocar no mercado de consumo produtos ou serviços em desacordo com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, da rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza (art. 19);



6. Deixar de empregar 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);
7. Deixar as concessionárias ou permissionárias de fornecer serviços públicos adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos (art. 22);
8. Deixar de cumprir a oferta, publicitária ou não, suficientemente precisa, ou obrigação estipulada em contrato (arts. 30 e 48);
9. Deixar de assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto (art. 32);
10. 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);
11. Manter cadastro de consumidores sem serem objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, ou contendo informações negativas referentes a período superior a cinco anos (art. 43, § 1º);
12. Inserir ou manter registros, em desacordo com a legislação, nos cadastros ou banco de dados de consumidores (artigos 43 e §§ e 39, caput);
13. Inserir ou causar a inserção de informações negativas não verdadeiras ou imprecisas em cadastro de consumidores (art. 43, § 1º);
14. Deixar de comunicar por escrito ao consumidor a abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais de consumo, quando não solicitada por ele (art. 43, § 2º);
15. Deixar de retificar, quando exigidos pelo consumidor, os dados e cadastros nos casos de inexatidão ou comunicar a alteração aos eventuais destinatários no prazo legal (art. 43, § 3º);
16. 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);
17. Deixar o fornecedor de manter em seu poder, na publicidade de seus produtos ou serviços, para informação dos legítimos interessados, os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem (art. 36, parágrafo único); ou deixar de prestar essas informações ao órgão de defesa do consumidor quando notificado para tanto (art. 55, § 4º);
18. Promover publicidade enganosa ou abusiva (art. 37 e §§ 1º, 2º e 3º);
19. Realizar prática abusiva (art. 39);
20. Deixar de entregar orçamento prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços (art. 40);
21. Deixar de restituir quantia recebida em excesso nos casos de produtos ou serviços sujeitos a regime de controle ou tabelamento de preços (art. 40, § 3º);
22. Desrespeitar os limites oficiais estabelecidos para o fornecimento de produtos ou serviços sujeitos ao regime de controle ou de tabelamento de preços (art. 41);



23. Submeter, na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente a ridículo ou qualquer tipo de constrangimento ou ameaça (art. 42);
24. Apresentar ao consumidor documento de cobrança de débitos sem informação sobre o nome, endereço e o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF ou no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ do fornecedor do produto ou serviço correspondente (art. 42-A acrescido pela Lei Federal nº 12.039, de 1ª de outubro de 2009);
25. Deixar de restituir ao consumidor quantia indevidamente cobrada pelo valor igual ao dobro do excesso (art. 42, parágrafo único);
26. Inserir no instrumento de contrato cláusula abusiva (art. 51);
27. Exigir multa de mora superior ao limite legal (art. 52, § 1º);
28. Deixar de assegurar ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos (art. 52, § 2º);
29. 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);
30. Deixar de prestar informações sobre questões de interesse do consumidor descumprindo notificação do órgão de defesa do consumidor (art. 55, § 4º).

d) Infrações enquadradas no grupo IV:

1. Exposição à venda de produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, ou perigosos ou, ainda, que estejam em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação (art. 18, § 6º, II);
2. Colocar no mercado de consumo produtos ou serviços que acarretem riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, bem como deixar de dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito (art. 8º);
3. Colocar ou ser responsável pela colocação no mercado de consumo, produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança (art. 10);
4. Deixar de informar, de maneira ostensiva e adequada, a respeito da nocividade ou periculosidade de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança, ou deixar de adotar outras medidas cabíveis em cada caso concreto (art. 9º);
5. Deixar de comunicar à autoridade competente a nocividade ou periculosidade do produto ou serviço, quando do lançamento dos mesmos no mercado de consumo, ou quando da verificação posterior da existência de risco (art. 10, § 1º);
6. Deixar de comunicar aos consumidores, por meio de anúncios publicitários veiculados na imprensa, rádio e televisão, a nocividade ou periculosidade do produto ou serviço, quando do lançamento dos mesmos no mercado de consumo, ou quando da verificação posterior da existência de risco (art. 10, § 1º e 2º);
7. Expor à venda produtos com validade vencida (art. 18, § 6º, I).



Fortaleza(Ce), 02 de janeiro de 2026



DIEGO BARRETO MOREIRA

Superintendente

Registre-se e publique-se.