



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
E SEGURANÇA PÚBLICA
Assessoria Especial Internacional

TRADUÇÃO DE LEGISLAÇÃO BRASILEIRA RELACIONADA À ÁREA DE JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA PARA O INGLÊS E O ESPANHOL

Decreto nº 2.181, de 19 de março de 1997.

Dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC, estabelece as normas gerais de aplicação das sanções administrativas previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, revoga o Decreto Nº 861, de 9 julho de 1993, e dá outras providências.

VERSÃO EM ESPANHOL



Projeto da Assessoria Especial Internacional

Como forma de divulgar o arcabouço legislativo brasileiro a autoridades estrangeiras e a Organismos Internacionais e, ainda, de aprimorar a cooperação internacional, em diversas áreas, a Assessoria Especial Internacional do Ministério da Justiça e Segurança Pública desenvolveu projeto para a compilação e tradução¹, para os idiomas inglês e espanhol, de parte das legislações brasileiras relacionadas às áreas de Justiça e Segurança Pública. A seleção das leis traduzidas ficou a cargo das áreas técnicas do Ministério, levando em consideração, igualmente, trabalhos já realizados por outros órgãos brasileiros, os quais serão disponibilizados como link externo no site da Assessoria Especial Internacional.



¹Traduções não juramentadas ou oficiais.

DECRETO Nº 2,181, DEL 20 DE MARZO DE 1997.

Dispone sobre la organización del Sistema Nacional de Defensa del Consumidor - SNDC, establece las normas generales de aplicación de las sanciones administrativas previstas en la Ley Nº 8.078, del 11 de septiembre de 1990, revoca el Decreto Nº 861, del 9 julio de 1993, y dispone otras providencias.

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA, en el uso de la atribución que le confiere el Art. 84, inciso IV, de la Constitución, y teniendo en vista lo dispuesto en la Ley Nº 8.078, del 11 de septiembre de 1990,

DECRETA:

Art. 1º Queda organizado el Sistema Nacional de Defensa del Consumidor - SNDC y establecidas las normas generales de aplicación de las sanciones administrativas, en los términos de la Ley Nº 8.078, del 11 de septiembre de 1990.

CAPÍTULO I

DEL SISTEMA NACIONAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Art. 2º Integran el SNDC la Secretaría Nacional del Consumidor del Ministerio de Justicia y los demás órganos federales, estatales, del Distrito Federal, municipales y las entidades civiles de defensa del consumidor. [\(Redacción dada por el Decreto Nº 7.738, de 2012\).](#)

CAPÍTULO II

DE LA COMPETENCIA DE LOS ÓRGANOS INTEGRANTES DEL SNDC

Art. 3º Compete a la Secretaría Nacional del Consumidor del Ministerio de Justicia, la coordinación de la política del Sistema Nacional de Defensa del Consumidor, correspondiéndole: [\(Redacción dada por el Decreto Nº 7.738, de 2012\).](#)

I - planear, elaborar, proponer, coordinar y ejecutar la política nacional de protección y defensa del consumidor;

II - recibir, analizar, evaluar e investigar consultas y denuncias presentadas por entidades representativas o personas jurídicas de derecho público o privado o por consumidores individuales;

III - prestar a los consumidores orientación permanente sobre sus derechos y garantías;

IV - informar, concientizar y motivar al consumidor, por intermedio de los diferentes medios de comunicación;

V - solicitar a la policía judicial la instauración de instrucción para investigación de delito contra el consumidor, en los términos de la legislación vigente;

VI - representar al Ministerio Público competente, para fines de adopción de medidas procesales, penales y civiles, en el ámbito de sus atribuciones;

VII - llevar al conocimiento de los órganos competentes las infracciones de orden administrativo que violen los intereses difusos, colectivos o individuales de los consumidores;

VIII - solicitar el concurso de órganos y entidades de la Unión, de los Estados, del Distrito Federal y de los Municipios, así como auxiliar en la fiscalización de precios, abastecimiento, cantidad y seguridad de productos y servicios;

IX - incentivar, inclusive con recursos financieros y otros programas especiales, la creación de órganos públicos estatales y municipales de defensa del consumidor y la formación, por los ciudadanos, de entidades con ese mismo objetivo;

X - fiscalizar y aplicar las sanciones administrativas previstas en la [Ley Nº 8.078, de 1990](#), y en otras normas pertinentes a la defensa del consumidor;

XI - solicitar el concurso de órganos y entidades de notoria especialización técnico-científica para la consecución de sus objetivos;

XII - celebrar convenios y términos de ajuste de conducta, en la forma del [§ 6º del Art. 5º de la Ley Nº 7.347, del 24 de julio de 1985](#); [\(Redacción dada por el Decreto Nº 7.738, de 2012\)](#).

XIII - elaborar y divulgar el registro nacional de reclamos fundamentados contra proveedores de productos y servicios, a que se refiere el [Art. 44 de la Ley Nº 8.078, de 1990](#);

XIV - desarrollar otras actividades compatibles con sus finalidades.

Art. 4º en el ámbito de su jurisdicción y competencia, corresponderá al órgano estadual, del Distrito Federal y municipal de protección y defensa del consumidor, creado, en la forma de la ley, específicamente para este fin, ejercitar las actividades contenidas en los incisos II a XII del Art. 3º de este Decreto y, asimismo:

I - planear, elaborar, proponer, coordinar y ejecutar la política estadual, del Distrito Federal y municipal de protección y defensa del consumidor, en sus respectivas áreas de actuación;

II - brindar atención a los consumidores, procesando, regularmente, los reclamos fundamentados;

III - fiscalizar las relaciones de consumo;

IV - funcionar, en el proceso administrativo, como instancia de instrucción y juzgamiento, en el ámbito de su competencia, dentro de las reglas fijadas por la [Ley Nº 8.078, de 1990](#), por la legislación complementaria y por este Decreto;

V - elaborar y divulgar anualmente, en el ámbito de su competencia, el registro de reclamos fundamentados contra proveedores de productos y servicios, de que trata el [Art. 44 de la Ley Nº 8.078, de 1990](#) y remitir copia a la Secretaría Nacional del Consumidor del Ministerio de Justicia; [\(Redacción dada por el Decreto Nº 7.738, de 2012\).](#)

VI - desarrollar otras actividades compatibles con sus finalidades.

Art. 5º Cualquier entidad u órgano de la Administración Pública, federal, estadual y municipal, destinado a la defensa de los intereses y derechos del consumidor, posee, en el ámbito de sus respectivas competencias, atribución para investigar y punir infracciones a este Decreto y a la legislación de las relaciones de consumo.

Párrafo único. Si instaurado más de un proceso administrativo por personas jurídicas de derecho público distintas, para investigación de infracción derivada de un mismo hecho imputado al mismo proveedor, un eventual conflicto de competencia será dirimido por la Secretaría Nacional del Consumidor del Ministerio de Justicia y Seguridad Pública, que podrá oír al Consejo Nacional de Defensa del Consumidor, considerada la competencia federal para legislar sobre la respectiva actividad económica. [\(Redacción dada por el Decreto Nº 10.417, de 2020\)](#)

Art. 6º Las entidades y órganos de la Administración Pública destinados a la defensa de los intereses y derechos protegidos por el Código de Defensa del Consumidor podrán celebrar compromisos de ajuste de conducta a las exigencias legales, en los términos del [§ 6º del Art. 5º de la Ley Nº 7.347, de 1985](#), en la órbita de sus respectivas competencias.

§ 1º La celebración de término de ajuste de conducta no impide que otro, siempre que más ventajoso para el consumidor, sea labrado por cualquiera de las personas jurídicas de derecho público integrantes del SNDC.

§ 2º En cualquier momento, el órgano subscritor podrá, delante de nuevas informaciones o si así las circunstancias lo exigen, rectificar o complementar el acuerdo firmado, determinando otras providencias que sean necesarias, bajo pena de invalidez inmediata del acto, dándose consecución al procedimiento administrativo eventualmente archivado.

§ 3º El compromiso de ajuste contendrá, entre otras, cláusulas que estipulen condiciones sobre:

I - obligación del proveedor de adecuar su conducta a las exigencias legales, en el plazo acordado

II - pena pecuniaria, diaria, por el incumplimiento de lo acordado, teniéndose en cuenta los siguientes criterios:

- a) el valor global de la operación investigada;
- b) el valor del producto o servicio en cuestión;
- c) los antecedentes del infractor;
- d) la situación económica del infractor;

III - resarcimiento de los gastos de investigación de la infracción e instrucción del procedimiento administrativo.

§ 4º La celebración del compromiso de ajuste suspenderá el curso del proceso administrativo, si instaurado, que solamente será archivado después de atendidas todas las condiciones establecidas en el respectivo término.

Art. 7º Compete a los demás órganos públicos federales, estatales, del Distrito Federal y municipales que pasen a integrar el SNDC fiscalizar las relaciones de consumo, en el ámbito de su competencia, y sancionar, en la forma de la legislación, a los responsables por prácticas que violen los derechos del consumidor.

Art. 8º Las entidades civiles de protección y defensa del consumidor, legalmente constituidas, podrán:

I - encaminar denuncias a los órganos públicos de protección y defensa del consumidor, para las providencias legales correspondientes;

II - representar al consumidor en juicio, observado lo dispuesto en el [inciso IV del Art. 82 de la Ley N° 8.078, de 1990;](#)

III - ejercer otras actividades correlacionadas.

CAPÍTULO III

DE LA FISCALIZACIÓN, DE LAS PRÁCTICAS INFRACTORAS Y DE LAS

PENALIDADES

ADMINISTRATIVAS

SECCIÓN I

De la Fiscalización

Art. 9º la fiscalización de las relaciones de consumo de que tratan la [Ley N° 8.078, de 1990](#), este Decreto y las demás normas de defensa del consumidor será ejercida en todo el territorio nacional por la Secretaría Nacional del Consumidor del Ministerio de Justicia, por los órganos federales integrantes del Sistema Nacional de Defensa del Consumidor, por los órganos conveniados con la Secretaría y por los órganos de protección y defensa del consumidor creados por los Estados, Distrito Federal y Municipios, en sus respectivas áreas de actuación y competencia. [\(Redacción dada por el Decreto N° 7.738, de 2012\).](#)

Art. 10. La fiscalización de que trata este Decreto será efectuada por agentes fiscales, oficialmente designados, vinculados a los respectivos órganos de protección y defensa del consumidor, en el ámbito federal, estadual, del Distrito Federal y municipal, debidamente acreditados mediante Cédula de Identificación Fiscal, admitida la delegación mediante convenio.

Art. 11. Sin exclusión de la responsabilidad de los órganos que componen el SNDC, los agentes de que trata el artículo anterior responderán por los actos que practiquen estando investidos de la acción fiscalizadora.

SECCIÓN II

De las Prácticas Infractoras

Art. 12. Son consideradas prácticas infractoras:

I - condicionar el suministro de producto o servicio al suministro de otro producto o servicio, así como, sin justa causa, a límites cuantitativos;

II - rechazar atención a las demandas de los consumidores en la exacta medida de su disponibilidad de stock y, asimismo, en conformidad con los usos y costumbres;

III - negar, sin motivo justificado, atención a la demanda de los consumidores de servicios;

IV - enviar o entregar al consumidor cualquier producto o suministrar cualquier servicio, sin solicitud previa;

V – valerse de la debilidad o ignorancia del consumidor, teniendo en vista su edad, salud, conocimiento o condición social, para imponerle sus productos o servicios;

VI - exigir del consumidor ventaja manifiestamente excesiva;

VII - ejecutar servicios sin la previa elaboración de presupuesto y acto consumidor, sin perjuicio de las derivadas de prácticas anteriores entre las partes;

VIII - transmitir información despreciativa referente a acto practicado por el consumidor en el ejercicio de sus derechos;

IX - colocar, en el mercado de consumo, cualquier producto o servicio:

a) en desacuerdo con las normas expedidas por los órganos oficiales competentes, o, si normas específicas no existen, por la Asociación Brasileña de Normas Técnicas - ABNT u otra entidad acreditada por el Consejo Nacional de Metrología, Normalización y Calidad Industrial - CONMETRO;

b) que acarree riesgos para la salud o para la seguridad de los consumidores y sin informaciones ostensivas y adecuadas;

c) en desacuerdo con las indicaciones que constan en el recipiente, el embalaje, del rotulo o mensaje publicitario, respetadas las variaciones derivadas de su naturaleza;

d) impropio o inadecuado para el consumo a que se destina o que le disminuya el valor;

X - dejar de ejecutar los servicios nuevamente, cuando corresponda, sin costo adicional;

XI - dejar de estipular plazo para el cumplimiento de su obligación o dejar la fijación o variación de su término inicial a su exclusivo criterio.

Art. 13. Serán consideradas, también, prácticas infractoras, en la forma de las disposiciones de la [Ley Nº 8.078, de 1990:](#)

I - ofrecer productos o servicios sin las informaciones correctas, claras, precisas y ostensivas, en lengua portuguesa, sobre sus características, calidad, cantidad, composición, precio, condiciones de pago, intereses, cargos, garantía, plazos de validez y origen, entre otros datos relevantes;

II - dejar de comunicar a la autoridad competente la peligrosidad del producto o servicio, en ocasión del lanzamiento de los mismos en el mercado de consumo, o en la verificación posterior de la existencia del riesgo;

III - dejar de comunicar a los consumidores, por medio de anuncios publicitarios, la peligrosidad del producto o servicio, en ocasión del lanzamiento de los mismos en el mercado de consumo, o en la verificación posterior de la existencia del riesgo;

IV - dejar de reparar los daños causados a los consumidores por defectos derivados de proyectos, fabricación, construcción, montaje, manipulación, presentación o acondicionamiento de sus productos o servicios, o por informaciones insuficientes o inadecuadas sobre su utilización y riesgo;

V - dejar de emplear componentes de reposición originales, adecuados y nuevos, o que mantengan las especificaciones técnicas del fabricante, excepto si existe autorización en contrario del consumidor;

VI - dejar de cumplir la oferta, publicitaria o no, suficientemente precisa, excepto la incorrección rectificada en tiempo hábil o exclusivamente atribuible al medio de comunicación, sin perjuicio, inclusive en esas dos hipótesis, del cumplimiento forzado de lo anunciado o del resarcimiento de daños y perjuicios sufridos por el consumidor, asegurado el derecho de repetición del anunciante contra su asegurador o responsable directo;

VII - omitir, en las ofertas o ventas electrónicas, por teléfono o reembolso postal, el nombre y domicilio del fabricante o del importador en el embalaje, en la publicidad y en los impresos utilizados en la transacción comercial;

VIII - dejar de cumplir, en el caso de suministro de productos y servicios, el régimen de precios establecidos, congelados, administrados, fijados o controlados por el Poder Público;

IX - someter al consumidor incumplidor a ridículo o a cualquier tipo de embarazo o amenaza;

X - impedir o dificultar el acceso gratuito del consumidor a las informaciones existentes en registros, fichas, registros de datos personales y de consumo, archivados sobre él, así como sobre las respectivas fuentes;

XI - elaborar registros de consumo con datos irreales o imprecisos;

XII - mantener registros y datos de consumidores con informaciones negativas, divergentes de la protección legal;

XIII - dejar de comunicar, por escrito, al consumidor la apertura de registro, ficha, registro de datos personales y de consumo, cuando no solicitada por él;

XIV - dejar de corregir, inmediata y gratuitamente, la inexactitud de datos y registros, cuando solicitado por el consumidor;

XV - dejar de comunicar al consumidor, en el plazo de cinco días hábiles, las correcciones de registro solicitadas por él;

XVI - impedir, dificultar o negar, sin justa causa, el cumplimiento de las declaraciones que constan en escritos particulares, recibos y precontratos concernientes a las relaciones de consumo;

XVII - omitir en impresos, catálogos o comunicaciones, impedir, dificultar o negar la desistencia contractual, en el plazo de hasta siete días contados desde la firma del contrato o desde el acto de recibimiento del producto o servicio, siempre que la contratación ocurra fuera del establecimiento comercial, especialmente por teléfono o a domicilio;

XVIII - impedir, dificultar o negar la devolución de los valores pagados, monetariamente actualizados, durante el plazo de reflexión, en caso de desistencia del contrato por parte del consumidor;

XIX - dejar de entregar el término de garantía, debidamente completado con las informaciones previstas en el párrafo único del [Art. 50 de la Ley Nº 8.078, de 1990](#);

XX - dejar, en contratos que comprendan ventas a plazo o con tarjeta de crédito, de informar por escrito al consumidor, previa y adecuadamente, inclusive en las comunicaciones publicitarias, el precio del producto o del servicio en moneda corriente nacional, el monto de los intereses moratorios y de la tasa efectiva anual de interés, los añadidos legal y contractualmente previstos, el número y la periodicidad de las cuotas e, igualmente destacada, la suma total a pagar, con o sin financiamiento;

XXI - dejar de asegurar la oferta de componentes y repuestos, mientras no cese la fabricación o importación del producto, y, caso cesadas, de mantener la oferta de componentes y repuestos por período razonable de tiempo, nunca inferior a la vida útil del producto o servicio;

XXII - proponer o aplicar índices o formas de reajuste alternativos, así como hacerlo en desacuerdo con aquel que sea legal o contractualmente permitido;

XXIII - negar la venta de producto o la prestación de servicios, públicamente ofertados, directamente a quien se dispone a adquirirlos mediante pago inmediato, excepto los casos regulados en leyes especiales;

XXIV - dejar de cambiar el producto impropio, inadecuado, o de valor disminuido, por otro de la misma especie, en perfectas condiciones de uso, o de restituir inmediatamente la suma pagada, debidamente actualizada, o descontar proporcionalmente el precio, a criterio del consumidor.

Art. 14. Es engañosa cualquier modalidad de información o comunicación de carácter publicitario entera o parcialmente falsa, o, de cualquier otro modo, incluso por omisión, capaz de inducir a error al consumidor al respecto de la naturaleza, características, calidad, cantidad, propiedad, origen, precio y de cualquier otro dato sobre productos o servicios.

§ 1º Es engañosa, por omisión, la publicidad que deje de informar sobre dato esencial del producto o servicio a ser puesto a disposición de los consumidores.

§ 2º Es abusiva, entre otras, la publicidad discriminatoria de cualquier naturaleza, que incite a la violencia, explote el miedo o la superstición, se aproveche de la deficiencia de juicio y de la inexperiencia del niño, no respete valores ambientales, sea capaz de inducir al consumidor a comportarse de forma perjudicial o peligrosa para su salud o seguridad, o que viole normas legales o reglamentarias de control de la publicidad.

§ 3º La carga de la prueba de la veracidad (atributo de no engañoso) y de la corrección (atributo de no abusivo) de la información o comunicación publicitaria cabe a quien las defiende.

Art. 15. Estando la misma empresa siendo demandada en más de un Estado federado por el mismo hecho fuente de práctica infractora, la autoridad máxima del sistema estadual podrá remitir el proceso al órgano coordinador del SNDC, que investigará el hecho y aplicará las sanciones respectivas.

Art. 16. En los casos de procesos administrativos en trámite en más de un Estado, que importen intereses difusos o colectivos, la Secretaría Nacional del Consumidor del Ministerio de Justicia y Seguridad Pública podrá invocarlos, oído el Consejo Nacional de Defensa del Consumidor, y las autoridades máximas de los sistemas estaduais. ([Redacción dada por el Decreto Nº 10.417, de 2020](#))

Art. 17. Las prácticas infractoras se clasifican en:

I - leves: aquellas en que sean verificadas solamente circunstancias atenuantes;

II - graves: aquellas en que sean verificadas circunstancias agravantes.

SECCIÓN III

De las Penalidades Administrativas

Art. 18. La inobservancia de las normas contenidas en la [Ley Nº 8.078, de 1990](#), y de las demás normas de defensa del consumidor constituirá práctica infractora y sujetará al proveedor a las siguientes penalidades, que podrán ser aplicadas aislada o acumulativamente, inclusive de forma cautelar, antecedente o incidente en el proceso administrativo, sin perjuicio de las de naturaleza civil, penal y de las definidas en normas específicas:

I - multa;

II - incautación del producto;

III - inutilización del producto;

IV - cancelación del registro del producto ante el órgano competente;

V - prohibición de fabricación del producto;

VI - suspensión de suministro de productos o servicios;

VII - suspensión temporaria de actividad;

VIII - revocación de concesión o permiso de uso;

IX - cancelación de licencia del establecimiento o de actividad;

X - clausura, total o parcial, de establecimiento, de obra o de actividad;

XI - intervención administrativa;

XII - imposición de contrapropaganda.

§ 1º Responderá por la práctica infractora, sujetándose a las sanciones administrativas previstas en este Decreto, quien por acción u omisión contribuya a su causa, concurra para su práctica o se beneficie de ella.

§ 2º Las penalidades previstas en este artículo serán aplicadas por los órganos oficiales integrantes del SNDC, sin perjuicio de las atribuciones del órgano normativo o regulador de la actividad, en la forma de la legislación vigente.

§ 3º Las penalidades previstas en los incisos III a XI de este artículo se someten a posterior confirmación por el órgano normativo o regulador de la actividad, en los límites de su competencia.

Art. 19. Toda persona física o jurídica que haga o promueva publicidad engañosa o abusiva quedará sujeta a la pena de multa, acumulada con aquellas previstas en el artículo anterior, sin perjuicio de la competencia de otros órganos administrativos.

Párrafo único. Incide también en las penas de este artículo el proveedor que:

a) deje de organizar o negar a los legítimos interesados los datos fácticos, técnicos y científicos que dan sustento al mensaje publicitario;

b) circular publicidad de forma que el consumidor no pueda, fácil e inmediatamente, identificarla como tal.

Art. 20. Se sujetan a la pena de multa los órganos públicos que, por sí o sus empresas concesionarias, permisionarias o bajo cualquier otra forma de emprendimiento, dejen de suministrar servicios adecuados, eficientes, seguros y, en cuanto a los esenciales, continuos.

Art. 21. La aplicación de la sanción prevista en el inciso II del Art. 18 tendrá lugar cuando los productos sean comercializados en desacuerdo con las especificaciones técnicas establecidas en legislación propia, en la [Ley Nº 8.078, de 1990](#), y en este Decreto.

§ 1º Los bienes incautados, a criterio de la autoridad, podrán quedar bajo la guarda del propietario, responsable, representante o empleado que responda por la gestión del negocio, nombrado fiel depositario, mediante término propio, prohibida la venta, utilización, substitución, substracción o retirada, total o parcial, de los referidos bienes.

§ 2º La retirada de producto por parte de la autoridad fiscalizadora no podrá incidir sobre cantidad superior a aquella necesaria para la realización del análisis pericial.

Art. 22. Será aplicada multa al proveedor de productos o servicios que, directa o indirectamente, insiera, haga circular o utilice cláusula abusiva, cualquiera que sea la modalidad del contrato de consumo, inclusive en las operaciones de seguros, bancarias, de crédito directo al consumidor, depósito, ahorro, mutuo o financiamiento, y especialmente cuando:

I - imposibilite, exonere o atenúe la responsabilidad del proveedor por vicios de cualquier naturaleza de los productos y servicios o implique renuncia o disposición de derecho del consumidor;

II - deje de reembolsar al consumidor la cuantía ya pagada, en los casos previstos en la [Ley Nº 8.078, de 1990](#);

III - transfiera responsabilidades a terceros;

IV - establezca obligaciones consideradas injustas o abusivas, que pongan al consumidor en desventaja exagerada, incompatibles con la buena fe o la equidad;

V - establezca inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;

VI - determine la utilización obligatoria de arbitraje;

VII - imponga representante para concluir o realizar otro negocio jurídico por el consumidor;

VIII - deje al proveedor la opción de concluir o no el contrato, aunque obligando al consumidor;

IX - permita al proveedor, directa o indirectamente, variación unilateral del precio, interés, cargos, forma de pago o actualización monetaria;

X - autorice al proveedor a cancelar el contrato unilateralmente, sin que igual derecho sea concedido al consumidor, o permita, en los contratos de larga duración o de tracto sucesivo, la cancelación sin justa causa y motivación, aunque dada al consumidor la misma opción;

XI - obligue al consumidor a resarcir los costos de cobranza de su obligación, sin que igual derecho le sea conferido contra el proveedor;

XII – autorice al proveedor a modificar unilateralmente el contenido o la calidad del contrato después de su celebración;

XIII - infrinja normas ambientales o posibilite su violación;

XIV - posibilite la renuncia al derecho de indemnización por mejoras necesarias;

XV - restrinja derechos u obligaciones fundamentales de la naturaleza del contrato, de tal modo que amenace su objeto o el equilibrio contractual;

XVI - grave excesivamente el consumidor, considerándose la naturaleza y el contenido del contrato, el interés de las partes y otras circunstancias peculiares de la especie;

XVII - determine, en los contratos de compra y venta mediante pago en cuotas, o en las alienaciones fiduciarias en garantía, la pérdida total de las cuotas pagas, en beneficio del acreedor que, en razón del incumplimiento, demande la resolución del contrato y la retomada del producto alienado, excepto el cobro judicial de daños y perjuicios comprobadamente sufridos;

XVIII - anuncie, ofrezca o estipule pago en moneda extranjera, excepto en los casos previstos en ley;

XIX - cobre multas de mora superiores al dos por ciento, derivadas del incumplimiento de obligación en su término, conforme lo dispuesto en el [§ 1º del Art. 52 de la Ley Nº 8.078, de 1990](#), con la redacción dada por la [Ley Nº 9.298, del 1º de agosto de 1996](#);

XX - impida, dificulte o niegue al consumidor la liquidación anticipada del débito, total o parcialmente, mediante reducción proporcional de los intereses, cargos y demás añadidos, inclusive seguro;

XXI - haga constar en el contrato alguna de las cláusulas abusivas a que se refiere el Art. 56 de este Decreto;

XXII - elabore contrato, inclusive el de adhesión, sin utilizar términos claros, caracteres ostensivos y legibles, que permitan su inmediata y fácil comprensión, destacándose las cláusulas que impliquen obligación o limitación de los derechos contractuales del consumidor, inclusive con la utilización de tipos de letra y colores diferenciados, entre otros recursos gráficos y visuales;

XXIII - que impida el cambio de producto impropio, inadecuado, o de valor disminuido, por otro de la misma especie, en perfectas condiciones de uso, o la restitución inmediata de la suma pagada, debidamente actualizada, o haga descuento proporcional del precio, a criterio del consumidor.

Párrafo único. Dependiendo de la gravedad de la infracción prevista en los incisos de los arts. 12, 13 y de este artículo, la pena de multa podrá ser acumulada a las demás previstas en el Art. 18, sin perjuicio de la competencia de otros órganos administrativos.

Art. 23. Los servicios prestados y los productos remitidos o entregados al consumidor, en el caso previsto en el inciso IV del Art. 12 de este Decreto, se equiparan a las muestras gratis, no existiendo obligación de pago.

Art. 24. Para la imposición de la pena y su graduación, serán considerados:

I - las circunstancias atenuantes y agravantes;

II - los antecedentes del infractor, en los términos del Art. 28 de este Decreto.

Art. 25. Son consideradas circunstancias atenuantes:

I - la acción del infractor no haber sido fundamental para la consecución del hecho;

II - ser el infractor primario;

III – haber el infractor adoptado las providencias pertinentes para minimizar o de inmediato reparar los efectos del acto lesivo.

Art. 26. Son consideradas circunstancias agravantes:

I - ser el infractor reincidente;

II - haber el infractor, comprobadamente, cometido la práctica infractora para obtener ventajas indebidas;

III - traer la práctica infractora consecuencias dañosas para la salud o la seguridad del consumidor;

IV - dejar el infractor, teniendo conocimiento del acto lesivo, de tomar las providencias para evitar o mitigar sus consecuencias;

V - haber el infractor actuado con dolo;

VI - ocasionar la práctica infractora daño colectivo o tener carácter repetitivo;

VII - haber la práctica infractora ocurrido en detrimento de menor de dieciocho o mayor de sesenta años o de personas portadoras de deficiencia física, mental o sensorial, con interdicción declarada o no;

VIII - disimularse la naturaleza ilícita del acto o actividad;

IX - ser la conducta infractora practicada aprovechándose el infractor de grave crisis económica o de la condición cultural, social o económica de la víctima, o, también, en ocasión de estado de calamidad.

Art. 27. Se considera reincidencia la repetición de práctica infractora, de cualquier naturaleza, a las normas de defensa del consumidor, punida por decisión administrativa inapelable.

Párrafo único. A los efectos de reincidencia, no prevalece la sanción anterior, si entre la fecha de la decisión administrativa definitiva y aquella de la práctica posterior ha transcurrido período de tiempo superior a cinco años.

Art. 28. Observado lo dispuesto en el Art. 24 de este Decreto por la autoridad competente, la pena de multa será fijada considerándose la gravedad de la práctica infractora, la extensión del daño causado a los consumidores, la ventaja obtenida con el acto infractor y la condición económica del infractor, respetados los parámetros establecidos en el [párrafo único del Art. 57 de la Ley Nº 8.078, de 1990.](#)

CAPÍTULO IV

DE LA DESTINACIÓN DE LA MULTA Y DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS

RECURSOS

Art. 29. La multa de que trata el [inciso I del Art. 56 y primer párrafo del Art. 57 de la Ley Nº 8.078, de 1990](#), revertirá al Fondo pertinente a la persona jurídica de derecho público que imponga la sanción, administrado por el respectivo Consejo Gestor.

Párrafo único. Las multas recaudadas por la Unión y órganos federales se revertirán al Fondo de Derechos Difusos de que tratan la [Ley Nº 7.347, de 1985](#), y [Ley Nº 9.008, del 21 de marzo de 1995](#), administrado por el Consejo Federal Gestor del Fondo de Defensa de los Derechos Difusos - CFDD.

Art. 30. Las multas recaudadas serán destinadas al financiamiento de proyectos relacionados con los objetivos de la Política Nacional de Relaciones de Consumo, con la defensa de los derechos básicos del consumidor y con la modernización administrativa de los órganos públicos de defensa del consumidor, después de aprobación por el respectivo Consejo Gestor, en cada unidad federativa.

Art. 31. Ante la ausencia de Fondos municipales, los recursos serán depositados en el Fondo del respectivo Estado y, a falta de éste, en el Fondo federal.

Párrafo único. El Consejo Federal Gestor del Fondo de Defensa de los Derechos, Difusos podrá apreciar y autorizar recursos para proyectos especiales de órganos y entidades federales, estatales y municipales de defensa del consumidor.

Art. 32. En la hipótesis de multa aplicada por el órgano coordinador del SNDC en los casos previstos por el Art. 15 de este Decreto, el Consejo Federal Gestor del FDD restituirá a los fondos de los Estados involucrados el porcentaje de hasta ochenta por ciento del valor recaudado.

CAPÍTULO V

DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

SECCIÓN I

De las Disposiciones Generales

Art. 33. Las prácticas infractoras de las normas de protección y defensa del consumidor serán investigadas en proceso administrativo, que tendrá inicio mediante:

I - acto, por escrito, de la autoridad competente;

I - labro de acta de infracción;

III - reclamo.

§ 1º Antecediendo a la instauración del proceso administrativo, podrá la autoridad competente abrir investigación preliminar, cabiendo, para tanto, requerir de los proveedores informaciones sobre las cuestiones investigadas, resguardado el secreto industrial, en la forma de lo dispuesto en el [§ 4º del Art. 55 de la Ley Nº 8.078, de 1990](#).

§ 2º La recusa a la prestación de las informaciones o la inobservancia de las determinaciones y convocatorias de los órganos del SNDC caracterizan desobediencia, en la forma del Art. 330 del Código Penal, quedando la autoridad administrativa con poderes para determinar la inmediata cesación de la práctica, además de la imposición de las sanciones administrativas y civiles correspondientes.

SECCIÓN II

Del Reclamo

Art. 34. El consumidor podrá presentar su reclamo personalmente, o por telegrama carta, télex, facsímil o cualquier otro medio de comunicación, en cualquiera de los órganos oficiales de protección y defensa del consumidor.

SECCIÓN III

De los Autos de Infracción, de Incautación y del Término de Depósito

Art. 35. Los Autos de Infracción, de Incautación y el Término de Depósito deberán ser impresos, numerados en serie y completados de forma clara y precisa, sin entrelíneas, rasuras o enmiendas, mencionando:

I - el Acta de Infracción:

- a) el lugar, la fecha y la hora del labrado;
- b) el nombre, el domicilio y la cualificación del infractor;
- c) la descripción del hecho o del acto constitutivo de la infracción;
- d) la disposición legal infringida;
- e) la determinación de la exigencia y la intimación para cumplirla o impugnarla en el plazo de diez días;
- f) la identificación del agente actuante, su firma, la indicación de su cargo o función y el número de su matrícula;
- g) la designación del órgano juzgador y el respectivo domicilio;
- h) la firma del infractor;

II - el Auto de Incautación y el Término de Depósito:

- a) el lugar, la fecha y la hora del labrado;
- b) el nombre, el domicilio y la cualificación del depositario;
- c) la descripción y la cantidad de los productos incautados;
- d) las razones y los fundamentos de la incautación;
- e) el lugar donde el producto quedará almacenado;
- f) la cantidad de muestra colectada para análisis;
- g) la identificación del agente actuante, su firma, la indicación de su cargo o función y el número de su matrícula;
- h) la firma del depositario;
- i) las prohibiciones contenidas en el § 1º del Art. 21 de este Decreto.

Art. 36. Las Actas de Infracción, de Incautación y el Término de Depósito serán labrados por el agente actuante que haya verificado la práctica infractora, preferentemente en el lugar donde fue comprobada la irregularidad.

Art. 37. Los Autos de Infracción, de Incautación y el Término de Depósito serán labrados en impreso propio, compuesto por tres ejemplares, numerados tipográficamente.

§ 1º Cuando necesario, para comprobación de infracción, las Actas serán acompañadas de laudo pericial.

§ 2º Cuando la verificación del defecto o vicio relativo a la calidad, oferta y presentación de productos no dependa de pericia, el agente competente consignará el hecho en la respectiva Acta.

Art. 38. La firma en las actas de Infracción, de Incautación y en el Término de Depósito, por parte del infractor, al recibir copias de las mismas, constituye notificación, sin implicar confesión, para los fines del Art. 44 del presente Decreto.

Párrafo único. En caso de recusa del actuado a firmar las actas de Infracción, de Incautación y el Término de Depósito, el Agente competente consignará el hecho en las Actas y en el Término, remitiéndolos al infractor por vía postal, con Aviso de Recibimiento (AR) u otro procedimiento equivalente, teniendo los mismos efectos del encabezamiento de este artículo.

SECCIÓN IV

De la Instauración del Proceso Administrativo por acto de Autoridad

Competente

Art. 39. El proceso administrativo de que trata el Art. 33 de este Decreto podrá ser instaurado mediante reclamo del interesado o por iniciativa de la propia autoridad competente.

Párrafo único. En el caso que la investigación preliminar no resulte en proceso administrativo con base en reclamo presentado por consumidor, este deberá ser informado sobre las razones del archivamiento por la autoridad competente.

Art. 40. El proceso administrativo, en la forma de este Decreto, deberá, obligatoriamente, contener:

- I - la identificación del infractor;
- II - la descripción del hecho o acto constitutivo de la infracción;
- III - las disposiciones legales infringidas;
- IV - la firma de la autoridad competente.

Art. 41. La autoridad administrativa podrá determinar, en la forma de acto propio, constatación preliminar de la existencia de práctica presumida.

SECCIÓN V

De la Notificación

Art. 42. La autoridad competente expedirá notificación al infractor, fijando el plazo de diez días, contados a partir de la fecha de su recibimiento, para presentar defensa, en la forma del Art. 44 de este Decreto.

§ 1º La notificación, acompañada de copia de la inicial del proceso administrativo a que se refiere el Art. 40, se hará:

- I - personalmente al infractor, su mandatario o representante;
- II - por carta registrada al infractor, su mandatario o representante, con Aviso de Recibimiento (AR).

§ 2º Cuando el infractor, su mandatario o representante no pueda ser notificado, personalmente o por vía postal, será efectuada la notificación mediante edicto, a ser fijado en las dependencias del órgano respectivo, en lugar público, por el plazo de diez días, o divulgado, por lo menos una vez, en la prensa oficial o en periódico de circulación local.

SECCIÓN VI

De la Impugnación y del Juzgamiento del Proceso Administrativo

Art. 43. El proceso administrativo derivado de Acta de Infracción, de acto de oficio de autoridad competente, o de reclamo será instruido y juzgado en la esfera de atribución del órgano que lo haya instaurado.

Art. 44. El infractor podrá impugnar el proceso administrativo, en el plazo de diez días, contados procesalmente a partir de su notificación, indicando en su defensa:

- I - la autoridad juzgadora a la que es dirigida;
- II - la cualificación del impugnante;
- III - las razones de hecho y de derecho que fundamentan la impugnación;
- IV - las pruebas que le dan soporte.

Art. 45. Transcurrido el plazo de la impugnación, el órgano juzgador determinará las diligencias correspondientes, pudiendo dispensar las meramente dilatorias o irrelevantes, estándole facultado requerir del infractor, de cualquier persona física o jurídica, órganos o entidades públicas las necesarias informaciones, esclarecimientos o documentos, a ser presentados en el plazo establecido.

Art. 46. La decisión administrativa contendrá informe de los hechos, el respectivo encuadramiento legal y, si condenatoria, la naturaleza y graduación de la pena.

§ 1º La autoridad administrativa competente, antes de juzgar el hecho, apreciará la defensa y las pruebas producidas por las partes, no estando vinculada al informe de su consultoría jurídica u órgano similar, en el caso que lo haya.

§ 2º Juzgado el proceso y fijada la multa, será el infractor notificado para efectuar su pago en el plazo de diez días o presentar recurso.

§ 3º En caso de procedencia del recurso, los valores pagos serán devueltos al recurrente en la forma establecida por el Consejo Gestor del Fondo.

Art. 47. Cuando la pena prevista sea la contrapropaganda, el proceso podrá ser instruido con indicaciones técnico-publicitarias, de las cuales se intimará al infractor, respetadas, en la ejecución de la respectiva decisión, las condiciones que constan en el [§ 1º del Art. 60 de la Ley Nº 8.078, de 1990.](#)

SECCIÓN VII

De las Nulidades

Art. 48. La inobservancia de forma no acarreará la nulidad del acto, si no hay perjuicio para la defensa.

Párrafo único. La nulidad perjudica solamente los actos posteriores al acto declarado nulo y de él directamente dependientes o de que sean consecuencia, correspondiendo a la autoridad que la declare indicar tales actos y determinar el adecuado procedimiento reparador, si resulta el caso.

SECCIÓN VIII

De los Recursos Administrativos

Art. 49. De las decisiones de la autoridad competente del órgano público que aplicó la sanción corresponderá recurso, sin efecto suspensivo, en el plazo de diez días, contados a partir de la fecha de la intimación de la decisión, su superior jerárquico, que dictará decisión definitiva.

Párrafo único. En el caso de aplicación de multas, el recurso será recibido, con efecto suspensivo, por la autoridad superior.

Art. 50. Cuando el proceso tramita en el ámbito del Departamento de Protección y Defensa del Consumidor, el juzgamiento del hecho será de responsabilidad del director de ese órgano, cabiendo recurso al titular de la Secretaría Nacional del Consumidor, en el plazo de diez días, contado desde la fecha de la intimación de la decisión, como segunda y última instancia de apelación. [\(Redacción dada por el Decreto Nº 7.738, de 2012\).](#)

Art. 51. No será conocido el recurso interpuesto fuera de los plazos y condiciones establecidos en este Decreto.

Art. 52. Siendo juzgada insubsistente la infracción, la autoridad juzgadora recurrirá a la autoridad inmediatamente superior, en los términos fijados en esta sección, mediante declaración en la propia decisión.

Art. 53. La decisión será definitiva cuando no corresponda más recurso, sea de orden formal o material.

Art. 54. Todos los plazos referidos en esta sección son preclusivos.

SECCIÓN IX

De la Inscripción en la Deuda Activa

Art. 55. No siendo pagado el valor de la multa en treinta días, será el débito inscrito en deuda activa del órgano que haya aplicado la sanción, para subsecuente cobranza ejecutiva.

CAPÍTULO VI

DE LA ENUMERACIÓN DE CLÁUSULAS ABUSIVAS Y DEL REGISTRO DE

PROVEEDORES

SECCIÓN I

De la Enumeración de Cláusulas Abusivas

Art. 56. En la forma del [Art. 51 de la Ley Nº 8.078, de 1990](#), y con el objetivo de orientar el Sistema Nacional de Defensa del Consumidor, la Secretaría Nacional del Consumidor divulgará, anualmente, enumeración complementaria de cláusulas contractuales consideradas abusivas, en particular para el fin de aplicación de lo dispuesto en el inciso IV del **primer párrafo** del Art. 22. [\(Redacción dada por el Decreto Nº 7.738, de 2012\).](#)

§ 1º En la elaboración de la enumeración referida en el párrafo anterior y posteriores inclusiones, la consideración sobre el carácter abusivo de cláusulas contractuales se dará de forma genérica y abstracta.

§ 2º La enumeración de cláusulas consideradas abusivas tiene naturaleza meramente ejemplificativa, no impidiendo que otras, también, puedan venir a ser así consideradas por los órganos de la Administración Pública incumbidos de la defensa de los intereses y derechos protegidos por el Código de Defensa del Consumidor y legislación correlacionada.

§ 3º La apreciación sobre el carácter abusivo de cláusulas contractuales, para fines de su inclusión en la enumeración a que se refiere el primer párrafo de este artículo, se dará de oficio o por provocación de los legitimados referidos en el [Art. 82 de la Ley Nº 8.078, de 1990](#).

SECCIÓN II

Del Registro de Proveedores

Art. 57. Los registros de reclamos fundamentados contra proveedores constituyen instrumento esencial de defensa y orientación de los consumidores, debiendo los órganos públicos competentes asegurar su publicidad, contabilidad y continuidad, en los términos del [Art. 44 de la Ley Nº 8.078, de 1990](#).

Art. 58. Para los fines de este Decreto, se considera:

I - registro: el resultado de los registros hechos por los órganos públicos de defensa del consumidor de todos los reclamos fundamentados contra proveedores;

II - reclamo fundamentado: la noticia de lesión o amenaza a derecho de consumidor analizada por órgano público de defensa del consumidor, a requerimiento o de oficio, considerada procedente, por decisión definitiva.

Art. 59. Los órganos públicos de defensa del consumidor deben llevar a cabo la divulgación periódica de los registros actualizados de reclamos fundamentados contra proveedores.

§ 1º El registro referido en el primer párrafo de este artículo será publicado, obligatoriamente, en el órgano de prensa oficial local, debiendo la entidad responsable darle la mayor publicidad posible por medio de los órganos de comunicación, inclusive electrónica.

§ 2º El registro será divulgado anualmente, pudiendo el órgano responsable hacerlo en período menor, siempre que lo juzgue necesario, y contendrá informaciones objetivas, claras y verdaderas sobre el objeto del reclamo, la identificación del proveedor y la atención o no del reclamo por el proveedor.

§ 3º Los registros deberán ser actualizados permanentemente, por medio de las debidas anotaciones, no pudiendo contener informaciones negativas sobre proveedores, referentes a período superior a cinco años, contado desde la fecha de la intimación de la decisión definitiva.

Art. 60. Los registros de reclamos fundamentados contra proveedores son considerados archivos públicos, siendo informaciones y fuentes accesibles para todos, gratuitamente, y prohibida la utilización abusiva o, por cualquier otro modo, extraña a la defensa y orientación de los consumidores, excepto la hipótesis de publicidad comparativa.

Art. 61. El consumidor o proveedor podrá requerir en cinco días contados desde la divulgación del registro y mediante petición fundamentada, la rectificación de información inexacta que conste en él, así como la inclusión de información omitida, debiendo la autoridad competente, en el plazo de diez días hábiles, pronunciarse, justificadamente, por la procedencia o improcedencia del pedido.

Párrafo único: en el caso de acogimiento del pedido, la autoridad competente realizará, en el plazo de este artículo, la rectificación o inclusión de información y su divulgación, en los términos del § 1º del Art. 59 de este Decreto.

Art. 62. Los registros específicos de cada órgano público de defensa del consumidor serán consolidados en registros generales, en los ámbitos federal y estadual, a los cuales se aplica lo dispuesto en los artículos de esta sección.

CAPÍTULO VII

De las Disposiciones Generales

Art. 63. Con base en la [Ley Nº 8.078, de 1990](#), y legislación complementaria, la Secretaría Nacional del Consumidor podrá expedir actos administrativos, con vistas a la fiel observancia de las normas de protección y defensa del consumidor. [\(Redacción dada por el Decreto Nº 7.738, de 2012\).](#)

Art. 64. Podrán ser labradas Actas de Comprobación o Constatación, a fin de establecer la situación real de mercado, en determinado lugar y momento, obedecido el procedimiento adecuado.

Art. 65. En caso de impedimento a la aplicación del presente Decreto, quedan las autoridades competentes autorizadas a requerir el empleo de fuerza policial.

Art. 66. Este Decreto entra en vigor en la fecha de su publicación.

Art. 67. Queda [revocado el Decreto Nº 861, del 9 de julio de 1993.](#)

Brasília, 20 de março de 1997; 176º de la Independencia y 109º de la República.

FERNANDO HENRIQUE CARDOSO

Nelson A. Jobim

Este texto no substituye el publicado en el DOU del 21.3.197