



CURSO DE FORMAÇÃO

MATERIAL DIDÁTICO

FISCALIZAÇÃO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

INSTRUTOR

Marcos Rosa Araújo

Concurso Público

FISCAL DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor
PROCON-Goiás

Maio/2018



EXPOSIÇÃO DE PREÇOS AO CONSUMIDOR

Lei Federal nº 10.962/2004, Decreto Federal nº 5.903/2006 e Lei Estadual nº 17.838/2012



INTRODUÇÃO

Os empresários, na maioria das vezes, têm como foco principal melhorar a sua rentabilidade e lucratividade, sendo negligentes no contexto do marketing como um todo, principalmente no elemento “forma correta de exposição do preço dos produtos e serviços no mercado de consumo”, elemento que é importante e não poderia ser negligenciado pelo Código de Defesa do Consumidor - CDC.

Nesta vertente, o CDC estabeleceu em sua redação o “Princípio da Informação”, que é considerado como um de seus principais fundamentos, tanto é que em quase sua totalidade aborda o direito do consumidor de receber informação adequada, clara, eficiente e precisa sobre o produto ou serviço, como de suas especificações de forma correta relacionadas às características, composição, qualidade e PREÇO, inclusive dos riscos que os produtos e serviços podem apresentar.

Assim, nota-se que a oferta e publicidade devem ser verdadeiras, ou seja, a oferta e a apresentação de produtos ou serviços devem ser feitas de modo a assegurar “*informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados*”.

Com isso o CDC veda qualquer modalidade de comunicações ou informações *de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou que, por qualquer outro modo, seja capaz de induzir o consumidor em erro a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços, mesmo por omissão*.

Nesta vertente, uma das legislações que foi instituída de modo a garantir ao consumidor o direito de ser informado corretamente quanto ao preço dos produtos e serviços, foi a Lei Federal nº 10.962, de 11 de outubro de 2004, que dispõe sobre a oferta e as formas de afixação de preços de produtos e serviços expostos ao consumidor.

Esta Lei regula as condições de oferta e afixação de preços de bens e serviços para o consumidor, estabelecendo as formas corretas de exposição de preços no mercado de consumo, admitindo as seguintes formas:

- a) No comércio em geral, afixação de preços por meio de etiquetas ou similares afixados diretamente nos bens expostos à venda, e em vitrines, mediante divulgação do preço à vista em caracteres legíveis;

- b) Em estabelecimentos comerciais onde o consumidor tenha acesso direto ao produto, ou seja, sem a intervenção do comerciante, tais como em supermercados e estabelecimentos de auto-serviços, afixação do preço **na própria embalagem do produto**, ou afixação de **código de barras**, ou ainda afixação de **código referencial**;
- c) No comércio eletrônico, divulgação do preço à vista de maneira ostensiva, junto à imagem do produto ou descrição do serviço, utilizando-se de caracteres facilmente legíveis, com tamanho de fonte não inferior a doze.

Assim, fica subentendido que a Lei autoriza a utilização de 03 (três) formas de precificação, quais sejam: 1 - Direta ou impressa no próprio produto, 2 - Código de Barras, 3 - Código Referencial, a depender do tipo de comércio.

A Lei ainda traz em sua redação determinações importantes que devem ser observadas pelos fornecedores ao expor o preço dos produtos e serviços, como segue:

- **Utilização de código referencial ou de barras** - O comerciante deve expor informação relativa ao preço à vista do produto, suas características e código, o que deve ser feito de forma clara e legível, junto aos itens expostos;

- **Equipamentos de leitura ótica** - O estabelecimento que adotar apreçamento por meio de código de barras, deverá oferecer equipamentos de leitura ótica para consulta de preço pelo próprio consumidor, localizado na área de vendas e em outras de fácil acesso, sendo considerado área de vendas aquela na qual os consumidores têm acesso às mercadorias e serviços oferecidos, dentro do estabelecimento;

Divergência - Caso o consumidor constate divergência de preços para o mesmo produto entre os sistemas de informação de preços utilizados pelo estabelecimento, o consumidor pagará o menor dentre eles.

Exceção - Não sendo possível utilizar uma das 3 formas de exposição de preços, será permitido o uso de relações de preços dos produtos expostos e dos serviços oferecidos, de forma escrita, clara e acessível ao consumidor.

Produtos fracionados - Na venda de produtos fracionados em pequenas quantidades, o fornecedor deve informar, na etiqueta contendo o preço ou junto aos itens expostos, o preço correspondente à fração, de acordo com a forma habitual de comercialização de cada tipo de produto, além do preço do produto à vista. Nos termos da Lei, essa obrigatoriedade não se aplica à comercialização de medicamentos.

***Preços diferenciados para o mesmo item** - O fornecedor deve informar, em local e formato visíveis ao consumidor, eventuais descontos oferecidos em função do prazo ou do instrumento de pagamento utilizado.

OBSERVAÇÕES IMPORTANTES

a) Preços diferentes para o mesmo item

Algo que merece comentários é que até o final do ano de 2016, mais precisamente até o dia 26/12/2016, todos os pagamentos realizados por meio dos instrumentos dinheiro, cheque, cartão de débito, e cartão de crédito em 1 vez, eram considerados como sendo “pagamento à vista”.

Entretanto, com objetivo de criar benefícios na relação entre estabelecimentos e consumidores, e principalmente de adequar valoração econômica de produtos e serviços, o Governo Federal sancionou no dia 26 de dezembro de 2016 a Medida Provisória nº 764/2016, a qual tratava da diferenciação de preços de bens e serviços oferecidos ao público, em função do prazo ou do instrumento/arranjos de pagamento utilizado. Assim, essa Medida Provisória autorizou aos estabelecimentos comerciais a praticarem preços diferentes para o mesmo produto, em função do instrumento de pagamento utilizado na transação, bem como em função do prazo de pagamento da transação, determinando ainda a nulidade de cláusulas contratuais que proibissem ou restringissem a diferenciação de preços nesses termos.

Essa Medida Provisória foi convertida na Lei Federal nº 13.455/2017, sancionada no dia 26 de junho de 2017, pela qual acrescentou o artigo 5º-A ao disposto na Lei Federal nº 10.962/2004, artigo esse com o seguinte teor:

“Art. 5º-A. O fornecedor deve informar, em local e formato visíveis ao consumidor, eventuais descontos oferecidos em função do prazo ou do instrumento de pagamento utilizado.”

b) Exposição de preços no comércio eletrônico

Apesar de já existir a Lei Federal nº 10.962/2004 que regulava as formas corretas de exposição de preços no mercado de consumo, observava-se que essa Lei carecia de um dispositivo que tratasse com mais clareza a forma de exposição de preços em lojas virtuais, para aplicação no comércio eletrônico (e-commerce), necessitando assim de atualização.

Com objetivo de suprir essa carência, entrou em vigor no dia 20 de dezembro de 2017 a Lei Federal nº 13.543/2017, a qual acrescentou o inciso III ao artigo 2º da Lei Federal nº 10.962/2004, inciso que possui a seguinte redação:

“No comércio eletrônico, mediante divulgação ostensiva do preço à vista, junto à imagem do produto ou descrição do serviço, em caracteres facilmente legíveis com tamanho de fonte não inferior a doze.”

Essa regra obriga as lojas que atuam por meio de páginas na internet a exporem seus produtos à venda e seus respectivos preços à vista de forma clara e ostensiva, junto com a imagem que os identifique.

NECESSIDADE DE REGULAMENTAÇÃO

Como se percebe, a Lei Federal nº 10.962/2004 já era considerada uma inovação do ordenamento jurídico, entretanto, ressalta-se que a própria Lei trouxe em sua redação a necessidade de ser regulamentada, de modo a definir o tipo e o tamanho do estabelecimento, a quantidade e a diversidade dos itens de bens e serviços, a área máxima que deveria ser atendida por cada leitora ótica, observados, dentre outros critérios ou fatores.

Assim, o Governo Federal editou Decreto Federal nº 5.903, de 20 de setembro de 2006, o qual estabelece como deve ser disponibilizado o preço de produtos financiados, quais regras os estabelecimentos comerciais devem seguir caso adotem código de barras como modalidade de precificação, e o que configuraria infração aos direitos dos consumidores, dentre outros aspectos.

Nos termos do referido Decreto, os preços de produtos e serviços devem ser informados adequadamente, de modo a garantir ao consumidor a correção, clareza, precisão, ostensividade e legibilidade das informações prestadas, além de admitir três modalidades de exposição de preços ao consumidor, quais sejam:

- a) Direta ou impressa na própria embalagem;
- b) Código referencial;
- c) Código de barras.

Entretanto, para que seja adotada cada uma das modalidades acima descritas, o fornecedor deve atender às seguintes exigências:

Direta ou impressa na própria embalagem - Para afixação de preços de bens e serviços para o consumidor em vitrines e no comércio em geral, a face principal da etiqueta ou similar deve estar voltada ao consumidor, a fim de garantir a pronta visualização do preço, independentemente de solicitação do consumidor ou intervenção do comerciante, entendendo-se como similar qualquer meio físico que esteja unido ao produto e gere efeitos visuais equivalentes aos da etiqueta.

Código referencial - A relação dos códigos e seus respectivos preços devem estar visualmente unidos e próximos dos produtos a que se referem, e imediatamente perceptível, sem a necessidade de qualquer esforço ou deslocamento por parte do consumidor, e o código referencial deve estar fisicamente ligado ao produto, em contraste de cores e em tamanhos suficientes que permitam a pronta identificação pelo consumidor.

Código de barras - As informações relativas ao preço à vista, características e código do produto deverão estar a ele visualmente unidas, garantindo a pronta identificação pelo consumidor; a informação sobre as características do item deve compreender o nome, quantidade e demais elementos que o particularizem, além de disponibilizar as informações em etiquetas com caracteres ostensivos e em cores de destaque em relação ao fundo.

Além disso o Decreto Federal estabelece as seguintes exigências:

Preço à vista - O preço de produto ou serviço deverá ser informado discriminando-se o total à vista.

Hipótese de financiamento ou parcelamento - Quando houver outorga de crédito, além do valor à vista deverá também ser discriminados o valor total a ser pago com financiamento, o número, periodicidade e valor das prestações, os juros, bem como eventuais acréscimos e encargos que incidirem sobre o valor do financiamento ou parcelamento.

Visibilidade - Os produtos e serviços expostos à venda devem ter seus preços sempre visíveis aos consumidores, enquanto o estabelecimento estiver aberto ao público.

Organização do estabelecimento - A montagem, rearranjo ou limpeza, se em horário de funcionamento, deve ser feito sem prejuízo das informações relativas aos preços de produtos ou serviços expostos à venda.

Pronta visualização - Quando o fornecedor adotar a modalidade de precificação direta ou impressa na própria embalagem, os preços dos bens e serviços para o consumidor em vitrines e no comércio em geral deve ter sua face principal voltada ao consumidor, a fim de garantir a pronta visualização do preço, independentemente de solicitação do consumidor ou intervenção do comerciante.

Leitores de código de barras - Os leitores devem ser indicados por cartazes suspensos que informem a sua localização, além de serem dispostos na área de vendas, observada a distância máxima de quinze metros entre qualquer produto e a leitora ótica mais próxima. Nessa modalidade, para efeito de fiscalização o fornecedor deve disponibilizar croqui da área de vendas, com a identificação clara e precisa da localização dos leitores óticos e a distância que os separa, demonstrando graficamente o cumprimento da distância máxima.

Relação de preços - Somente poderá ser empregada quando for impossível o uso das três modalidades acima descritas. Nessa hipótese, a relação de preços deverá ser também afixada, externamente, nas entradas de restaurantes, bares, casas noturnas e similares.

INFRAÇÕES

O Decreto Federal nº 5.903/2006 trouxe expressamente em sua redação, condutas que configuram infrações ao direito a informação, quais sejam:

I - Utilizar letras cujo tamanho não seja uniforme ou dificulte a percepção da informação, considerada a distância normal de visualização do consumidor;

II - Expor preços com as cores das letras e do fundo idêntico ou semelhante;

III - Utilizar caracteres apagados, rasurados ou borrados;

IV - Informar preços apenas em parcelas, obrigando o consumidor ao cálculo do total;

V - Informar preços em moeda estrangeira, desacompanhados de sua conversão em moeda corrente nacional, em caracteres de igual ou superior destaque;

VI - Utilizar referência que deixa dúvida quanto à identificação do item ao qual se refere;

VII - Atribuir preços distintos para o mesmo item; e

VIII - Expor informação redigida na vertical ou outro ângulo que dificulte a percepção.

Diante dos fatos, nota-se que o Decreto Federal nº 5.903/2006 tornou mais claras e específicas as regras da Lei Federal nº 10.962/2004. Também tornou mais claras e específicas algumas regras do CDC, principalmente no que refere ao estabelecido no artigo 31, que garante ao consumidor o direito à informação clara, precisa e ostensiva, dentre outros, sobre o preços e características dos produtos ou serviços.

Ressalta-se que pelo texto da Lei Federal nº 10.962/2004, muitos conceitos estavam abertos, necessitando assim de regulamentação, o que foi alcançado com o Decreto ora exposto.

Conclui-se assim que, a partir do momento em que o consumidor tem acesso à informação sobre os preços dos produtos e serviços colocados no mercado de consumo, tem a possibilidade de fazer melhores escolhas, de se defender economicamente dos maus fornecedores, além de garantir sua liberdade de escolha e proteção econômica.

DAS PENALIDADES

O fornecedor que desrespeitar qualquer das obrigações estabelecidas no Decreto Federal nº 5.903/2006, estará sujeito às penalidades previstas na Lei Federal nº 8.078/1990.

LEI Nº 17.838, DE 14 DE NOVEMBRO DE 2012

Em 2012 foi sancionada a Lei Estadual nº 17.838, de 14 de novembro de 2012, a qual estabelece normas para a divulgação de preços ao consumidor nas vendas a prazo no âmbito do Estado de Goiás, Lei que também é considerada um marco, pois resguarda ainda mais o Princípio da Informação.

Esta Lei estabelece que nos cartazes de preços de produtos expostos à venda em lojas, ou em qualquer tipo de mídia veiculada no Estado de Goiás, o tamanho destacado para a divulgação do valor da parcela deve ser sempre inferior ao tamanho destacado para a divulgação do seu preço à vista.

Estabelece ainda que nos cartazes de preços ou em qualquer tipo de mídia veiculada no Estado de Goiás, o valor total da venda a prazo e o número de parcelas devem estar sempre presentes, sendo o tamanho destacado do número de parcelas não pode ter maior destaque em tamanho destacado igual ou superior.

PASSO A PASSO DA FISCALIZAÇÃO

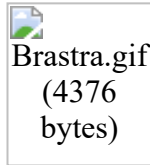
Ao chegarem no estabelecimento, os Agentes Fiscais identificam-se para um representante da empresa (preferencialmente para um Gerente), e comunicam que irão realizar a fiscalização (atendendo denúncia ou de ofício), comunicando ainda que, caso queira, o mesmo poderá acompanhar a execução da diligência ou que designe outro representante para acompanhar a fiscalização a conferência de todos os itens constantes nas “Ficha de Monitoramento Precificação - Anexo II” e “Planilha de Monitoramento de Preço - Anexo III”. Após, realizar os seguintes procedimentos:

I - Em caso de ficar constatada alguma infração, lavrar o Documento Fiscal (Auto de Infração / Termo de Notificação), no qual deverá constar a descrição do fato / ato constitutivo e os dispositivos legais infringidos, bem como a notificação para o autuado apresentar defesa o órgão julgador no prazo de até 10 (dez) dias;

II - Em caso de não ficar constatada qualquer infração, lavrar o Documento Fiscal (Termo de Constatação), no qual deverá constar a descrição da ocorrência nos termos do Artigo 41 do Decreto Federal nº 2.181/97.

III - Explicar ao fiscalizado o Documento de Fiscalização lavrado, coletar a assinatura do responsável pela agência bancária.

IV - FIM



Presidência da República
Casa Civil
Subchefia para Assuntos Jurídicos

DECRETO Nº 5.903, DE 20 DE SETEMBRO DE 2006.

Vigência

Regulamenta a Lei nº 10.962, de 11 de outubro de 2004, e a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e na Lei nº 10.962, de 11 de outubro de 2004,

DECRETA:

Art. 1º Este Decreto regulamenta a [Lei nº 10.962, de 11 de outubro de 2004](#), e dispõe sobre as práticas infracionais que atentam contra o direito básico do consumidor de obter informação adequada e clara sobre produtos e serviços, previstas na [Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990](#).

Art. 2º Os preços de produtos e serviços deverão ser informados adequadamente, de modo a garantir ao consumidor a correção, clareza, precisão, ostensividade e legibilidade das informações prestadas.

§ 1º Para efeito do disposto no **caput** deste artigo, considera-se:

I - correção, a informação verdadeira que não seja capaz de induzir o consumidor em erro;

II - clareza, a informação que pode ser entendida de imediato e com facilidade pelo consumidor, sem abreviaturas que dificultem a sua compreensão, e sem a necessidade de qualquer interpretação ou cálculo;

III - precisão, a informação que seja exata, definida e que esteja física ou visualmente ligada ao produto a que se refere, sem nenhum embaraço físico ou visual interposto;

IV - ostensividade, a informação que seja de fácil percepção, dispensando qualquer esforço na sua assimilação;

V - legibilidade, a informação que seja visível e indelével.

Art. 3º O preço de produto ou serviço deverá ser informado discriminando-se o total à vista.

Parágrafo único. No caso de outorga de crédito, como nas hipóteses de financiamento ou parcelamento, deverão ser também discriminados:

I - o valor total a ser pago com financiamento;

II - o número, periodicidade e valor das prestações;

III - os juros; e

IV - os eventuais acréscimos e encargos que incidirem sobre o valor do financiamento ou parcelamento.

Art. 4º Os preços dos produtos e serviços expostos à venda devem ficar sempre visíveis aos consumidores enquanto o estabelecimento estiver aberto ao público.

Parágrafo único. A montagem, rearranjo ou limpeza, se em horário de funcionamento, deve ser feito sem prejuízo das informações relativas aos preços de produtos ou serviços expostos à venda.

Art. 5º Na hipótese de afixação de preços de bens e serviços para o consumidor, em vitrines e no comércio em geral, de que trata o [inciso I do art. 2º da Lei nº 10.962, de 2004](#), a etiqueta ou similar afixada diretamente no produto exposto à venda deverá ter sua face principal voltada ao consumidor, a fim de garantir a pronta visualização do preço, independentemente de solicitação do consumidor ou intervenção do comerciante.

Parágrafo único. Entende-se como similar qualquer meio físico que esteja unido ao produto e gere efeitos visuais equivalentes aos da etiqueta.

Art. 6º Os preços de bens e serviços para o consumidor nos estabelecimentos comerciais de que trata o [inciso II do art. 2º da Lei nº 10.962, de 2004](#), admitem as seguintes modalidades de afixação:

- I - direta ou impressa na própria embalagem;
- II - de código referencial; ou
- III - de código de barras.

§ 1º Na afixação direta ou impressão na própria embalagem do produto, será observado o disposto no art. 5º deste Decreto.

§ 2º A utilização da modalidade de afixação de código referencial deverá atender às seguintes exigências:

I - a relação dos códigos e seus respectivos preços devem estar visualmente unidos e próximos dos produtos a que se referem, e imediatamente perceptível ao consumidor, sem a necessidade de qualquer esforço ou deslocamento de sua parte; e

II - o código referencial deve estar fisicamente ligado ao produto, em contraste de cores e em tamanho suficientes que permitam a pronta identificação pelo consumidor.

§ 3º Na modalidade de afixação de código de barras, deverão ser observados os seguintes requisitos:

I - as informações relativas ao preço à vista, características e código do produto deverão estar a ele visualmente unidas, garantindo a pronta identificação pelo consumidor;

II - a informação sobre as características do item deve compreender o nome, quantidade e demais elementos que o particularizem; e

III - as informações deverão ser disponibilizadas em etiquetas com caracteres ostensivos e em cores de destaque em relação ao fundo.

Art. 7º Na hipótese de utilização do código de barras para apreçamento, os fornecedores deverão disponibilizar, na área de vendas, para consulta de preços pelo consumidor, equipamentos de leitura ótica em perfeito estado de funcionamento.

§ 1º Os leitores óticos deverão ser indicados por cartazes suspensos que informem a sua localização.

§ 2º Os leitores óticos deverão ser dispostos na área de vendas, observada a distância máxima de quinze metros entre qualquer produto e a leitora ótica mais próxima.

§ 3º Para efeito de fiscalização, os fornecedores deverão prestar as informações necessárias aos agentes fiscais mediante disponibilização de croqui da área de vendas, com a identificação clara e precisa da localização dos leitores óticos e a distância que os separa, demonstrando graficamente o cumprimento da distância máxima fixada neste artigo.

Art. 8º A modalidade de relação de preços de produtos expostos e de serviços oferecidos aos consumidores somente poderá ser empregada quando for impossível o uso das modalidades descritas nos arts. 5º e 6º deste Decreto.

§ 1º A relação de preços de produtos ou serviços expostos à venda deve ter sua face principal voltada ao consumidor, de forma a garantir a pronta visualização do preço, independentemente de solicitação do consumidor ou intervenção do comerciante.

§ 2º A relação de preços deverá ser também afixada, externamente, nas entradas de restaurantes, bares, casas noturnas e similares.

Art. 9º Configuram infrações ao direito básico do consumidor à informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, sujeitando o infrator às penalidades previstas na [Lei nº 8.078, de 1990](#), as seguintes condutas:

I - utilizar letras cujo tamanho não seja uniforme ou dificulte a percepção da informação, considerada a distância normal de visualização do consumidor;

II - expor preços com as cores das letras e do fundo idêntico ou semelhante;

III - utilizar caracteres apagados, rasurados ou borrados;

IV - informar preços apenas em parcelas, obrigando o consumidor ao cálculo do total;

V - informar preços em moeda estrangeira, desacompanhados de sua conversão em moeda corrente nacional, em caracteres de igual ou superior destaque;

VI - utilizar referência que deixa dúvida quanto à identificação do item ao qual se refere;

VII - atribuir preços distintos para o mesmo item; e

VIII - expor informação redigida na vertical ou outro ângulo que dificulte a percepção.

Art. 10. A aplicação do disposto neste Decreto dar-se-á sem prejuízo de outras normas de controle incluídas na competência de demais órgãos e entidades federais.

Parágrafo único. O disposto nos arts. 2º, 3º e 9º deste Decreto aplica-se às contratações no comércio eletrônico. [\(Incluído pelo Decreto nº 7.962, de 2013\)](#)

Art. 11. Este Decreto entra em vigor noventa dias após sua publicação.

Brasília, 20 de setembro de 2006; 185º da Independência e 118º da República.

LUIZ INÁCIO LULA DA SILVA

Marcio Thomaz Bastos

Este texto não substitui o publicado no DOU de 21.9.2006.

*



GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS
Secretaria de Estado da Casa Civil

LEI Nº 17.838, DE 14 DE NOVEMBRO DE 2012.

Estabelece normas para a divulgação de preços ao consumidor nas vendas a prazo.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE GOIÁS, nos termos do art. 10 da Constituição Estadual, decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Nos cartazes de preços de produtos expostos à venda em lojas, ou em qualquer tipo de mídia veiculada no Estado de Goiás, o tamanho destacado para a divulgação do valor da parcela deverá ser sempre inferior ao tamanho destacado para a divulgação do seu preço de venda à vista.

Parágrafo único. O valor total da venda a prazo deverá sempre estar presente, bem como o número de parcelas, e em tamanho destacado igual ou superior ao tamanho destacado da parcela, nos cartazes de preços ou em qualquer tipo de mídia veiculada no Estado de Goiás.

Art. 2º O descumprimento do disposto nesta Lei sujeitará o infrator às sanções previstas no art. 56 da Lei federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 3º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

PALÁCIO DO GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS, em Goiânia, 14 de novembro de 2012, 124º da República.

MARCONI FERREIRA PERILLO JÚNIOR

(D.O. de 19-11-2012) - Suplemento

Este texto não substitui o publicado no Suplemento do D.O. de 19-11-2012.





Presidência da República
Casa Civil
Subchefia para Assuntos Jurídicos

LEI Nº 10.962, DE 11 DE OUTUBRO DE 2004.

[Mensagem de veto](#)

[Regulamento](#)

Dispõe sobre a oferta e as formas de afixação de preços de produtos e serviços para o consumidor.

[Regulamento](#)

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Esta Lei regula as condições de oferta e afixação de preços de bens e serviços para o consumidor.

Art. 2º São admitidas as seguintes formas de afixação de preços em vendas a varejo para o consumidor:

I – no comércio em geral, por meio de etiquetas ou similares afixados diretamente nos bens expostos à venda, e em vitrines, mediante divulgação do preço à vista em caracteres legíveis;

II – em auto-serviços, supermercados, hipermercados, mercearias ou estabelecimentos comerciais onde o consumidor tenha acesso direto ao produto, sem intervenção do comerciante, mediante a impressão ou afixação do preço do produto na embalagem, ou a afixação de código referencial, ou ainda, com a afixação de código de barras.

III - no comércio eletrônico, mediante divulgação ostensiva do preço à vista, junto à imagem do produto ou descrição do serviço, em caracteres facilmente legíveis com tamanho de fonte não inferior a doze. [\(Incluído pela Lei nº 13.543, de 2017\)](#)

Parágrafo único. Nos casos de utilização de código referencial ou de barras, o comerciante deverá expor, de forma clara e legível, junto aos itens expostos, informação relativa ao preço à vista do produto, suas características e código.

Art. 2º-A Na venda a varejo de produtos fracionados em pequenas quantidades, o comerciante deverá informar, na etiqueta contendo o preço ou junto aos itens expostos, além do preço do produto à vista, o preço correspondente a uma das seguintes unidades fundamentais de medida: capacidade, massa, volume, comprimento ou área, de acordo com a forma habitual de comercialização de cada tipo de produto. [\(Incluído pela Lei nº 13.175, de 2015\)](#)

Parágrafo único. O disposto neste artigo não se aplica à comercialização de medicamentos. [\(Incluído pela Lei nº 13.175, de 2015\)](#)

Art. 3º Na impossibilidade de afixação de preços conforme disposto no art. 2º, é permitido o uso de relações de preços dos produtos expostos, bem como dos serviços oferecidos, de forma escrita, clara e acessível ao consumidor.

Art. 4º Nos estabelecimentos que utilizem código de barras para apreçamento, deverão ser oferecidos equipamentos de leitura ótica para consulta de preço pelo consumidor, localizados na área de vendas e em outras de fácil acesso.

§ 1º O regulamento desta Lei definirá, observados, dentre outros critérios ou fatores, o tipo e o tamanho do estabelecimento e a quantidade e a diversidade dos itens de bens e serviços, a área máxima que deverá ser atendida por cada leitora ótica.

§ 2º Para os fins desta Lei, considera-se área de vendas aquela na qual os consumidores têm acesso às mercadorias e serviços oferecidos para consumo no varejo, dentro do estabelecimento.

Art. 5º No caso de divergência de preços para o mesmo produto entre os sistemas de informação de preços utilizados pelo estabelecimento, o consumidor pagará o menor dentre eles.

Art. 5º-A. O fornecedor deve informar, em local e formato visíveis ao consumidor, eventuais descontos oferecidos em função do prazo ou do instrumento de pagamento utilizado. [\(Incluído pela Lei nº 13.455, de 2017\)](#)

Parágrafo único. Aplicam-se às infrações a este artigo as sanções previstas na [Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990](#). [\(Incluído pela Lei nº 13.455, de 2017\)](#)

Art. 6º (VETADO)

Art. 7º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 11 de outubro de 2004; 183º da Independência e 116º da República.

LUIZ INÁCIO LULA DA SILVA
Márcio Thomaz Bastos

Este texto não substitui o publicado no DOU de 13.10.2004

*

DECRETO SAC E SUAS APLICAÇÕES

Decreto Federal nº 6.523, de 31 de julho de 2008

INTRODUÇÃO

Ao contratarmos qualquer serviço ou adquirirmos um produto, não raramente passamos por situações complicadas ocasionadas em virtude do serviço ou produto apresentar algum problema.

Situação que também é comum quando queremos solicitar o cancelamento de um serviço que não está atendendo as nossas expectativas e que, ao formalizarmos contato telefônico com a empresa por meio do SAC em busca de uma solução pacífica, rápida e eficaz, temos nossas expectativas frustradas. Nesse momento é comum encontramos dificuldade para concretizarmos o contato com o SAC, e em muitas das vezes o acesso até é concretizado, todavia não conseguimos uma solução para os problemas.



Assim, o Governo Federal elaborou o Decreto Federal nº 6.523, de 31 de julho de 2008, com a finalidade de induzir melhorias neste tipo de atendimento, Decreto que se apresenta como conquista na proteção do consumidor, fruto de novos desafios trazidos pelo mercado.

O Decreto Federal nº 6.523/2008, também conhecido como “Decreto SAC”, veio regulamentar a Lei Federal nº 8.078/1990 - CDC, com objetivo de fixar normas gerais relacionadas aos Serviços de Atendimento ao Consumidor - SAC.

Através desse Decreto, o legislador determina alterações nos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SACs), serviços disponibilizados por parte das empresas prestadoras de serviços reguladas pelo Poder Público Federal, tais como os SACs das empresas de telefonia fixa ou móvel, energia elétrica, TV por assinatura, aviação civil, planos de saúde, empresas de ônibus interestaduais, bancos, consórcios, seguradoras, financeiras, e operadoras de cartões de crédito, e consórcios.

ANTES DO DECRETO

A lei consumerista já abordava, de forma geral, como os serviços deveriam ser prestados aos consumidores. No artigo 6º inciso X afirma que os serviços públicos em geral devem ser prestados de maneira adequada e eficaz, já no § 2º do artigo 20 conceitua como sendo impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, inclusive aqueles que NÃO atendam as normas regulamentares de prestabilidade.

Na mesma vertente, o artigo 22 do mesmo diploma legal já estabelecia que os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, **quanto aos essenciais, contínuos**.

Nota-se que o CDC já determinava de forma geral como os serviços deveriam ser prestados, entretanto, o legislador entendeu como importante, fixar uma norma que abordasse a forma da prestação dos serviços com mais detalhes, fixando assim uma legislação especial, o Decreto Federal nº 6.523/2008, importante diploma normativo que facilita a defesa do consumidor no mercado de consumo.

Importante frisar que o Decreto Federal nº 6.523/2008, lei especial, veio regulamentar o CDC para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC, o que foi motivado pela absoluta ausência de norma regulamentadora dos SACs e a inegável insatisfação do consumidor, situações que foram as molas propulsoras para a edição desse decreto.

REGULAMENTAÇÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR NO BRASIL

A regulamentação do serviço de atendimento ao consumidor no Brasil é feita pelo Decreto nº 6.523 de 31 de julho de 2008 e pela Portaria nº 2.014 de 13 de outubro de 2008. Por meio destas regulamentações, visa-se garantir aos consumidores a observância do direito básico às informações adequadas, claras e precisas acerca dos serviços contratados.

Na medida em que essa regulamentação possibilita uma fonte de acesso direto a informações sobre o serviço contratado, bem como garantia de proteção contra práticas abusivas ou ilegais possivelmente presentes na prestação do serviço, irá possibilitar ao consumidor uma tomada de decisão mais consciente, acertada. Essa regulamentação tem por objetivo a viabilidade na resolução de demandas acerca de informações, dúvidas e reclamações sobre serviços, inclusive a suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

PRINCIPAIS INOVAÇÕES

O Decreto, de início define o conceito de SAC como sendo todo o "serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços", conforme preceitua o artigo 2º do mesmo diploma legal.



Entretanto, estão expressamente excluídos do âmbito de aplicação do Decreto a oferta e a contratação de produtos e serviços realizadas por telefone, deixando evidente que as regras valem apenas para a fase de execução do contrato.

Outra peculiaridade do Decreto é que o mesmo fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC, por telefone, apenas no âmbito dos fornecedores de

serviços regulados pelo Poder Público Federal, não sendo aplicado aos demais fornecedores de serviços que não se enquadrarem a esses critérios.

Assim, as companhias aéreas, os planos de saúde, e empresas de telefonia fixa e móvel estão entre aquelas empresas que devem cumprir rigorosamente as regras do Decreto, visto que as mesmas são reguladas pelo Poder Público Federal, a citar as Agências Reguladoras ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil), ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar), ANATEL (Anatel Agência Nacional de Telecomunicações), respectivamente.

Esse Decreto Federal também trouxe outras inovações, quais sejam:

- ✓ **Setores:** As regras valem para empresas de telecomunicações (telefonia, internet e TV a cabo), transporte terrestre interestadual e aéreo, energia, bancos, administradoras de cartões de crédito e operadoras de saúde, dentre outras reguladas pelo Poder Público Federal.
- ✓ **Atendimento:** Deve estar disponível, ininterruptamente, 24 horas por dia, sete dias por semana.
- ✓ **Atendente:** O contato com o atendente deve estar disponível no primeiro menu eletrônico e em todas as suas subdivisões. O profissional deve ter capacidade técnica para procedimentos essenciais e deve falar de maneira clara e acessível (língua clara). A transferência para outro atendente só pode ocorrer se o propósito da ligação não envolver reclamação ou cancelamento de serviço. O consumidor só pode ser transferido uma única vez durante a ligação, em no máximo 60 segundos, e o próximo atendente não pode exigir que o problema seja explicado novamente. A ligação não pode ser finalizada antes da conclusão do atendimento.
- ✓ **Protocolo:** O protocolo (registro numérico) será informado ao consumidor no início do atendimento, devendo ser utilizada sequência numérica única para identificar todos os atendimentos daquela ligação. Esse registro numérico, com data, hora e objeto da demanda, será informado ao consumidor e, se por este solicitado, enviado por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.
- ✓ **Guarda de Registros de Demandas** - O Decreto do SAC prevê duas obrigações de guarda de registros eletrônicos por parte do fornecedor, o qual será obrigado a manter a gravação das chamadas efetuadas para o SAC, pelo prazo mínimo de noventa dias, período em que o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo, e o registro eletrônico do atendimento também deverá ser mantido à disposição do consumidor e do órgão ou entidade fiscalizadora por um período mínimo de dois anos após a solução da demanda.
- ✓ **Atendimento Especial:** O Acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala será garantido pelo SAC, em caráter preferencial, facultado à empresa atribuir número telefônico específico para este fim.
- ✓ **Tempo de espera:** Após selecionada a opção do menu, o tempo máximo de espera deve ser de um minuto (sessenta segundos). Esse tempo será reduzido a 45 segundos quando envolver SACs de bancos e administradoras de cartão, entretanto, nas segundas-feiras, nos dias que antecedem e sucedem os feriados e no 5º dia útil de cada mês o referido prazo máximo será de até 90 (noventa) segundos.

- ✓ **Menu:** O primeiro menu eletrônico e todas as subdivisões devem oferecer a opção “Falar com atendente”.
- ✓ **Transferência:** Se o consumidor ligou para reclamar ou cancelar o serviço, não pode ser transferido para outro atendente. Nos outros casos, só pode ser transferido uma única vez e o próximo atendente não pode exigir que o problema seja relatado novamente.
- ✓ **Publicidade:** A veiculação de mensagens publicitárias só é permitida durante o tempo de espera se o consumidor assim consentir previamente.
- ✓ **Cancelamento:** A opção de cancelamento deve estar no primeiro menu e o comprovante do pedido de cancelamento será expedido por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor. Os efeitos do cancelamento serão imediatos, mesmo que o usuário esteja em débito. Independe, portanto, que o consumidor tenha adimplido o contrato (Art. 18, § 2º).
- ✓ **Tempo de resposta:** As informações solicitadas pelo consumidor serão prestadas imediatamente. Quando envolver reclamações, as mesmas serão resolvidas no prazo máximo de cinco dias úteis a contar do registro.
- ✓ **Resolução de Demandas** - O Decreto estabelece um prazo de cinco dias úteis, a contar do registro da demanda, para resolução da reclamação. Quando envolver solicitação de informações, o fornecedor tem a obrigação de fornece-la imediatamente, abordando todos os aspectos da demanda do consumidor de forma clara e objetiva, devendo informar ao consumidor a resolução da mesma. Caberá ao consumidor, todavia, a solicitação de comprovação da resolução da demanda, podendo optar recebê-la por correspondência ou por meio eletrônico. Quando a demanda do consumidor tratar de serviço não contratado ou cobrança indevida, o fornecedor deverá suspende-la de imediato. A suspensão imediata possui uma exceção: Quando o fornecedor comprovar que o pagamento ou serviço é devido, momento em que deverá indicar o instrumento por meio do qual houve contratação (Art. 17, § 3º).
- ✓ **Proteção de Dados do Consumidor** Ao prever a preservação de dados do consumidor, o Decreto do SAC não se furta em garantir a preservação do sigilo dos dados fornecidos, bem como a garantia da finalidade na utilização dos referidos dados. Ainda nessa seara, o Decreto também estabelece que o fornecimento prévio dos dados do consumidor não será um fato condicionante ao acesso inicial ao serviço de atendimento.
- ✓ **Custo da chamada:** Nos setores regulamentados, a ligação para o SAC será sempre gratuita.
- ✓ **Informação:** O número do SAC constará de forma clara e objetiva em todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor no momento da contratação do serviço e durante o seu fornecimento, bem como na página eletrônica da empresa na internet.
- ✓ **Combos:** A empresa que oferece serviços diferentes conjuntamente, deve oferecer ao consumidor um canal único que possibilite o atendimento das demandas relativas a qualquer um dos serviços oferecidos, mesmo que por meio de mais de um número de telefone.

Objetivando facilitar o entendimento e compreensão das regras que devem ser respeitadas pelos SACs das principais empresas reguladas pelo Poder Público Federal, vejamos as seguintes informações:

Setor	Telecom, Planos de Saúde, Transportes Terrestres	TV por Assinatura, Aviação Civil	Energia Elétrica	Bancos e Adm. de Cartões de Crédito
Disponibilidade	24h/dia 7 dias/semana	24h/dia 7 dias/semana	24h/dia 7 dias/semana	24h/dia 7 dias/semana
Tempo Máximo de Espera	1 minuto	1 minuto	1 minuto	45/90 segundos
Publicidade	- não poderá ser veiculada qualquer mensagem publicitária, a não ser que haja consentimento prévio do consumidor.			
Atendente	<ul style="list-style-type: none"> - No primeiro menu eletrônico e todas as subdivisões devem oferecer a opção “Falar com atendente”; - O profissional deve ter capacidade técnica para procedimentos essenciais e deve falar de maneira clara e acessível; - A transferência para outro atendente só pode ocorrer <u>se o propósito da ligação não for reclamação ou cancelamento do serviço</u>; - O consumidor só pode ser transferido uma única vez durante a ligação, em no máximo 60 segundos, e o próximo atendente não pode exigir que o problema seja explicado de novo; - A ligação não pode ser finalizada antes da conclusão do atendimento. 			
Cancelamento de Serviço	- Deve ser uma das opções do primeiro menu eletrônico e deve ser efetuado e confirmado (por correspondência ou meio eletrônico) imediatamente após o pedido, mesmo que o usuário esteja em débito. A partir do pedido de cancelamento, o serviço não pode mais ser cobrado, mesmo que a empresa demore mais tempo para interromper o fornecimento ou ainda para retirar equipamentos, por exemplo.			
Protocolo	<ul style="list-style-type: none"> - O protocolo (registro numérico) será informado ao consumidor no início do atendimento, devendo ser utilizada sequência numérica única para identificar todos os atendimentos. Esse registro numérico, com data, hora e objeto da demanda, será informado ao consumidor e, se por este solicitado, enviado por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor. - Será obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o SAC, pelo prazo mínimo de noventa dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo, sendo necessária também manutenção do registro eletrônico por um período mínimo de dois anos após a solução da demanda, o que ficará à disposição do consumidor e do órgão ou entidade fiscalizadora. 			
Histórico	- Se o usuário pedir, as empresas são obrigadas a fornecer em até 72 horas o histórico de todos os seus contatos com o SAC. Com isso, o consumidor fica munido de provas de seus pedidos e da tratativa dada ao caso.			

Resposta	- As informações solicitadas pelo consumidor serão prestadas imediatamente. Quando envolver reclamações, as mesmas serão resolvidas no prazo máximo de cinco dias úteis a contar do registro.
SAC gratuito	As ligações para o SAC, tanto para informação quanto para reclamação, não podem ser cobradas. O atendimento das solicitações também não pode resultar em ônus para o consumidor.
Informação	O número do SAC deve constar de forma clara e objetiva em todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor na contratação do serviço, bem como na página eletrônica da empresa na internet.
Combos	A empresa que oferece serviços diferentes conjuntamente deve oferecer ao consumidor um canal único que possibilite o atendimento de demandas relativas a qualquer um dos serviços oferecidos, mesmo que por meio de mais de um número de telefone. Ou seja, qualquer número de acesso ao SAC deve atender demandas para qualquer um dos serviços oferecidos pela empresa, mesmo que sejam serviços independentes.

OUTRAS INFORMAÇÕES RELEVANTES

Tempo de Transferência Pela Portaria nº 2.014 de 2008

A Portaria nº 2.014 de 13 de outubro de 2008 estabelece que o tempo de transferência para o atendente competente, quando aplicável, conforme explicitado anteriormente, é de sessenta segundos. Entretanto, prevê exceções ao prazo de sessenta segundos:

- ✓ Para serviços financeiros, o prazo de transferência será de 45 segundos. Todavia, às segundas feiras, nos dias que antecedem e sucedem feriados e no 5º dia útil de cada mês, o prazo de transferência será de no máximo noventa segundos;
- ✓ Para serviços de energia elétrica, o prazo de sessenta segundos de transferência somente poderá ser ultrapassado em casos em que a interrupção do fornecimento de energia elétrica atingir um número sistêmico de consumidores.

Qualidade e Acessibilidade

O serviço de atendimento ao consumidor deverá ser guiado pelos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade, bem como o serviço deverá ser gratuito, não importando em custos adicionais ao consumidor.



Ainda, os serviços de atendimento devem estar disponíveis aos consumidores 24h por dia, 7 dias na semana. A interrupção do SAC conforme a presente ordem, só é permitida a serviços que não se encontrem disponíveis ao consumidor 24h por dia, 7 dias na semana,

serviços de transporte aéreo não regular de passageiros e serviços de televisão por assinatura com abrangência de até 50 mil assinantes.

Dessa forma, os SACs implementados pelos fornecedores deverão, no primeiro contato, fornecer as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços. A qualquer momento durante esse processo, deve ser garantida ao consumidor a possibilidade de atendimento pessoal.

Quando a demanda do consumidor versar sobre cancelamento de serviço, o fornecedor deve garantir que todos os operadores tenham a atribuição de executar tal função, não sendo admitidas transferência.

Conceito de Regulação

De maneira geral, a regulação de serviços públicos consiste na promulgação de regras pelo Poder Legislativo, ou pelo Poder Executivo com fundamento na Lei, que afetem a conduta de agentes no mercado criando limites, restrições, obrigações ou defina obrigações.

A atividade regulatória não se limita à promulgação de regras, mas inclui a atividade de monitoramento do mercado, a fiscalização de condutas e a tomada de medidas que visem obrigar os agentes regulados a obedecer as regras estabelecidas.



Os mecanismos à disposição das autoridades regulatórias para a consecução de tais objetivos envolvem:

- a) Possibilidade de controle de entrada de empresas no mercado;
- b) Controle de preços (tarifas);
- c) Controle de receitas e lucros máximos;
- d) Controles prévios como a exigência de licenças prévias;
- e) Controles sobre níveis de poluição aceitáveis;
- f) Definição de protocolos de procedimento e standards para a produção de determinado bem; e
- g) Definição de parâmetros de qualidade.

A regulação da atividade econômica pode se dar através de diversos agentes públicos. Muitas regras de tal natureza decorrem diretamente da Lei. Outras são estabelecidas por órgãos do Poder Executivo como Institutos, Departamentos e Agências Reguladoras.

Agências Reguladoras

As agências brasileiras que regulam serviços prestados aos consumidores, em âmbito federal são:

ANATEL	Agência Nacional de Telecomunicações**
ANEEL	Agência Nacional de Energia Elétrica**
ANCINE	Agência Nacional do Cinema

ANAC	Agência Nacional de Aviação Civil**
ANTAQ	Agência Nacional de Transportes Aquaviários
ANTT	Agência Nacional de Transportes Terrestres**
ANP	Agência Nacional do Petróleo
ANVISA	Agência Nacional de Vigilância Sanitária**
ANS	Agência Nacional de Saúde Suplementar**
ANA	Agência Nacional de Águas
ANM	Agência Nacional de Mineração

** Principais agências reguladoras que prestam atendimento diretamente ao consumidor

O Banco Central do Brasil, ainda que esteja fora da recente estruturação do modelo de agências reguladoras, também se configura como órgão regulador, responsável pela regulação e fiscalização do setor financeiro.

CURIOSIDADES

Além das agências reguladoras federais, no Brasil também existem as agências reguladoras estaduais, como exemplos:

- a) Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo - ARSESP;
- b) Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará - ARCE;
- c) Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Rio Grande do Sul AGERGS;
- d) Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização dos Serviços Públicos - AGR

Apesar destas agências exercerem regulação da prestação de determinados serviços, o Decreto não se aplica ao Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC, por telefone, das empresas por elas reguladas, visto se tratar de agências reguladoras em âmbito estadual.

DESCUMPRIMENTO

Em caso de descumprimento de suas determinações, o decreto determina que sejam aplicadas as penalidades previstas pelo artigo 56 do Código de Defesa do Consumidor.

PASSO A PASSO DA FISCALIZAÇÃO

Utilizando-se do programa do programa OpenS SNEP, realizar ligação para o SAC da empresa fiscalizada, e conferir, preferencialmente, todos os tópicos e subtópicos do canal fiscalizado, dentre esses os constantes no “Ficha de Monitoramento SAC - Anexo I”. Após, realizar os seguintes procedimentos:

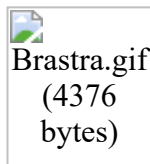
I - Em caso de ficar constatada alguma infração, lavrar o Documento Fiscal (Auto de Infração / Termo de Notificação), no qual deverá constar a descrição do fato / ato constitutivo e os dispositivos legais infringidos, bem como a notificação para o autuado apresentar defesa o órgão julgador no prazo de até 10 (dez) dias;

II - Em caso de não ficar constatada qualquer infração, lavrar o Documento Fiscal (Termo de Constatação), no qual deverá constar a descrição da ocorrência nos termos do Artigo 41 do Decreto Federal nº 2.181/97.

III - Em sendo lavrado Auto de Infração / Termo de Notificação, o DF juntamente com cópia da mídia e Ficha de Monitoramento SAC - Anexo I deverão ser utilizados para a instrução processual, e cópia dos mesmos devem ser encaminhadas via correspondência ao autuado.

X - FIM

Importante ressaltar que a gravação da ligação realizada no programa OpenS SNEP deve ser baixada, e em caso de ficar constatada infração, a mesma deve ser salva em mídia, arquivo a ser utilizado na instrução processual.



Presidência da República

Casa Civil

Subchefia para Assuntos Jurídicos

DECRETO Nº 6.523, DE 31 DE JULHO DE 2008.

Vigência

Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990,

DECRETA:

Art. 1º Este Decreto regulamenta a [Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990](#), e fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal, com vistas à observância dos direitos básicos do consumidor de obter informação adequada e clara sobre os serviços que contratar e de manter-se protegido contra práticas abusivas ou ilegais impostas no fornecimento desses serviços. _

CAPÍTULO I

DO ÂMBITO DA APLICAÇÃO

Art. 2º Para os fins deste Decreto, compreende-se por SAC o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

Parágrafo único. Excluem-se do âmbito de aplicação deste Decreto a oferta e a contratação de produtos e serviços realizadas por telefone.

CAPÍTULO II

DA ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO

Art. 3º As ligações para o SAC serão gratuitas e o atendimento das solicitações e demandas previsto neste Decreto não deverá resultar em qualquer ônus para o consumidor.

Art. 4º O SAC garantirá ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços.

§ 1º A opção de contatar o atendimento pessoal constará de todas as subdivisões do menu eletrônico.

§ 2º O consumidor não terá a sua ligação finalizada pelo fornecedor antes da conclusão do atendimento.

§ 3º O acesso inicial ao atendente não será condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor.

§ 4º Regulamentação específica tratará do tempo máximo necessário para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada.

Art. 5º O SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, ressalvado o disposto em normas específicas.

Art. 6º O acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala será garantido pelo SAC, em caráter preferencial, facultado à empresa atribuir número telefônico específico para este fim.

Art. 7º O número do SAC constará de forma clara e objetiva em todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor no momento da contratação do serviço e durante o seu fornecimento, bem como na página eletrônica da empresa na INTERNET.

Parágrafo único. No caso de empresa ou grupo empresarial que ofereça serviços conjuntamente, será garantido ao consumidor o acesso, ainda que por meio de diversos números de telefone, a canal único que possibilite o atendimento de demanda relativa a qualquer um dos serviços oferecidos.

CAPÍTULO III

DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Art. 8º O SAC obedecerá aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.

Art. 9º O atendente, para exercer suas funções no SAC, deve ser capacitado com as habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento ao consumidor, em linguagem clara.

Art. 10. Ressalvados os casos de reclamação e de cancelamento de serviços, o SAC garantirá a transferência imediata ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição.

§ 1º A transferência dessa ligação será efetivada em até sessenta segundos.

§ 2º Nos casos de reclamação e cancelamento de serviço, não será admitida a transferência da ligação, devendo todos os atendentes possuir atribuições para executar essas funções.

§ 3º O sistema informatizado garantirá ao atendente o acesso ao histórico de demandas do consumidor.

Art. 11. Os dados pessoais do consumidor serão preservados, mantidos em sigilo e utilizados exclusivamente para os fins do atendimento.

Art. 12. É vedado solicitar a repetição da demanda do consumidor após seu registro pelo primeiro atendente.

Art. 13. O sistema informatizado deve ser programado tecnicamente de modo a garantir a agilidade, a segurança das informações e o respeito ao consumidor.

Art. 14. É vedada a veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera para o atendimento, salvo se houver prévio consentimento do consumidor.

CAPÍTULO IV

DO ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS

Art. 15. Será permitido o acompanhamento pelo consumidor de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento.

§ 1º Para fins do disposto no **caput**, será utilizada seqüência numérica única para identificar todos os atendimentos.

§ 2º O registro numérico, com data, hora e objeto da demanda, será informado ao consumidor e, se por este solicitado, enviado por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.

§ 3º É obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o SAC, pelo prazo mínimo de noventa dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo.

§ 4º O registro eletrônico do atendimento será mantido à disposição do consumidor e do órgão ou entidade fiscalizadora por um período mínimo de dois anos após a solução da demanda.

Art. 16. O consumidor terá direito de acesso ao conteúdo do histórico de suas demandas, que lhe será enviado, quando solicitado, no prazo máximo de setenta e duas horas, por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.

CAPÍTULO V

DO PROCEDIMENTO PARA A RESOLUÇÃO DE DEMANDAS

Art. 17. As informações solicitadas pelo consumidor serão prestadas imediatamente e suas reclamações, resolvidas no prazo máximo de cinco dias úteis a contar do registro.

§ 1º O consumidor será informado sobre a resolução de sua demanda e, sempre que solicitar, ser-lhe-á enviada a comprovação pertinente por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.

§ 2º A resposta do fornecedor será clara e objetiva e deverá abordar todos os pontos da demanda do consumidor.

§ 3º Quando a demanda versar sobre serviço não solicitado ou cobrança indevida, a cobrança será suspensa imediatamente, salvo se o fornecedor indicar o instrumento por meio do qual o serviço foi contratado e comprovar que o valor é efetivamente devido.

CAPÍTULO VI

DO PEDIDO DE CANCELAMENTO DO SERVIÇO

Art. 18. O SAC receberá e processará imediatamente o pedido de cancelamento de serviço feito pelo consumidor.

§ 1º O pedido de cancelamento será permitido e assegurado ao consumidor por todos os meios disponíveis para a contratação do serviço.

§ 2º Os efeitos do cancelamento serão imediatos à solicitação do consumidor, ainda que o seu processamento técnico necessite de prazo, e independe de seu adimplemento contratual.

§ 3º O comprovante do pedido de cancelamento será expedido por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.

CAPÍTULO VII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 19. A inobservância das condutas descritas neste Decreto ensejará aplicação das sanções previstas no [art. 56 da Lei nº 8.078, de 1990](#), sem prejuízo das constantes dos regulamentos específicos dos órgãos e entidades reguladoras.

Art. 20. Os órgãos competentes, quando necessário, expedirão normas complementares e específicas para execução do disposto neste Decreto.

Art. 21. Os direitos previstos neste Decreto não excluem outros, decorrentes de regulamentações expedidas pelos órgãos e entidades reguladores, desde que mais benéficos para o consumidor.

Art. 22. Este Decreto entra em vigor em 1º de dezembro de 2008.

Brasília, 31 de julho de 2008; 187º da Independência e 120º da República.

LUIZ INÁCIO LULA DA SILVA
Tarso Genro

Este texto não substitui o publicado no DOU de 1º.8.2008_

*



Vista (rua 112), Tifa Martins (ruas 418, 633, 1020, 1021), Amizade (ruas 383, 434, 472, 749, 846, 905), João Pessoa (rua 601), Chico de Paulo (ruas 42, 60, 723), Jaraguá Esquerdo (ruas 411, 203), Jaraguá 84 (rua 1092), Jaraguá 99 (ruas 560, 738, 938, 939, 940, 941), Barra do Rio Cerro (ruas 554, 533), São Luís (ruas 325, 418, 209), Czerniewicz (ruas 11, 93, 223, 88, 302 e Servidão 235 e 136), Rau (rua 440), Estrada Nova (ruas 473, 693, 694, 784, 692, 902, 903, 785, 1118, 1119), Água Verde (ruas 355, 356, 357), Três Rios do Norte (ruas 916, 887), Três Rios do Sul (rua 979), Braço do Ribeirão Cavalão (rua 832), Centenário (ruas 447, 741), Barra do Rio Molha (ruas 309, 353, 783), Rio Molha (ruas 070, 071), Nova Brasília (ruas 388, 36), Santo Antônio (ruas 840, 872, 876), Rio Cerro I (ruas 858, 898), Rio Cerro II (rua 801) e Ilha da Figueira (rua 652 e Servidão 211); e na zona rural as localidades: Tifa Jararaca, Garibaldi, Vila Machado, Ribeirão Aurora, Rio da Luz Vitória, Tifa Macuco, Tifa dos Húngaros, Cacilda, Jaraguazinho, São Pedro, Ribeirão Grande do Norte, Ribeirão Manso e Ribeirão Grande da Luz, pelo prazo de noventa dias, contados a partir de 31 de janeiro de 2008.

Art. 2º Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

GEDDEL VIEIRA LIMA

PORTARIA Nº 1.710, DE 14 DE OUTUBRO DE 2008

Reconhece situação de emergência no Município de Maravilha - SC.

O MINISTRO DE ESTADO DA INTEGRAÇÃO NACIONAL, com base no Decreto Nº 5.376, de 17 de fevereiro de 2005,

Considerando o Decreto Nº 42, de 8 de abril de 2008, do Município de Maravilha, devidamente homologado pelo Decreto Nº 1.351, de 8 de maio de 2008, do Estado de Santa Catarina, e

Considerando, ainda, as informações da Secretaria Nacional de Defesa Civil no Processo Nº 59050.002155/2008-01, resolve:

Art. 1º Reconhecer, em virtude de estiagem, a situação de emergência, no Município de Maravilha, em todo o município, pelo prazo de noventa dias, contados a partir de 8 de abril de 2008.

Art. 2º Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

GEDDEL VIEIRA LIMA

PORTARIA Nº 1.711, DE 14 DE OUTUBRO DE 2008

Reconhece situação de emergência no Município de São Miguel do Oeste - SC.

O MINISTRO DE ESTADO DA INTEGRAÇÃO NACIONAL, com base no Decreto Nº 5.376, de 17 de fevereiro de 2005, e

Considerando o Decreto Nº 4.496, de 4 de abril de 2008, do Município de São Miguel do Oeste, devidamente homologado pelo Decreto Nº 1.351, de 8 de maio de 2008, do Estado de Santa Catarina, e

Considerando, ainda, as informações da Secretaria Nacional de Defesa Civil no Processo Nº 59050.002196/2008-90, resolve:

O MINISTRO DE ESTADO DA JUSTIÇA, no uso de suas atribuições e tendo em vista o disposto no art. 2º do Decreto nº 825, de 28 de maio de 1993 e suas alterações, do Decreto-lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e suas alterações, nas Leis nº 11514, de 13 de agosto de 2007 e 11.647, de 24 de março de 2008, na Portaria Interministerial nº 127, de 30 de maio de 2008, na Instrução Normativa nº 01, de 15 de janeiro de 1997, da Secretaria do Tesouro Nacional - STN, no que couber, e na Súmula da Coordenação Geral de Normas, Avaliação e Execução de Despesas - CONED nº 004/2004/STN/MF, resolve:

Nº 2.021 - Art. 1º O art. 3º e os anexos I e II da Portaria nº 1.278, datada de 08 de julho de 2008, passam a ter a seguinte redação:

"Art. 3º O prazo para execução do projeto será até o dia 31 de dezembro de 2008, a contar da publicação desta Portaria. Após esse prazo tem a 11ª Superintendência Regional do Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional - IPHAN/SC o prazo de até 30 (trinta) dias para apresentar a prestação de contas final".

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

ANEXO I

Recursos a serem descentralizados para a 11ª Superintendência Regional do Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional - IPHAN/SC

Unidade Orçamentária	Programa de Trabalho	Nota de Crédito	Fonte	Natureza da Despesa	Valor
30905 - Fundo de Defesa de Direitos Difusos	14.422.0697.6067.0001 - Defesa dos Direitos Difusos	2008NC000021	174	3390	119.000,00
			280	3390	32.400,00
			174	4490	9.000,00

ANEXO II

Plano de Aplicação (em reais)

Código	Especificação	Valor
3390.36	Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Física	14.100,00
3390.39	Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica	134.480,00
3390.47	Obrigações Tributárias e Contributivas	2.820,00
4490.52	Equipamentos e Material Permanente	9.000,00
	Total Geral	160.400,00

Art. 1º Reconhecer, em virtude de estiagem, a situação de emergência, no Município de São Miguel do Oeste, em todo o município, pelo prazo de noventa dias, contados a partir de 4 de abril de 2008.

Art. 2º Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

GEDDEL VIEIRA LIMA

PORTARIA Nº 1.712, DE 14 DE OUTUBRO DE 2008

Reconhece situação de emergência no Município de Trombudo Central - SC.

O MINISTRO DE ESTADO DA INTEGRAÇÃO NACIONAL, com base no Decreto Nº 5.376, de 17 de fevereiro de 2005,

Considerando o Decreto Nº 16, de 14 de abril de 2008, do Município de Trombudo Central, devidamente homologado pelo Decreto Nº 1.351, de 8 de maio de 2008, do Estado de Santa Catarina, e Considerando, ainda, as informações da Secretaria Nacional de Defesa Civil no Processo Nº 59050.002187/2008-07, resolve:

Art. 1º Reconhecer, em virtude de vendavais ou tempestades, a situação de emergência, no Município de Trombudo Central, zona rural, nas localidades de: Km 10, Ribeirão Quindel e Fruteira, pelo prazo de noventa dias, contados a partir de 14 de abril de 2008.

Art. 2º Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

GEDDEL VIEIRA LIMA

Ministério da Justiça

GABINETE DO MINISTRO

PORTARIA Nº 2.014, DE 13 DE OUTUBRO DE 2008

Estabelece o tempo máximo para o contato direto com o atendente e o horário de funcionamento no Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC

O MINISTRO DE ESTADO DA JUSTIÇA, no uso de suas atribuições, considerando o disposto no art. 4º, § 4º, e art. 5º do Decreto n. 6.523, de 31 de julho de 2008,

Considerando a necessidade de regulamentar o Decreto n. 6.523, que dispôs sobre a forma de prestação do serviço de atendimento ao consumidor - SAC;

Considerando que os princípios da transparência, da eficiência, do equilíbrio e da boa-fé nas relações de consumo orientam a prestação dos serviços públicos regulados;

Considerando que o serviço de atendimento ao consumidor deve ser dimensionado com fundamento na previsão de chamadas para garantir o atendimento, que deve ser prestado de forma adequada;

Considerando a vulnerabilidade do consumidor e a necessidade de resguardar, na análise das exceções da presente Portaria, a interpretação mais favorável ao consumidor;

Considerando que a comprovação das exceções e o seu impacto na capacidade de atendimento do SAC constituem ônus dos prestadores de serviços regulados previstos nesta Portaria; resolve:

Art. 1º O tempo máximo para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada pelo consumidor, será de até 60 (sessenta) segundos, ressalvadas as hipóteses especificadas nesta Portaria.

§ 1º Nos serviços financeiros, o tempo máximo para o contato direto com o atendente será de até 45 (quarenta e cinco) segundos. Nas segundas-feiras, nos dias que antecedem e sucedem os feriados e no 5º dia útil de cada mês o referido prazo máximo será de até 90 (noventa) segundos.

§ 2º Nos serviços de energia elétrica, o tempo máximo para o contato direto com o atendente somente poderá ultrapassar o estabelecido no caput, nos casos de atendimentos emergenciais de abrangência sistêmica, assim considerados aqueles que, por sua própria natureza, impliquem a interrupção do fornecimento de energia elétrica a um grande número de consumidores, ocasionando elevada concentração de chamadas, nos termos de regulação setorial.

Art. 2º Os prazos fixados nesta portaria não excluem outros mais benéficos ao consumidor, decorrentes de regulamentações e contratos de concessão, observado o disposto no artigo 21 do Decreto n. 6.523/08.

Art. 3º O SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana.

§ 1º Poderá haver interrupção do acesso ao SAC quando o serviço ofertado não estiver disponível para fruição ou contratação, vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, nos termos da regulamentação setorial em vigor.

§ 2º Excetua-se do disposto no caput do presente artigo, o SAC destinado ao serviço de transporte aéreo não regular de passageiros e ao atendimento de até cinquenta mil assinantes de serviços de televisão por assinatura, cuja disponibilidade será fixada na regulação setorial.

Art. 4º Esta Portaria entrará em vigor em 1º de dezembro de 2008.

TARSO GENRO

PORTARIAS DE 15 DE OUTUBRO DE 2008

O MINISTRO DE ESTADO DA JUSTIÇA, no uso de suas atribuições e tendo em vista o disposto no art. 2º do Decreto nº 825, de 28 de maio de 1993 e suas alterações, do Decreto-lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e suas alterações, nas Leis nº 11514, de 13 de agosto de 2007 e 11.647, de 24 de março de 2008, na Portaria Interministerial nº 127, de 30 de maio de 2008, na Instrução Normativa nº 01, de 15 de janeiro de 1997, da Secretaria do Tesouro Nacional - STN, no que couber, e na Súmula da Coordenação Geral de Normas, Avaliação e Execução de Despesas - CONED nº 004/2004/STN/MF, resolve:

Nº 2.020 - Art. 1º O art. 3º da Portaria nº 1.279, datada de 08 de julho de 2008, passa a ter a seguinte redação:

"Art. 3º O prazo para execução do projeto será até o dia 31 de dezembro de 2008, a contar da publicação desta Portaria. Após esse prazo tem a 11ª Superintendência Regional do Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional - IPHAN/SC o prazo de até 30 (trinta) dias para apresentar a prestação de contas final".

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

TEMPO DE ESPERA EM FILA DE BANCO LEI Nº 7.867, DE 26 DE FEVEREIRO DE 1999

INTRODUÇÃO

A Lei Municipal de Goiânia nº 7.867, de 26 de fevereiro de 1999, tem por objetivo garantir aos consumidores/usuários das agências bancárias do município de Goiânia, acesso a serviços que sejam prestados com dignidade, eficiência, eficácia, e principalmente, serviço prestado com celeridade, de modo a promover prestação de serviços humanizados. Com a vigência desta Lei, os consumidores goianienses ganharam uma ferramenta importante para a proteção de seus direitos, bem como os órgãos de fiscalização também passaram a contar com uma legislação importante, que passou a possibilitar a execução de fiscalizações da qualidade dos serviços prestados pelas instituições do ramo, de maneira eficaz. Assim, entende-se que a referida Lei é uma conquista dos goianienses, um marco divisório, visto que inovou o ordenamento jurídico no município de Goiânia no que refere a qualidade dos serviços prestados pelas agências bancárias, o que até então não existia no ordenamento jurídico municipal.

PRINCIPAIS INOVAÇÕES

Pelo texto da Lei Municipal de Goiânia nº 7.867/1999, as agências bancárias são obrigadas, no âmbito do município de Goiânia-GO, a colocarem à disposição dos consumidores/usuários, pessoal suficiente para que o atendimento seja efetuado em tempo razoável.

Observa-se que a Lei utiliza o termo “tempo razoável”, termo que é conceituado pelo artigo 2º do mesmo diploma legal ao descrever que entende-se como tempo razoável os seguintes prazos:

I - até 20 (vinte) minutos em dias normais;

II - até 30 (trinta) minutos em vésperas de, ou após feriados prolongados;

III - até 20 (vinte) minutos nos dias de pagamentos de funcionários públicos Municipais, Estaduais, Federais e concessionários de serviços públicos, tributos Municipais, Estaduais e Federais.

Assim, observa-se que a Lei não deixa dúvidas quanto aos prazos e critérios a serem utilizados pelo consumidor ao exigir seus direitos quando procurarem os serviços bancários, bem como os prazos e critérios a serem utilizados pelos órgãos de fiscalização ao executarem as diligências fiscalizatórias.

OBRIGAÇÕES DAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS

Atendimento ao consumidor - O consumidor deve ser atendido em no máximo 20 (vinte) minutos em dias normais e nos dias de pagamentos de funcionários públicos Municipais, Estaduais, Federais e concessionários de serviços públicos, tributos Municipais, Estaduais e Federais, ou em no máximo 30 (trinta) minutos em vésperas de, ou após feriados prolongados.

Informação ao consumidor - Deverão afixar em lugar visível ao público, cartaz indicativo do tempo máximo para atendimento do usuário, bem como seu número de telefone e o telefone do PROCON



local, cujas dimensões não poderão ser inferiores a 60 cm (sessenta centímetros) de altura e 50 cm (cinquenta centímetros) de largura;

Informação aos órgãos de fiscalização - Os bancos ou entidades representativas devem informar aos órgãos encarregados de fazer cumprir esta Lei, as datas consideradas vésperas de, ou após feriados prolongados e os dias de pagamentos de funcionários públicos Municipais, Estaduais, Federais e concessionários de serviços públicos, tributos Municipais, Estaduais e Federais.

Emissão de Senha - As agências são obrigadas a emitir e entregar ao consumidor, um bilhete de "senha" de atendimento em que constará impresso mecanicamente o horário de recebimento da "senha";

Autenticação da Senha - Ao realizar o atendimento do consumidor, a agência bancária deve registrar no mesmo bilhete de senha o horário de atendimento, de modo a possibilitar a comprovação do tempo de espera.

Exceções - A lei estabelece exceções aos tempos considerados razoáveis, ao estipular que os referidos tempos levarão em consideração o fornecimento normal dos serviços essenciais à manutenção do ritmo normal das atividades bancárias, citando como rol exemplificativo o fornecimento de energia, telefonia e transmissão de dados.

Quem irá executar a fiscalização - A Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico - SEDEM e os Órgãos de Defesa do Consumidor são encarregados de fiscalizar o cumprimento do disposto na referida Lei;

Contraditório e ampla defesa - A lei aborda o direito ao contraditório e ampla defesa, direito que deve ser resguardado ao estabelecimento fiscalizado ao mencionar que deve ser considerando o direito à defesa ao estabelecimento denunciado.

Prazo para adaptação - As agências bancárias tiveram o prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da data da publicação da Lei, para adaptarem-se às suas disposições.

PENALIDADES EM CASO DE DESCUMPRIMENTO

Ao analisar o teor da Lei Municipal de Goiânia nº 7.867/1999, observa-se que a mesma é uma Lei penal completa, visto que na sua própria redação traz as condutas consideradas infrativas, bem como traz as penalidades a serem aplicadas em caso de descumprimento de suas exigências, quais sejam:

- a) Na primeira ocorrência, aplicação de advertência escrita;
- b) Na primeira reincidência, aplicação de multa no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais);
- c) Nas próximas reincidências, aplicação de multa no valor de R\$ 40.000,00 (quarenta mil reais).

ANTES DA LEI

Antes da vigência da Lei Municipal de Goiânia nº 7.867/1999, não existia no âmbito do município de Goiânia, legislação que estabelecia um tempo considerado razoável, que o consumidor poderia ficar em uma fila de banco aguardando atendimento, situação que deixava as agências livres para atuarem sem qualquer controle do tempo de atendimento ao

consumidor, e em virtude dessa lacuna as agências não se preocupavam em colocar quantidade de funcionários suficientes para que o consumidor pudesse receber um atendimento digno, eficiente, célere.

Assim, a Lei Municipal de Goiânia nº 7.867/1999 foi instituída, e seu texto originário foi publicado do Diário Oficial do Município nº 2.291, de 08 de abril de 1999, entrando em vigor naquela mesma data.

Entretanto, mesmo já sendo considerada uma legislação inovadora para aquela época, com o passar dos anos constatou-se que a mesma tornou-se ineficaz, pelos seguintes critérios:

- a) Não obrigava as agências bancárias a emitir senha de atendimento e autenticá-la, de modo a comprovar do tempo de espera do usuário em fila (Nova redação conferida pela Lei nº 8.857/2009.);
- b) Não obrigava as agências bancárias a afixar em lugar visível ao público, cartaz indicativo do tempo máximo para atendimento do usuário, bem como seu número de telefone e o telefone do PROCON local, cujas dimensões não poderão ser inferiores a 60 cm (sessenta centímetros) de altura e 50 cm (cinquenta centímetros) de largura. (Nova redação conferida pela Lei nº 8.857/2009.)
- c) As penalidades eram aplicadas, no texto originário, por meio de multas em UFIRs - Unidades Fiscais de Referência, e previa suspensão do alvará de funcionamento após a 5º reincidência. (Nova redação conferida pela Lei nº 9.019/2011.)
- d) Apenas a Secretaria Municipal de Fiscalização era encarregada de fiscalizar o cumprimento do disposto da Lei. (Nova redação conferida pela Lei nº 9.019/2011.)
- e) Apenas o tempo de espera no setor de caixas era objeto de fiscalização. (Nova redação conferida pela Lei nº 10.012/2017.)

Em virtude dessas lacunas, a Lei passou por adaptações em sua redação, de modo a atender aos anseios de uma sociedade mais exigente, e principalmente, em virtude da necessidade de inibir condutas praticadas por fornecedores que aproveitavam das lacunas existentes para infringirem os direitos dos consumidores.

Desde então, essa Lei tem sido um instrumento de suma importância para o consumidor exigir atendimento em tempo considerado razoável, e uma das principais ferramentas utilizadas pelos órgãos de fiscalização para executarem as diligências nas agências bancárias.

PASSO A PASSO DA FISCALIZAÇÃO

Ao chegarem no estabelecimento, os Agentes Fiscais identificam-se para um representante da agência bancária (preferencialmente para um Gerente), e comunicam que irão realizar a fiscalização (atendendo denúncia ou de ofício), comunicando ainda que, caso queira, o mesmo poderá acompanhar a execução da diligência ou que designar outro representante para acompanhar a fiscalização. Após, são adotadas as seguintes condutas:

I - Conferir se a agência bancária possui Totem (emissor de senha), e se o mesmo está em perfeito funcionamento;

II - Caso o Totem esteja funcionando devidamente, conferir se na senha consta impresso mecanicamente o horário de emissão/recebimento da "senha";

III - Se desloquem até as proximidades do setor de caixa, aguarde a chamada da próxima senha. Quando a próxima senha for chamada e o consumidor se aproximar do caixa, os Fiscais devem se identificar para o consumidor, explicando o procedimento de fiscalização que está sendo realizado, solicitando autorização para acompanhá-lo até o caixa, e conferir o tempo que o consumidor ficou aguardando atendimento;

IV - Sendo autorizado, o Fiscal deve acompanhar o consumidor até o caixa, solicitar ao atendente da agência para validar/autenticar a senha;

V - Após a devida autenticação, fazer um registro fotográfico da senha, ou solicitar ao consumidor a possibilidade de recolhimento da senha para ser utilizada na instrução processual;

VI - Com a senha em mãos e com as informações colhidas conforme itens I, II e IV, conferir se houve alguma infração;

VII - Em caso de ficar constatada alguma infração, lavrar o Documento Fiscal (Auto de Infração / Termo de Notificação), no qual deverá constar a descrição do fato / ato constitutivo e os dispositivos legais infringidos, bem como a notificação para o autuado apresentar defesa o órgão julgador no prazo de até 10 (dez) dias;

VIII - Em caso de não ficar constatada qualquer infração, lavrar o Documento Fiscal (Termo de Constatação), no qual deverá constar a descrição da ocorrência nos termos do Artigo 41 do Decreto Federal nº 2.181/97.

IX - Explicar ao fiscalizado o Documento de Fiscalização lavrado, coletar a assinatura do responsável pela agência bancária.

X - FIM



PREFEITURA DE GOIÂNIA

Secretaria Municipal da Casa Civil

LEI Nº 7.867, DE 26 DE FEVEREIRO DE 1999

Redações Anteriores

Estabelece obrigatoriedade as agências bancárias, no âmbito do Município, a colocar à disposição dos usuários, pessoal suficiente no setor de caixas, para que o atendimento seja efetuado em tempo razoável.

A CÂMARA MUNICIPAL DE GOIÂNIA APROVA E PROMULGA A SEGUINTE LEI:

Art. 1º Ficam as agências bancárias, no âmbito do Município, obrigadas a colocar à disposição dos usuários pessoal suficiente para que o atendimento seja efetuado em tempo razoável. ([Redação conferida pelo art. 2º da Lei nº 10.012, de 20 de janeiro de 2017.](#))

Art. 2º Para os efeitos desta Lei, entende-se como tempo razoável para atendimento: ([Redação conferida pelo art. 1º da Lei nº 8.857, de 09 de novembro de 2009.](#))

I - até 20 (vinte) minutos em dias normais; ([Redação conferida pelo art. 1º da Lei nº 8.857, de 09 de novembro de 2009.](#))

II - até 30 (trinta) minutos em vésperas de, ou após feriados prolongados; ([Redação conferida pelo art. 1º da Lei nº 8.857, de 09 de novembro de 2009.](#))

III - até 20 (vinte) minutos nos dias de pagamentos de funcionários públicos Municipais, Estaduais, Federais e concessionários de serviços públicos, tributos Municipais, Estaduais e Federais. ([Redação conferida pelo art. 1º da Lei nº 8.857, de 09 de novembro de 2009.](#))

§ 1º Os bancos ou entidades representativas informarão ao órgão encarregado de fazer cumprir esta Lei, as datas mencionadas nos incisos II e III.

§ 2º O tempo máximo de atendimento referido nos incisos I, II e III levará em consideração o fornecimento normal dos serviços essenciais à manutenção do ritmo normal das atividades bancárias tais como: energia, telefonia e transmissão de dados.

§ 3º Os estabelecimentos bancários deverão afixar em lugar visível ao público cartaz indicativo do tempo máximo para atendimento do usuário, bem como seu número de telefone e o telefone do PROCON local, cujas dimensões não poderão ser inferiores a 60 cm (sessenta centímetros) de altura e 50 cm (cinquenta centímetros) de largura. ([Redação conferida pelo art. 1º da Lei nº 8.857, de 09 de novembro de 2009.](#))

§ 4º Para comprovação do tempo de espera, os usuários receberão um bilhete de "senha" de atendimento, em que constará impresso mecanicamente o horário de recebimento da "senha" e, ao ser atendido, será registrado, no mesmo bilhete, o horário de atendimento. ([Redação conferida pelo art. 1º da Lei nº 8.857, de 09 de novembro de 2009.](#))

Art. 3º O não cumprimento das exigências desta Lei sujeitará o infrator as punições: ([Redação conferida pelo art. 1º da Lei nº 9.019, de 11 de janeiro de 2011.](#))

I - advertência escrita, na primeira ocorrência; ([Redação conferida pelo art. 1º da Lei nº 9.019, de 11 de janeiro de 2011.](#))

II - multa no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), na primeira reincidência; ([Redação conferida pelo art. 1º da Lei nº 9.019, de 11 de janeiro de 2011.](#))

III - multa no valor de R\$ 40.000,00 (quarenta mil reais) nas próximas reincidências. ([Redação conferida pelo art. 1º da Lei nº 9.019, de 11 de janeiro de 2011.](#))

IV - REVOGADO. ([Redação revogada pelo art. 1º da Lei nº 9.019, de 11 de janeiro de 2011.](#))

V - REVOGADO. ([Redação revogada pelo art. 1º da Lei nº 9.019, de 11 de janeiro de 2011.](#))

Art. 4º As agências bancárias têm o prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da data da publicação desta Lei, para adaptarem-se às suas disposições.

Art. 5º Ficam a Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico - SEDEM e os Órgãos de Defesa do Consumidor, encarregados de fiscalizar quanto ao cumprimento do disposto na presente Lei, considerando-se o direito à defesa ao estabelecimento denunciado. ([Redação conferida pelo art. 1º da Lei nº 9.019, de 11 de janeiro de 2011.](#))

Art. 6º Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogando-se às disposições em contrário.

GABINETE DO PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE GOIÂNIA, aos 26 dias do mês de fevereiro de 1999.

MARCELO AUGUSTO
Presidente

Este texto não substitui o publicado no [DOM 2291 de 08/04/1999.](#)

DOCUMENTOS DE FISCALIZAÇÃO (DFs)

Para o exercício de sua função, o Agente Fiscal utiliza-se de diversos Documentos de Fiscalização (DFs), instrumentos que servem para o Agente Fiscal fazer o registro todas as ocorrências constatadas no momento da diligência, inclusive o registro da existência de qualquer irregularidade.

A seguir serão descritos os Documentos de Fiscalização disponíveis ao Agente Fiscal, como segue:

a) Termo de Constatação

Possui a finalidade de materializar a prática da infração. Nesse DF o Agente Fiscal deve descrever a situação encontrada no momento da ação fiscalizatória, de forma clara e precisa, de modo que qualquer pessoa que o leia entenda o que verdadeiramente aconteceu.

Ressalta-se que o Termo de Constatação não possui formalidade pré-estabelecida. A autoridade administrativa poderá determinar, na forma de ato próprio, constatação preliminar da ocorrência de prática presumida, entretanto, o Agente Fiscal deve ter cuidado no preenchimento, visto que o DF poderá ser utilizado como base para possível lavratura de Auto de Infração. Goza de fé pública.

b) Termo de Notificação

É instrumento utilizado para solicitar informações e documentos ao fornecedor, tendo em vista a necessidade de obtenção de elementos para identificar e certificar a ocorrência ou não de irregularidades. É utilizado para formar um conjunto probatório e instruir a averiguação preliminar.

c) Auto de Apreensão

É instrumento utilizado para os produtos e demais elementos apreendidos durante a ação fiscalizatória. Constitui prova administrativa da irregularidade, e assegura aplicação de procedimentos e/ou medidas cautelares.

d) Termo de Depósito

Documento de Fiscalização utilizado normalmente quando houver necessidade de laudo pericial.

Nessa hipótese o produto apreendido, a critério da Gerência de Fiscalização, poderá ficar sob a guarda do proprietário, responsável, preposto ou empregado que responda pelo gerenciamento do negócio, nomeado fiel depositário, mediante termo próprio, proibida a venda, utilização, substituição, subtração ou remoção, total ou parcial do referido produto.

e) Auto de Infração

Possui a finalidade de materializar a prática da infração. Nesse DF o Agente Fiscal deve registrar a situação encontrada no momento da ação fiscalizatória, como se fosse uma fotografia, levando-se em consideração a existência de uma infração passível de autuação.

f) Termo de Convalidação

É instrumento utilizado para corrigir erros efetuados no Auto de Infração que forem percebidos somente após a coleta da assinatura do fiscalizado e respectiva entrega do DF ao autuado.

O art. 55 da Lei nº 9.784/99 (Lei do Processo Administrativo - LPA) estabelece que “*em decisão na qual se evidencie não acarretarem lesão ao interesse público nem prejuízo a terceiros, os atos que apresentarem defeitos sanáveis poderão ser convalidados pela própria Administração*”.

INFORMAÇÃO IMPORTANTE

Ressalta-se que todas as orientações quanto ao preenchimento dos Documentos de Fiscalização, bem como os requisitos mínimos do DF estão descritos no Capítulo V do Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997.



Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor
Rua 08, nº 242, Ed. Torres, Centro, CEP 74.013-030 www.procon.go.gov.br



Ficha de Monitoramento SAC - Anexo I

Razão Social: _____ CNPJ: _____

Nº do SAC: _____

Ligação efetuada às _____ do dia _____

Protocolo nº _____

01 - O número do SAC consta na página eletrônica da empresa:	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
--	---

02 - Há disponível no primeiro menu eletrônico as opções	
a) Contato com o atendente:	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
b) Reclamação:	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
c) Cancelamento de Contratos e Serviços:	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não

03 - Consta a opção de contatar o atendimento pessoal em todas as subdivisões do menu eletrônico:	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
---	---

04 - O acesso inicial ao atendimento foi condicionado ao prévio fornecimento de dados:	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
--	---

05 - Fornece o nº do protocolo:	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
06 - Em caso afirmativo, o protocolo é fornecido no início da ligação:	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não

07 - Em casos de reclamação e cancelamento houve a transferência da ligação:	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
--	---

08 - Houve a transferência para outro setor:	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
08.1. Em caso positivo, qual o tempo de efetivação da transferência:	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
08.2. Em caso positivo, foi necessário repetir a demanda:	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não

Observações: _____ _____ _____ _____

Agente Fiscal
Carimbo



Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor
Rua 08, nº 242, Ed. Torres, Centro, CEP 74.013-030 www.procon.go.gov.br



Ficha de Monitoramento Precificação - Anexo II

Razão Social: _____ CNPJ: _____

01 - O produto ou serviço possui seu respectivo preço?	
02 - Utiliza letras cujo tamanho não seja uniforme ou dificulte a percepção da informação, considerando a distância normal de visualização do consumidor?	
03 - Expõe preços com as cores das letras e do fundo idêntico ou semelhante? () Sim () Não	
04 - Utiliza caracteres magados, rasurados ou borrados?	
05 - Informa preços apenas em parcelas, obrigando o consumidor ao cálculo do total? () Sim () Não	
06 - Informa preços em moeda estrangeira, desacompanhados de sua conversão em moeda corrente nacional, em caracteres de igual ou superior destaque?	
07 - Utiliza referência que deixa dúvida quanto à identificação do item ao qual se refere? () Sim () Não	
08 - Pratica preços diferentes em função do instrumento/prazo de pagamento? () Sim () Não	
08.I - Essa informação não clara ao consumidor sobre os preços diferentes?	
09 - Apresenta preços distintos para o mesmo item? (Exceção item 08)	
10 - Expõe informação redigida na vertical ou outro ângulo que dificulte a percepção? () Sim () Não	
11 - Valor da parcela em tamanho inferior ao tamanho destacado para o seu preço de venda à vista? () Sim () Não	

Agente Fiscal
Carimbo



Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor
Rua 08, nº 242, Ed. Torres, Centro, CEP 74.013-030 www.procon.go.gov.br



Planilha de Monitoramento de Preço - Anexo III

Razão Social: _____ CNPJ: _____

Item	DESCRIÇÃO DOS PRODUTOS MONITORADOS	Preço Gôndola	Preço Etiqueta	Preço Leitura	Quantidade de Produto Expostos
01					
02					
03					
04					
05					
06					
07					
08					
09					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
Total de produtos expostos em gôndolas com divergência de preços					

Houve divergência Sim () Não ()

OBSERVAÇÃO EM CASO DE VERIFICAÇÃO DE DIVERGÊNCIA

Conforme averiguação do Agente Fiscal abaixo identificado, ficou constatado, no momento da fiscalização, existência de divergência de preços entre os sistemas de informação de preços utilizados pelo estabelecimento em _____ itens. Constatou-se também o total de _____ produtos expostos em gôndolas, com divergência de preços, sendo que em _____ o preço obtido pela leitura do código de barras era MAIOR que nos demais sistemas de informação de preços utilizados, e em _____ o preço era MENOR.

_____, aos _____ de _____ de _____.

Agente Fiscal

Agente Fiscalizado

