

PORTARIA Nº 001/2.009

A Coordenadora do PROCON/PR, no uso de suas atribuições legais, considerando a necessidade de aprimorar os critérios para aplicação de multa, utilizados no âmbito do PROCON/PR, que foram institucionalizados pela Ordem de Serviço 001/2008 e alterada pela Ordem de Serviço 001/2009:

DETERMINA :

A partir desta data deve ser utilizada a metodologia de cálculo de multa contida no documento em anexo, cuja fórmula de cálculo foi simplificada para facilitar sua utilização. Ressalta-se que a presente metodologia e fórmula de cálculo de multa, foi desenvolvida com base no Código de Defesa do consumidor – Lei Federal nº 8.078/90 e Decreto nº 2181/97. Na metodologia e fórmula de cálculo ora atualizados, os índices e coeficientes servem para mensurar a gravidade da prática infrativa, a extensão do dano causado ao consumidor e a condição econômica do fornecedor.

A aplicação da sanção de multa, com base na fórmula contida no documento, deverá ser utilizada em todos os processos administrativos, principalmente naqueles em que os fornecedores não resolveram os problemas dos consumidores até a realização da audiência.

Cumpra-se.

Curitiba, 28 de setembro de 2.009.

IVANIRA TEREZA GAVIÃO PINHEIRO
Coordenadora do PROCON/PR

ANEXO I

FÓRMULA DE CÁLCULO

$$PB = (MM \times IG \times ED \times SE \times VA)$$

$$MAT = \left(\frac{PB \times AT}{6} \right)$$

$$MAG = \left(\frac{PB \times AG \text{ (II ao IX)}}{6} \right) \times \text{Art.26 Inciso I} = 1 \text{ ou entrar com tabela}$$

$$VFM = (PB - AT + AG)$$

PRIMEIRO PASSO = PENA BASE

$$PB = (MM \times IG \times ED \times SE \times VA)$$

Onde:

PB= PENA BASE

MM= Valor mínimo da multa = R\$212,82

IG= Índice de Gravidade - TABELA

ED = Índice de Extensão do Dano - TABELA

SE = Situação Econômica - TABELA

VA = Vantagem auferida - TABELA

SEGUNDO PASSO
CIRCUNSTANCIAS ATENUANTES

Atendendo às tipificações do Artigo 25 do Decreto Federal 2181/97

$$\mathbf{MAT = (PB \times AT : 6)}$$

Onde:

MAT = Montante referente às circunstâncias atenuantes calculando:

PB = Pena base

AT = Quantidade de circunstâncias atenuantes – Artigo 25 (ver tabela)

TERCEIRO PASSO

CIRCUNSTANCIAS AGRAVANTES

Atendendo às tipificações do Art.26 do Decreto Federal 2181/97

$$\mathbf{MAG = (PB \times AG : 6) \times \text{Art.26, Inciso I} = 1 \text{ ou aplicar tabela}}$$

Onde:

MAG: montante referente às circunstâncias agravantes

AG: quantidade de incisos agravantes do Artigo 26, infringidos pelo fornecedor. Não considerar o Inciso I neste momento (ver tabela com coeficientes multiplicadores)

PB: Pena Base

Art.26, Inciso I : Após o cálculo da expressão contida no parentese, SE o fornecedor se enquadrar no Inciso I do Art.26, ser reincidente, deve ser multiplicado o resultado pela quantidade de reclamações com decisão definitiva irrecorrível ou entrar com tabela.

ÚLTIMO PASSO
VALOR FINAL DA MULTA

$$\mathbf{V F M = (PB - MAT + MAG)}$$

Onde:

V F M = VALOR FINAL DA MULTA

PB= PENA BASE

MAG=MONTANTE REFERENTE ÀS CIRCUNSTANCIAS AGRAVANTES

MAT=MONTANTE REFERENTE ÀS CIRCUNSTANCIAS ATENUANTES

ANEXO II

TABELA DE ÍNDICE DE GRAVIDADE - IG

GRUPO I

Infrações enquadradas no Artigo 6 do CDC, bem como as enquadradas no GRUPO I de tipificações.

GRUPO II

Infrações que representem ofensa a direito básico do consumidor (Artigo 6º do CDC), bem como nos artigos sugeridos no GRUPO II de tipificações.

GRUPO III

Infrações que representem ofensa a direito básico do consumidor (Artigo 6º do CDC) combinados com os artigos sugeridos no GRUPO III de tipificações.

Conforme coeficientes indicados na TABELA abaixo:

GRAVIDADE	MULTIPLICADOR – IG
GRUPO I – Tipificações de Infrações (ANEXO VIII)	1
GRUPO II – Tipificações de Infrações (ANEXO VIII)	2
GRUPO III - Tipificações de Infrações (ANEXO VIII)	3

ANEXO III

TABELA DE ÍNDICE DE EXTENSÃO DO DANO - ED

Graduada de acordo com a tipificação da empresa conforme abaixo:

EXTENSÃO DO DANO	MULTIPLICADOR - ED
INFRAÇÃO DE CARATER INDIVIDUAL	PARA TODAS AS EMPRESAS = 1
INFRAÇÃO DE CARATER COLETIVO	MICRO EMPRESA = 1 PEQUENO PORTE = 5 PEQUENA, MÉDIA E GRANDES EMPRESAS = 10
	MICRO EMPRESA = 1 EMPRESA DE PEQUENO PORTE = 10 PEQUENA EMPRESA = 15
INFRAÇÃO DE CARATER DIFUSO	MÉDIA EMPRESA E GRANDE EMPRESAS 20

ANEXO IV

TABELA DE CLASSIFICAÇÃO DAS EMPRESAS PELA RECEITA OPERACIONAL BRUTA – ÍNDICE SE

TIPO DE EMPRESA	RECEITA OPERACIONAL BRUTA (EM REAIS)		PENA MÍNIMA	PENA MÁXIMA	MULTIPLICADOR SE
	ACIMA	ATÉ			
MICRO EMPRESA (Critério do Estatuto da Micro e Empresa de Pequeno Porte)			212,82	4.800,	1,5
		240.000,			
EMPRESA DE PEQUENO PORTE (EPP) (Critério do Estatuto da Micro e Empresa de Pequeno Porte)	240.000,	2.400.000,	212,82	48.000,	1,5
“PEQUENA EMPRESA” (Critério do BNDES)	2.400.000,	10.500.000,	212,82	210.000,	GRUPO I = 1,5
					GRUPO II = 2
					GRUPO III = 4
MEDIA EMPRESA (Critério do BNDES)	10.500.000,	60.000.000,	212,82	1.200.000,	GRUPO I = 5
					GRUPO II = 10
					GRUPO III = 15
GRANDE EMPRESA (Critério do BNDES)	ACIMA DE 60.000.000,		212,82	3.192.300,	GRUPO I = 10 GRUPO II = 15 GRUPO III = 20

ANEXO V

TABELA DE ÍNDICE DE VANTAGEM AUFERIDA – VA

Estes percentuais servem como barramento para que a multa máxima não ultrapasse o limite máximo permitido do intervalo. Ao mesmo tempo permite que o valor máximo da multa fique em torno de 2% da Receita Operacional Bruta.

Coeficientes conforme tabela abaixo:

CARÁTER DA VANTAGEM	TIPO DE EMPRESA	MULTIPLICADOR VA
VANTAGEM DE CARATER INDIVIDUAL	TODAS	1.4
VANTAGEM DE CARATER COLETIVO	TODAS	1.5
VANTAGEM DE CARATER DIFUSO	TODAS	2

TABELA DE APLICAÇÃO DO ART.26, INCISO I

Deverá ter valor inicial igual a 1 e , a critério do órgão aplicador da multa, acrescido com frações de unidade, em até uma unidade, a cada evento infracional do mesmo fornecedor, DESDE QUE haja processos com decisão definitiva irrecurável, seja de inclusão no Cadastro de Defesa do Consumidor, seja de aplicação de sanção . O objetivo deste agravamento é de se evitar a prática reiterada de infrações.

Em muitos PROCONs a quantidade de reclamações com decisão definitiva irrecurável é muito grande. Nestes casos sugere-se seja adotada a opção abaixo, com intervalos de quantidade com o respectivo coeficiente multiplicador, quando a autoridade julgadora assim o determinar:

São 4 tabelas, sendo que para os dois primeiros tipos de Empresa, Micro Empresa e Empresa de Pequeno Porte, será usada a mesma tabela

TABELA 1 – MICRO EMPRESA E EMPRESA DE PEQUENO PORTE (EPP)

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES	COEFICIENTE MUTIPLICADOR
1 – 167	1,5
167 – 334	2
334 – 501	2,5
501 – 668	3
668 – 835	3,5
835 - 1.002	4
ACIMA DE 1.002	4,5

TABELA 2 – PEQUENA EMPRESA

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES	COEFICIENTE MUTIPLICADOR
1 – 143	1,5
143 – 286	2
286 – 429	2,5
429 – 572	3
572 – 715	3,5
715 – 858	4
858 - 1.001	4,5
ACIMA DE 1.001	5

TABELA 3 – MÉDIA EMPRESA

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES	COEFICIENTE MUTIPLICADOR
1 – 100	1,5
100 – 200	2
200 – 300	2,5
300 – 400	3
400 – 500	3,5
500 – 600	4
600 – 700	4,5
700 – 800	5
800 – 900	5,5
900 – 1.000	6
ACIMA DE 1.000	6,5

TABELA 4 – GRANDE EMPRESA

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES	COEFICIENTE MUTIPLICADOR
1 – 34	1,5
34 – 68	2
68 – 102	2,5
102 – 136	3
136 – 170	3,5
170 – 204	4
204 – 238	4,5
238 – 272	5
272 – 306	5,5
306 – 340	6
340 – 374	6,5
374 – 408	7
408 – 442	7,5
442 – 476	8
476 – 510	8,5
510 – 544	9
544 – 578	9,5
578 – 612	10
612 – 646	10,5
646 – 680	11
680 – 714	11,5
714 – 748	12
748 – 782	12,5
782 – 816	13
816 – 850	13,5
850 – 884	14
884 – 918	14,5
918 – 952	15
952 – 986	15,5
986 – 1.020	16
ACIMA DE 1.020	16,5

TABELA DE ATENUANTES

Construída conforme o Art.25 do Decreto Federal 2.181/97 que regulamentou a Lei Federal nº 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor

NÚMERO DE ATENUANTES	COEFICIENTE MULTIPLICADOR
01	1,1
02	1,2
03	1,3

TABELA DE AGRAVANTES

Construída conforme o Art.26 do Decreto Federal 2.181/97 que regulamentou a Lei Federal nº 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor

NÚMERO DE AGRAVANTES	COEFICIENTE MULTIPLICADOR
1 INCISO – (EXCETO INCISO I)	1,1
2 INCISOS – (EXCETO INCISO I)	1,2
3 INCISOS – (EXCETO INCISO I)	1,3
4 INCISOS – (EXCETO INCISO I)	1,4
5 INCISOS – (EXCETO INCISO I)	1,5
6 INCISOS – (EXCETO INCISO I)	1,6
7 INCISOS – (EXCETO INCISO I)	1,7
8 INCISOS – (EXCETO INCISO I)	1,8

O Inciso I do art.26 somente deverá ser considerado no calculo se o fornecedor tiver reclamações com aplicação de sanção com decisão definitiva irrecurável, caso contrário não poderá ser considerado reincidente

ANEXO VII

TABELA DEMONSTRATIVA DE MULTAS MÍNIMAS E MÁXIMAS, CONFORME O TIPO DE EMPRESA, APÓS CALCULOS REALIZADOS COM BASE NOS COEFICIENTES MULTIPLICADORES CRIADOS PELA METODOLOGIA.

TIPO DE EMPRESA	COEFICIENTES MULTIPLICADORES	* MULTA MÍNIMA	** MULTA MÁXIMA
MICRO-EMPRESA	1,5 – 4,5	350,00	4.642,00
EMPRESA DE PEQUENO PORTE	1,5 – 4,5	350,00	46.445,00
PEQUENA EMPRESA	1,5 - 5	350,00	197.920,00
MEDIA EMPRESA	1,5 – 6,5	1.167,00	1.171.571,00
GRANDE EMPRESA	1,5 – 16,5	2.334,00	3.179.527,00

Para verificação dos índices criados e do funcionamento da fórmula de cálculo, foram realizadas simulações em situações hipotéticas conforme abaixo:

* Para se chegar às MULTAS MÍNIMAS considerou-se que o fornecedor não se enquadrou em nenhuma das situações do Artigo 26 (Agravantes) e se enquadrava em todas as situações do Artigo 25 – Atenuantes, considerando que o fator de reincidência, Art.26, Inciso I = 1

** Para se chegar a MULTA MÁXIMA considerou-se que as infrações estariam enquadradas no GRUPO III, consideradas infrações gravíssimas, de CARATER DIFUSO, bem como o fornecedor tendo infringido todos os incisos do Art 26, exceto o Inciso I (Agravantes), usando-se o maior fator de reincidência igual a 16,5.

Respeitado o limite da Receita Operacional Bruta de cada intervalo de tipos de empresas, os resultados das multas simuladas devem ficar em torno de 2% da Receita Operacional Bruta máxima do mesmo intervalo.A multa de menor valor não é menor do que R\$212,82 e a de maior valor não ultrapassa o valor máximo estabelecido pela Lei 8.078/90 de 3.000.000 de UFIRS ou R\$3.192.300,00.

ANEXO VIII

Classificação das Infrações ao Código de Defesa do Consumidor

GRUPO I – INFRAÇÕES CONSIDERADAS GRAVES

01 – Todas as do Artigo 6º

02 - **Ofertar produtos ou serviços** sem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características como: **quantidade, preço, condições de pagamento, juros, encargos, garantia, entre outros dados relevantes (art. 31);**

03 – **Realizar as práticas abusivas previstas no Art.39**, nos incisos:

- II (Recusar atendimento às demandas dos consumidores...)
- IX (Recusar a venda de bens ou a prestação de serviços...)
- X (Elevar sem justa causa...)
- XI (Aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso...)
- XII (Deixar de estipular prazo para o ...)

04 - **deixar de fornecer prévia** e adequadamente ao consumidor, nas vendas a prazo, informações obrigatórias sobre as condições do crédito ou financiamento (art. 52);

05 - **omitir**, nas ofertas ou vendas eletrônicas, por telefone ou reembolso postal, o nome e endereço do fabricante ou do importador na embalagem, publicidade e em todos os impressos utilizados na transação comercial (art. 33); (rótulo)

06 - **promover** publicidade de produto ou serviço de forma que o consumidor não a identifique como tal de forma fácil e imediata (art. 36);

07 - **deixar de sanar** os vícios do produto ou serviço, de qualidade ou quantidade, que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuem o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária (arts. 18, 19 e 20); (somente vício)

08 - **deixar de cumprir a oferta**, publicitária ou não, suficientemente precisa, ou obrigação estipulada em contrato (art. 30 e 48);

09 - **redigir** instrumento de contrato que regulam relações de consumo de modo a dificultar a compreensão do seu sentido e alcance (art. 46); (não entrega do comprovante da relação de consumo – contrato, orçamento, nota fiscal, etc)

10 - **impedir, dificultar ou negar a desistência** contratual e devolução dos valores recebidos, no prazo legal de arrependimento, quando a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial (art. 49);

11 - **deixar de entregar**, quando concedida garantia contratual, termo de garantia ou equivalente em forma padronizada, esclarecendo, de maneira adequada, em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor (art. 50, parágrafo único);

12 - **deixar de fornecer manual de instrução**, de instalação e uso de produto em linguagem didática e com ilustrações (art. 50, parágrafo único); Salvo se se tratar de produto potencialmente nocivo (que enquadrar-se-a como grave).

13 - **deixar de redigir** contrato de adesão em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, de modo a facilitar a sua compreensão pelo consumidor (art. 54, § 3º);

14 - **deixar de redigir** com destaque cláusulas contratuais que impliquem na limitação de direito do consumidor, impedindo sua imediata e fácil compreensão (art. 54, § 4º);

15 - **colocar no mercado** de consumo produtos ou serviços inadequados ao fim que se destinam ou lhe diminuam o valor (arts. 18, § 6º, III, e 20); (vício de inadequação)

16 - **deixar de empregar** componentes de reposição originais e adequados ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo se existir autorização em contrário do consumidor (art. 21);

17 - deixar de assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto (art. 32);

18 - deixar de entregar orçamento prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços (art. 40);

19 - deixar de restituir quantia recebida em excesso nos casos de produtos ou serviços sujeitos a regime de controle ou tabelamento de preços (art. 40, § 3º);

20 - inserir no instrumento de contrato cláusula abusiva (art. 51);

21 - exigir multa de mora superior ao limite legal (art. 52, § 1º);

22 - deixar de assegurar ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros (art. 52, § 2º);

23 - prática infrativa não enquadrada em outro grupo.

GRUPO II – INFRAÇÕES CONSIDERADAS MUITO GRAVES

01 - **ofertar** produtos ou serviços sem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características quanto à **qualidade; prazo de validade; origem e sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores (art. 31);**

02 - **deixar de fornecer** manual de instrução, de instalação e uso de produto em linguagem didática e com ilustrações quando **se tratar de produto potencialmente nocivo** (art. 50, parágrafo único);

03 - **colocar** no mercado de consumo produtos ou serviços em desacordo com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, da rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza (art. 19);

04 - **deixar** as concessionárias ou permissionárias **de fornecer** serviços públicos adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos (art. 22);

05 - **colocar no mercado de consumo** produtos ou serviços em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – CONMETRO (arts. 18, § 6º, II, e 39, VIII);

06 - **impedir ou dificultar** o acesso gratuito do consumidor às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes (art. 43);

07 - **deixar de restituir** ao consumidor quantia indevidamente cobrada pelo valor igual ao dobro do excesso (art. 42, parágrafo único);

08 - **deixar** o fornecedor, na publicidade de seus produtos ou serviços **de manter** em seu poder para informação dos legítimos interessados, os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem (art. 36, parágrafo único); ou deixar de prestar essas informações ao órgão de defesa do consumidor quando notificado para tanto (art. 55, § 4º);

09 - **submeter**, na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente a ridículo ou qualquer tipo de constrangimento ou ameaça (art. 42);

10 - **deixar de prestar** informações sobre questões de interesse do consumidor descumprindo notificação do órgão de defesa do consumidor (art. 55. § 4º).

11 – Realizar as práticas abusivas previstas no Art.39, Incisos:

- I (condicionar o fornecimento de produto ou serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço...);
- III (Enviar ou entregar ao consumidor...)
- V (Exigir do consumidor...)
- VI (Executar serviços sem a prévia elaboração de...)
- VII (Repassar informação depreciativa...)
- VIII (Colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço...)

12 - **inserir no instrumento de contrato** cláusula que estabeleça a perda total das prestações pagas em benefício do credor que, em razão do inadimplemento, pleitear a resolução do contrato e a retomada do produto alienado (art. 53);

GRUPO III – INFRAÇÕES CONSIDERADAS GRAVÍSSIMAS

01 - **ofertar produtos ou serviços** sem assegurar informação correta, clara, precisa, ostensiva e em língua portuguesa sobre a **composição**, seus respectivos **prazos de validade** e sobre os **riscos** que apresentam à **saúde e segurança** dos consumidores (art. 31);

02 - expor à venda produtos com validade vencida (art. 18, § 6º, I);

03 - **deixar de comunicar à autoridade competente** a nocividade ou periculosidade do produto ou serviço, quando do lançamento dos mesmos no mercado de consumo, ou quando da verificação posterior da existência de risco à saúde e segurança do consumidor (art. 10, § 1º); (Artigo 64)

04 - **deixar de comunicar aos consumidores**, por meio de anúncios publicitários veiculados na imprensa, rádio e televisão, a nocividade ou periculosidade do produto ou serviço, quando do lançamento dos mesmos no mercado de consumo, ou quando da verificação posterior da existência de risco à saúde e segurança do consumidor; (art. 10, § 1º e 2º);

05 - **deixar de reparar** os danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos ou serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos (art. 12 e 14);

06 - colocar no mercado de consumo produtos ou serviços inadequados ao fim que se destinam ou lhe diminuam o valor (**quando se tratar de produtos potencialmente nocivos**) (arts. 18, § 6º, III, e 20);

07 - deixar as concessionárias ou permissionárias de fornecer serviços públicos adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos (art. 22); (**quando a inadequação, ineficiência, a insegurança e a descontinuidade envolver risco à saúde e segurança do consumidor**);

08 - **expor à venda** produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, ou perigosos (art. 18, § 6º, II);

09 - **colocar** ou ser responsável pela colocação no mercado de consumo **produto ou serviço** que sabe ou deveria saber apresentar **alto grau de nocividade ou periculosidade** à saúde ou segurança (art. 10);

10 - **deixar de informar**, de maneira ostensiva e adequada, a respeito da nocividade ou periculosidade de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança, ou deixar de adotar outras medidas cabíveis em cada caso concreto (art. 9º); (Artigo 63, Parágrafo 1º)

11 – **Fazer ou promover** publicidade que sabe ou deveria saber ser enganosa ou abusiva (art. 37); (Artigo 66 e 67)

12 – Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança; (Art. 68);

13 – **Empregar**, na reparação de produtos, **peças** ou componentes de reposição **usados**, sem autorização do consumidor; nos casos em que o produto ou serviço envolver a saúde e segurança do consumidor as peças devem ser novas.(Art 70 das Infrações Penais);

14 – **Deixar de retirar do mercado**, imediatamente quando determinado pela autoridade competente, os produtos nocivos ou perigosos; (Art 64, parágrafo único das Infrações Penais)

15 - **manter cadastro** de consumidores sem serem objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, ou contendo **informações negativas referentes a período superior a cinco anos (art. 43, § 1º)**;

16 - **inserir ou manter registros**, em desacordo com a legislação, nos cadastros ou banco de dados de consumidores (art. 43 e ss e 39, caput);

17 - **inserir ou causar a inserção** de informações negativas não verdadeiras ou imprecisas em cadastro de consumidores (art. 43, § 1º);

18 - **deixar de comunicar** por escrito ao consumidor a abertura de cadastro, ficham registro e dados pessoais de consumo, quando não solicitada por ele (art. 43, § 2º);

19 - **deixar de retificar**, quando exigidos pelo consumidor, os dados e cadastros nos casos de inexatidão ou comunicar a alteração aos eventuais destinatários no prazo legal (art. 43, § 3º);

20 - fornecer quaisquer informações que possam **impedir** ou **dificultar acesso ao crédito** junto aos fornecedores após consumada a prescrição relativa à cobrança dos débitos do consumidor (art. 43, § 5º);

21 – Realizar a prática abusiva prevista no Art, 39, Inciso IV – (prevaler-se da fraqueza ou ignorância...)