



Presidência da República
Secretaria-Geral
Subchefia para Assuntos Jurídicos

DECRETO Nº 10.887, DE 6 DE DEZEMBRO DE 2021

Altera o Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997, que dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

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

DECRETA:

Art. 1º O [Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997](#), passa a vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 6º

.....

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

§ 6º Os recursos provenientes de termo de ajustamento de conduta deverão ser utilizados nos termos do disposto no [art. 13 da Lei nº 7.347, de 1985](#).” (NR)

“[Art. 6º-A](#) O termo de ajustamento de conduta poderá estipular obrigações de fazer ou compensatórias a serem cumpridas pelo compromissário.

Parágrafo único. As obrigações de que trata o **caput** deverão ser estimadas, preferencialmente, em valor monetário.” (NR)

“Art. 12.

.....

IX -

[a\)](#) em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - Conmetro, observado o disposto no [inciso VI do caput do art. 3º da Lei nº 13.874, de 20 de setembro de 2019](#);

[b\)](#) que acarrete riscos à saúde ou à segurança dos consumidores e sem informações ostensivas e adequadas, inclusive no caso de oferta ou de aquisição de produto ou serviço por meio de provedor de aplicação;

.....” (NR)

“Art. 13.

Parágrafo único. Aplica-se o disposto nos incisos I, II, III e VII do **caput** à oferta e à aquisição de produto ou de serviço por meio de provedor de aplicação.” (NR)

“Art. 14.

§ 4º Para fins do disposto neste artigo, entende-se por publicidade a veiculação de mensagem, em meio analógico ou digital, inclusive por meio de provedor de aplicação, que vise a promover a oferta ou a aquisição de produto ou de serviço disponibilizado no mercado de consumo.” (NR)

Art. 14-A. Para fins do disposto no art. 14, o órgão de proteção e defesa do consumidor deverá considerar as práticas de autorregulação adotadas pelo mercado de publicidade em geral.” (NR)

Art. 15. O processo referente ao fornecedor de produtos ou de serviços que tenha sido acionado em mais de um Estado pelo mesmo fato gerador de prática infrativa poderá ser remetido ao órgão coordenador do SNDC pela autoridade máxima do sistema estadual

§ 1º O órgão coordenador do SNDC apurará o fato e aplicará as sanções cabíveis, ouvido o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor.

§ 2º Na hipótese de a autoridade máxima do sistema estadual optar por não encaminhar o processo, o fato deverá ser comunicado ao órgão coordenador do SNDC.” (NR)

“Art. 25.

III - ter o infrator adotado as providências pertinentes para minimizar ou de imediato reparar os efeitos do ato lesivo;

IV - a confissão do infrator;

V - a participação regular do infrator em projetos e ações de capacitação e treinamento oferecidos pelos órgãos integrantes do SNDC; e

VI - ter o fornecedor aderido à plataforma Consumidor.gov.br, de que trata o Decreto nº 8.573, de 19 de novembro de 2015.” (NR)

“Art. 26.

Parágrafo único. Para fins de reconhecimento da circunstância agravante de que trata o inciso VI do **caput**, a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública manterá e regulamentará banco de dados, garantido o acesso dos demais órgãos e entidades federais, estaduais, distritais e municipais de defesa do consumidor, com vistas a subsidiar a atuação

no âmbito dos processos administrativos sancionadores.” (NR)

“[Art. 26-A](#). As circunstâncias agravantes e atenuantes, de que tratam os art. 25 e art. 26, têm natureza taxativa e não comportam ampliação por meio de ato dos órgãos de proteção e defesa do consumidor.” (NR)

“[Art. 28](#). Observado o disposto no art. 24 pela autoridade competente e respeitados os parâmetros estabelecidos no [parágrafo único do art. 57 da Lei nº 8.078, de 1990](#), a pena de multa fixada considerará:

I - a gravidade da prática infrativa;

II - a extensão do dano causado aos consumidores;

III - a vantagem auferida com o ato infrativo;

IV - a condição econômica do infrator; e

V - a proporcionalidade entre a gravidade da falta e a intensidade da sanção.” (NR)

“[Art. 28-A](#). Na fixação da pena de multa, os elementos que forem utilizados para a fixação da pena-base não poderão ser valorados novamente como circunstâncias agravantes ou atenuantes.” (NR)

“[Art. 28-B](#). Ato do Secretário Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública poderá estabelecer critérios gerais para:

I - a valoração das circunstâncias agravantes e atenuantes, de que tratam os art. 25 e art. 26; e

II - a fixação da pena-base para a aplicação da pena de multa.” (NR)

“[Art. 30](#). As multas arrecadadas serão destinadas para a reconstituição dos bens lesados, nos termos do disposto no **caput** do [art. 13 da Lei nº 7.347, de 1985](#), após aprovação pelo respectivo Conselho Gestor, em cada unidade federativa.” (NR)

“[Art. 33](#). As práticas infrativas às normas de proteção e defesa do consumidor serão apuradas em processo administrativo sancionador, que terá início mediante:

I - ato, por escrito, da autoridade competente; e

II - lavratura de auto de infração.

.....

§ [3º](#) A autoridade administrativa poderá determinar, no curso das averiguações preliminares e dos processos administrativos sancionadores, a adoção de medidas cautelares, nos termos do disposto no art. 18, com ou sem oitiva prévia da pessoa que estará sujeita a seus efeitos.

§ 4º Na hipótese de ser indicada a baixa lesão ao bem jurídico tutelado, inclusive em relação aos custos de persecução, a autoridade administrativa, mediante ato motivado, poderá deixar de instaurar processo administrativo sancionador.

§ 5º Para fins do disposto no § 4º, a autoridade administrativa deverá utilizar outros instrumentos e medidas de supervisão, observados os princípios da finalidade, da motivação, da razoabilidade e da eficiência.” (NR)

“SEÇÃO I-A

Das Averiguações Preliminares

Art. 33-A. A averiguação preliminar é o procedimento investigatório de natureza inquisitorial, instaurado pela autoridade competente de proteção e defesa do consumidor, quando os indícios ainda não forem suficientes para a instauração imediata de processo administrativo sancionador.

§ 1º Na averiguação preliminar, a autoridade competente poderá exercer quaisquer competências instrutórias legalmente previstas, inclusive requerer esclarecimentos do representado ou de terceiros, por escrito ou pessoalmente.

§ 2º Da averiguação preliminar poderá resultar:

I - a instauração de processo administrativo sancionador; ou

II - o arquivamento do caso.

§ 3º A averiguação preliminar poderá ser desmembrada, quando conveniente para a instrução do caso.” (NR)

Art. 33-B. No prazo de até vinte dias após a publicação oficial da decisão que resultar no arquivamento da averiguação preliminar, o superior hierárquico do órgão prolator da decisão poderá avocar o processo, de ofício ou mediante provocação.

Parágrafo único. A autoridade responsável por avocar a averiguação preliminar poderá:

I - ratificar a decisão de arquivamento; ou

II - determinar o retorno dos autos à autoridade competente para a continuidade da averiguação preliminar ou para a instauração de processo administrativo sancionatório, conforme o caso.” (NR)

Art. 34. O consumidor poderá apresentar a sua reclamação pessoalmente ou por meio de telegrama, carta, telex, fac-símile ou qualquer outro meio de comunicação, físico ou eletrônico, a qualquer órgão oficial de proteção e defesa do consumidor.

Parágrafo único. As reclamações apresentadas na forma prevista no **caput** orientarão a implementação das políticas públicas de proteção e defesa do consumidor.” (NR)

“Art. 35.

I -

.....

e) a determinação da exigência e a intimação para cumpri-la ou impugná-la no prazo estabelecido no **caput** do art. 42;

.....

i) a cientificação do autuado para apresentar defesa no prazo estabelecido no **caput** do art. 42 e especificar as provas que pretende produzir, de modo a declinar, se for o caso, a qualificação completa de até três testemunhas, mediante fornecimento do motivo para o seu arrolamento e sempre que possível:

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

.....” (NR)

“Art. 37.

.....

§ 3º Os autos de infração, de apreensão e o termo de depósito poderão ser formalizados, comunicados e transmitidos em meio eletrônico, observado o disposto na legislação aplicável.” (NR)

“Art. 38-A. A fiscalização, no âmbito das relações de consumo, deverá ser prioritariamente orientadora, quando a atividade econômica for classificada como de risco leve, irrelevante ou inexistente, nos termos do disposto na [Lei nº 13.874, de 2019](#).”

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

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

§ 3º Os órgãos e as entidades da administração pública federal, estadual, distrital e municipal deverão observar o princípio do tratamento diferenciado, simplificado e favorecido previsto na [Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006](#), na fixação de valores decorrentes de multas e demais sanções administrativas.” (NR)

“Art. 39. O processo administrativo sancionador de que trata o art. 33 poderá ser instaurado de ofício pela autoridade competente ou a pedido do interessado.

.....” (NR)

“Art. 40. O ato que instaurar o processo administrativo sancionador, na

forma do inciso I do **caput** do art. 33, deverá conter:

.....
IV- a assinatura da autoridade competente; e

V - a determinação de notificação do representado para apresentar defesa no prazo estabelecido no **caput** do art. 42 e especificar as provas que pretende produzir, de modo a declinar, se for o caso, a qualificação completa de até três testemunhas, mediante fornecimento do motivo para o seu arrolamento e sempre que possível:

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

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

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

“Art. 40-A. A critério da autoridade processante e por meio de despacho fundamentado, o processo administrativo poderá ser desmembrado quando:

I - as infrações tiverem sido praticadas em circunstâncias de tempo ou de lugar diferentes;

II - houver número de representados excessivo, para não comprometer a duração razoável do processo ou dificultar a defesa;

III - houver dificuldade de notificar um ou mais dos representados; ou

IV - houver outro motivo considerado relevante pela autoridade processante.” (NR)

“Art. 40-B. Na hipótese de haver conexão temática entre os processos administrativos e as infrações terem sido praticadas em circunstâncias de tempo ou de lugar similares, a autoridade processante poderá proceder à juntada de processos administrativos diferentes com vistas à racionalização dos recursos.” (NR)

“SEÇÃO V

Das Notificações e das Intimações

Art. 42. A autoridade competente expedirá notificação ao infrator e fixará prazo de vinte dias, contado da data de seu recebimento pelo infrator, para apresentação de defesa, nos termos do disposto no art. 44.

§ 1º A notificação será acompanhada de cópia de ato de instauração do processo administrativo sancionador e, se for o caso, da nota técnica ou de outro ato que o fundamente por meio de remissão e será feita:

I - por carta registrada ao representado, seu mandatário ou preposto, com aviso de recebimento ;

II - por outro meio, físico ou eletrônico, que assegure a certeza da ciência do representado; ou

III - por mecanismos de cooperação internacional.

§ 2º Na hipótese de notificação de representados que residam em países que aceitem a notificação postal direta, a notificação internacional poderá ser realizada por meio de serviço postal com aviso de recebimento em nome próprio.

§ 3º O comparecimento espontâneo do representado supre a falta ou a nulidade da notificação e nessa data se iniciará a contagem do prazo para apresentação de defesa no processo administrativo sancionador.” (NR)

“Art. 42-A. A intimação dos demais atos processuais será feita por meio de:

I - carta registrada ao representado, ou ao seu mandatário ou preposto, com aviso de recebimento);

II - publicação oficial, da qual constarão os nomes do representado e de seu procurador, se houver; ou

III - por outro meio, físico ou eletrônico, que assegure a certeza da ciência do representado.

§ 1º O representado arguirá a nulidade da intimação em capítulo preliminar do próprio ato que lhe caiba praticar, o qual será tido por tempestivo caso o vício seja reconhecido.

§ 2º Na hipótese de não ser possível a prática imediata do ato diante da necessidade de acesso prévio aos autos, ao representado será limitado arguir a nulidade da intimação, caso em que o prazo será contado da data da intimação da decisão que a reconheça.

§ 3º As intimações dirigidas ao endereço constante dos autos serão presumidas válidas, ainda que não sejam recebidas pessoalmente pelo interessado, caso a modificação temporária ou definitiva do endereço não tenha sido comunicada ao órgão processante.

§ 4º As disposições deste artigo aplicam-se aos fornecedores que ofereçam produtos ou serviços, por meio de aplicação de internet, desde que o uso ou a fruição do bem adquirido se dê no território nacional.” (NR)

“SEÇÃO V-A

Do **Amicus Curiae**

Art. 42-B. Considerada a relevância da matéria, a especificidade do tema ou a repercussão social da demanda, a autoridade competente poderá, de ofício, a requerimento das partes ou de quem pretenda se manifestar, solicitar ou admitir a participação de pessoa natural ou jurídica, órgão ou entidade especializada, com representatividade adequada, na condição de **amicus curiae**, no prazo de quinze dias, contado da data de intimação.

Parágrafo único. A intervenção de que trata o **caput** não:

- I - implicará alteração de competência; ou
- II - autorizará a interposição de recursos.” (NR)

“SEÇÃO VI

Da Impugnação, da Instrução e do Julgamento do Processo Administrativo Sancionador

Art. 44. O representado poderá impugnar o ato que instaurar o processo administrativo sancionador, no prazo estabelecido no **caput** do art. 42, contado da data de sua notificação, de modo a indicar em sua defesa:

I- a autoridade decisória a quem é dirigida;

.....

III- as razões de fato e de direito que fundamentam a impugnação; e

IV- de maneira fundamentada, as provas que pretende produzir, de modo a declinar a qualificação completa de até três testemunhas.” (NR)

“Art. 45. Decorrido o prazo da impugnação, o órgão decisor determinará as diligências cabíveis e:

I - deverá dispensar as diligências meramente protelatórias ou irrelevantes;
e

II - poderá requisitar informações, esclarecimentos ou documentos ao representado, a pessoas físicas ou jurídicas e a órgãos ou entidades públicos, a serem apresentados no prazo estabelecido.

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

§ 2º Os depoimentos e as oitivas serão tomados por qualquer servidor em exercício no órgão processante e serão realizados nas dependências do referido órgão, exceto se houver impossibilidade comprovada de deslocamento da testemunha, sob as expensas da parte que a arrolou.

§ 3º Os depoimentos e as oitivas de que tratam o § 2º serão realizados preferencialmente por meio de videoconferência ou de recurso tecnológico de transmissão de sons e imagens em tempo real, desde que estejam presentes as

condições técnicas para realização da diligência e segundo critério de conveniência e oportunidade da autoridade competente.

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

§ 5º Na hipótese de que trata o § 4º, o não comparecimento injustificado da testemunha presumirá que a parte desistiu de sua inquirição.

§ 6º A juntada de prova documental poderá ser realizada até o saneamento do processo, excetuadas as seguintes hipóteses:

I - necessidade de demonstração de fato ocorrido após o encerramento da instrução processual;

II - necessidade de contraposição a fato levantado após o encerramento da instrução processual;

III - o documento ter se tornado conhecido, acessível ou disponível após o encerramento da instrução processual, hipótese em que caberá à parte que os produzir comprovar o motivo que a impediu de juntá-los anteriormente; ou

IV - o documento ter sido formado após a instauração do processo sancionatório.

§ 7º O órgão processante poderá admitir a utilização de prova produzida em outro processo, administrativo ou judicial, e lhe atribuirá o valor probatório adequado, observados os princípios do contraditório e da ampla defesa.” (NR)

“Art. 46. A decisão administrativa conterá:

I - a identificação do representado e, quando for o caso, do representante;

II - o resumo dos fatos imputados ao representado, com a indicação dos dispositivos legais infringidos;

III - o sumário das razões de defesa;

IV - o registro das principais ocorrências no andamento do processo;

V - a apreciação das provas; e

VI - o dispositivo, com a conclusão a respeito da configuração da prática infrativa, com a especificação dos fatos que constituam a infração apurada na hipótese de condenação.

§ 1º Na hipótese de caracterização de infração contra as normas de proteção e defesa do consumidor, a decisão também deverá conter:

I - a indicação das providências a serem tomadas pelos responsáveis para fazê-la cessar, quando for o caso;

II - o prazo no qual deverão ser iniciadas e concluídas as providências referidas no inciso I;

III - a multa estipulada, sua individualização e sua dosimetria;

IV - a multa diária, em caso de continuidade da infração;

V - as demais sanções descritas na [Lei nº 8.078, de 1990](#), se for o caso;

VI - a multa em caso de descumprimento das providências estipuladas, se for o caso; e

VII - o prazo para pagamento da multa e para cumprimento das demais obrigações determinadas.

§ 2º A decisão condenatória poderá consistir em declaração de concordância com pareceres, notas técnicas ou decisões, hipótese em que integrarão o ato decisório.” (NR)

“Art. 49.

[§ 1º](#) Na hipótese de aplicação de multas, o recurso será recebido, com efeito suspensivo, pela autoridade superior.

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

§ 3º Na hipótese prevista no §2º, a autoridade competente poderá apenas fazer remissão à própria decisão anterior, no caso de confirmação integral, ou ao trecho confirmado, no caso de confirmação parcial, desde que tenham sido confrontados todos os argumentos deduzidos no recurso capazes, em tese, de infirmar a conclusão adotada na decisão recorrida.”(NR)

“Art. 53.

[Parágrafo único.](#) Na hipótese de não caber mais recursos em relação à aplicação da pena de multa, o infrator será notificado para efetuar o recolhimento no prazo de dez dias, nos termos do disposto nos art. 29 a art. 32.” (NR)

“Art. 56.

.....

[§ 2º](#) O rol de cláusulas consideradas abusivas tem natureza exemplificativa, o que não impede que outras cláusulas possam ser assim consideradas pelos órgãos da administração pública incumbidos da defesa dos interesses e direitos protegidos pela Lei nº 8.078, de 1990, e pela legislação correlata, por meio de ato próprio, observado o disposto no [art. 4º da Lei nº 13.874, de 2019](#).

[§ 3º](#) A apreciação sobre a abusividade de cláusulas contratuais, para fins de sua inclusão no rol a que se refere o **caput** se dará de ofício ou por provocação dos legitimados previstos no art. 82 da [Lei nº 8.078, de 1990](#), ou por terceiros interessados, mediante procedimento de consulta pública, a ser regulamentado em ato do Secretário Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

[§ 4º](#) Compete exclusivamente à Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública elencar as cláusulas abusivas, observadas as disposições deste Decreto, quando o fornecedor de produtos ou

serviços utilizá-las uniformemente em âmbito nacional.” (NR)

“[Art. 63](#). Nos termos do disposto na [Lei nº 8.078, de 1990](#), e na legislação complementar, a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública poderá editar atos administrativos com vistas à observância das normas de proteção e defesa do consumidor, facultada a oitiva do Conselho Nacional de Defesa do Consumidor.” (NR)

“[Art. 65-A](#). As normas procedimentais estabelecidas pela [Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999](#), e pela [Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015](#) - Código de Processo Civil, aplicam-se subsidiariamente e supletivamente a este Decreto.” (NR)

Art. 2º Ficam revogados os seguintes dispositivos do [Decreto nº 2.181, de 1997](#):

I - o [inciso III do caput do art. 33](#);

II - o [art. 43](#);

III - o [§ 3º do art. 46](#); e

IV - o [parágrafo único do caput do art. 49](#).

Art. 3º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 7 de dezembro de 2021; 200º da Independência e 133º da República.

JAIR MESSIAS BOLSONARO
Anderson Gustavo Torres

Este texto não substitui o publicado no DOU de 8.12.2021

*