

## Poder Executivo

### Lei nº 22.130

9 de setembro de 2024.

Dispõe sobre a criação da Consolidação das Leis de Defesa do Consumidor do Estado do Paraná.

A Assembleia Legislativa do Estado do Paraná  
decretou e eu sanciono a seguinte lei:

#### PARTE GERAL

#### LIVRO ÚNICO DOS DIREITOS DOS CONSUMIDORES

#### TÍTULO ÚNICO DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

#### CAPÍTULO I DA POLÍTICA ESTADUAL DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

**Art. 1º** A presente Consolidação das Leis de Defesa do Consumidor do Estado do Paraná estabelece normas de proteção e defesa das relações de consumo, nos termos do inciso XXXII do art. 5º, do inciso V do art. 170, e dos incisos V e VIII do art. 24, todos da Constituição Federal, da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e do art. 145 da Constituição do Estado do Paraná.

**Art. 2º** A Política Estadual das Relações de Consumo tem por objetivo atender às necessidades dos consumidores, garantindo o respeito à dignidade, saúde, segurança, melhoria da qualidade de vida e a proteção dos interesses econômicos, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, nos moldes dos seguintes princípios:

**I** - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

**II** - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:

a) por iniciativa direta;

b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;

c) pela presença do Estado no mercado de consumo;

d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho;

**III** - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170 da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

**IV** - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

**V** - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

**VI** - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;

**VII** - racionalização e melhoria dos serviços públicos;

**VIII** - estudo constante das modificações do mercado de consumo;

**IX** - fomento de ações direcionadas à educação financeira e ambiental dos consumidores;

**X** - prevenção e tratamento do superendividamento como forma de evitar a exclusão social do consumidor;

**XI** - promoção da defesa dos direitos sociais do consumidor por meio de sua conscientização, da prevenção e responsabilização por danos a ele causados;

**XII** - alcance da pacificação social nas relações de consumo;

**XIII** - aperfeiçoamento dos meios de prevenção e resolução de litígios nas relações de consumo, promovendo a preservação do tempo do consumidor;

**XIV** - prevenção e proteção a qualquer forma de tratamento discriminatório em função da origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação nas relações de consumo.

**Parágrafo único.** Para os fins do disposto ao inciso XIII deste artigo, constitui ofensa à preservação do tempo do consumidor as condutas que extrapolem a razoabilidade e acarretem a perda do tempo, tais como:

**I** - o descumprimento imotivado e desproporcional de prazos legais para resolução dos problemas de consumo;

**II** - o tempo de privação ao uso de produtos ou serviços;

**III** - a perda excessiva de tempo pelo uso de robochamadas ou necessidade de realização de ligações reiteradas para a resolução dos problemas de consumo, entres outros;

**Art. 3º** Para a efetivação da Política Estadual das Relações de Consumo o poder público poderá se valer de toda a estrutura já existente com atribuições específicas para a proteção e defesa do consumidor, podendo ainda atuar em conjunto com entidades privadas e com o poder público de outros entes federados que também tenham por atribuição a proteção e defesa do consumidor.

#### CAPÍTULO II DO SISTEMA ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR DO PARANÁ

**Art. 4º** O Sistema Estadual de Defesa do Consumidor do Paraná tem por escopo integrar todos os organismos públicos e privados para ações de políticas públicas voltadas para a proteção e defesa do consumidor e deverá ser estabelecido por lei própria que observará as diretrizes estatuídas no Título IV - Do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, da Lei Federal nº 8.078, de 1990.

**Art. 5º** O Sistema Estadual de Defesa do Consumidor do Paraná deverá se orientar pelos princípios estabelecidos pela Lei Federal nº 8.078, de 1990, em especial pelos princípios:

**I** - da vulnerabilidade do consumidor na cadeia de consumo;

**II** - da primazia da defesa dos interesses dos consumidores;

**III** - da adoção de técnicas para cooperação mútua e otimização dos trabalhos preservando o tempo do consumidor;

**IV** - do combate às práticas abusivas e ilícitas no mercado de consumo;

**V** - do combate a qualquer forma de tratamento discriminatório em função da origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação nas relações de consumo.

#### CAPÍTULO III DOS DIREITOS BÁSICOS DOS CONSUMIDORES

**Art. 6º** São direitos básicos do consumidor:

**I** - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

**II** - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

**III** - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

**IV** - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

**V** - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

**VI** - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

**VII** - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral;

**VIII** - a garantia de práticas de crédito responsável, de educação financeira, de prevenção e tratamento de situações de superendividamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, por meio da revisão e da repactuação da dívida, entre outras medidas;

**IX** - a preservação do mínimo existencial, nos termos da regulamentação, na repactuação de dívidas e na concessão de crédito;

**X** - a informação acerca dos preços dos produtos por unidade de medida, tal como por quilo, por litro, por metro ou por outra unidade, conforme o caso.

§ 1º Em cumprimento ao inciso I deste artigo, fica determinado que os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.

§ 2º Para a efetivação do disposto no inciso VIII deste artigo, na hipótese de empréstimos consignados, a soma dos descontos em folha de pagamento não poderá exceder ao limite previsto na lei específica de cada categoria profissional, observado o mínimo existencial.

§ 3º Em obediência ao exposto no inciso IX deste artigo, as instituições financeiras ou quaisquer instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central que oferecem crédito deverão observar o princípio do crédito responsável e analisar, no momento da concessão, a condição de solvabilidade de cada devedor para o não comprometimento do mínimo existencial.

**Art. 7º** Os direitos previstos nesta Consolidação não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

**Parágrafo único.** O consumidor poderá invocar a norma que lhe for mais favorável, ainda que não estabelecida na presente Consolidação, com base na teoria do diálogo das fontes.

**Art. 8º** Na cobrança de dívidas, o fornecedor não poderá utilizar de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas, incorretas, enganosas ou de qualquer outro procedimento que exponha o consumidor, injustificadamente, ao ridículo ou interfira em seu trabalho, descanso ou lazer.

§ 1º Toda cobrança de dívida deverá detalhar os valores, destacando-se o montante inicial e o de cada item adicional a título de juros, multas, taxas, custas, honorários, entre outros.

§ 2º O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

#### CAPÍTULO IV DO CONSUMIDOR E FORNECEDOR

**Art. 9º** Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

§ 1º Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

§ 2º Equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas previstas no Capítulo "Das práticas comerciais" e capítulo seguinte, da Lei Federal nº 8.078, de 1990.

§ 3º Equiparam-se ao consumidor todas as vítimas do evento de fato do produto ou do serviço na forma estabelecida na Seção II – Da responsabilidade pelo fato do produto e do serviço, da Lei Federal nº 8.078, de 1990.

**Art. 10.** Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

§ 3º Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

#### PARTE ESPECIAL

#### LIVRO I DAS OBRIGAÇÕES DOS FORNECEDORES DE PRODUTOS E DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS

#### TÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES COMUNS

#### CAPÍTULO I DA OFERTA, PREÇO, COBRANÇA E PAGAMENTO DE PRODUTOS, BENS E SERVIÇOS

#### Seção I Da oferta de produtos e serviços

**Art. 11.** Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

**Art. 12.** A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem 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, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

**Parágrafo único.** As informações de que trata este artigo, nos produtos refrigerados oferecidos ao consumidor, serão gravadas de forma indelével.

**Art. 13.** Os fabricantes e importadores deverão assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto.

**Parágrafo único.** Cessadas a produção ou importação, a oferta deverá ser mantida por período razoável de tempo, na forma da Lei.

**Art. 14.** Em caso de oferta ou venda por telefone ou reembolso postal, deve constar o nome do fabricante e endereço na embalagem, publicidade e em todos os impressos utilizados na transação comercial.

**Parágrafo único.** É proibida a publicidade de bens e serviços por telefone, quando a chamada for onerosa ao consumidor que a origina.

**Art. 15.** O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.

**Art. 16.** Os fornecedores de produtos e prestadores de serviços que tiver por objeto o e-commerce ou propaganda de auto divulgação deverão informar na página inicial de

seu *site* o endereço físico e eletrônico, telefone, CNPJ e Inscrição Estadual.

**Parágrafo único.** Deverá constar nos *sites* de hospedagens um *link* específico para as informações de que trata este artigo.

## Seção II

### Da obrigação de informar de forma correta, clara e precisa os preços dos produtos e serviços

**Art. 17.** Ficam obrigados os fornecedores de produtos e serviços a prestarem, em todos os meios de divulgação, a informação correta, clara e precisa sobre o preço à vista e se parcelado, a quantidade e os valores das prestações, além dos juros e acréscimos aplicados.

§ 1º A informação deverá ser visível ao consumidor, inclusive em anúncios de jornais, revistas, periódicos, vitrines ou outros meios de divulgação.

§ 2º É direito do consumidor saber, antes, durante e depois da realização do negócio jurídico, o valor dos tributos embutidos no preço do produto ou do serviço.

**Art. 18.** Ficam os fornecedores obrigados a informar, junto com o valor promocional de produtos e serviços, o anteriormente praticado pelos mesmos meios de divulgação.

§ 1º O valor anteriormente praticado refere-se ao preço ofertado pelos fornecedores na comercialização do produto ou serviço precedente à promoção.

§ 2º O fornecedor deve informar, em local e formato visíveis ao consumidor, eventuais descontos oferecidos em função do prazo ou do instrumento de pagamento utilizado.

**Art. 19.** É vedado aos estabelecimentos comerciais a exigência de valor mínimo para compras e consumos com cartão de débito e crédito.

**Art. 20.** O disposto nos arts. 17 e 18 desta Lei é inaplicável à propaganda comercial que deva observar a legislação federal pertinente.

## Seção III

### Da obrigatoriedade de devolução integral e em espécie do troco

**Art. 21.** Os fornecedores e prestadores de serviços devem devolver integralmente o troco em espécie ao consumidor quando realizado o pagamento em moeda corrente.

§ 1º Na falta de troco em espécie, os fornecedores e prestadores de serviços deverão arredondar o valor em benefício do consumidor.

§ 2º É vedada a substituição do troco por produto ou serviço de valor equivalente, salvo prévia e expressa anuência do consumidor.

## Seção IV

### Da proibição de cobrança de despesas por emissão de carnê ou boleto bancário

**Art. 22.** Fica proibida a cobrança de valor extra por produto ou serviço bancário, que não aquela inerente ao próprio produto ou serviço, tais como emissão de carnê ou de boleto, abertura de crédito, aprovação de cadastro, serviços de terceiros e registro de contrato, entre outros.

§ 1º Nos documentos relacionados no *caput* deste artigo deverá constar o texto, com remissão à presente Lei, “É proibida a cobrança de valor extra na emissão de carnê ou boleto bancário - Consolidação das Leis de Defesa do Consumidor do Estado do Paraná”.

§ 2º A cobrança das tarifas estabelecidas no *caput* deste artigo ensejará o direito de repetição do indébito em favor do consumidor, por valor igual ao dobro do que pagou, acrescido de correção monetária e juros legais, sendo presumida a má-fé do fornecedor de produto e serviço na realização da cobrança indevida nos casos previstos nesta Seção.

## Seção V

### Do prazo para envio do boleto de cobrança por parte das empresas públicas e privadas

**Art. 23.** O boleto de cobrança deve ser enviado ao consumidor com antecedência mínima de dez dias do seu vencimento e indicar a data de sua emissão.

§ 1º O envio de cobrança por meios digitais ou eletrônicos deve ser expressamente autorizado pelo consumidor.

§ 2º Ficam obrigados os fornecedores e prestadores de serviços emissores de cartas de cobrança, boletos e cartões de crédito ou débito a incluírem, de forma destacada, na correspondência enviada ao consumidor e em seu *site*, os seguintes dados:

I - razão social;

II - endereço completo da sede ou filial;

III - canais de atendimento ao consumidor;

IV - número do Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas - CNPJ.

## Seção VI

### Da cobrança de dívidas do consumidor

**Art. 24.** As cobranças de dívidas realizadas por empresas de cobrança ou por setores internos de empresas de médio e grande porte, quando efetuadas por ligações telefônicas, deverão ser gravadas, identificando-se a data e a hora do contato.

**Parágrafo único.** Caberá ao cobrador comunicar ao consumidor a obrigatoriedade da gravação da ligação e da disponibilidade em fornecê-las em até sete dias úteis, quando solicitadas.

**Art. 25.** Os fornecedores de produtos ou serviços não poderão realizar cobranças por telefone fora do horário comercial, compreendido no período das 8h às 18h em dias úteis, e das 10h às 16h aos sábados.

**Parágrafo único.** Fica vedado a realização de ligações de cobrança em domingos e feriados.

## Seção VII

### Da proibição da emissão de boleto de oferta e exigência de cadastro, sem solicitação prévia, para contratação de produtos e serviços

**Art. 26.** Ficam proibidos os fornecedores e prestadores de serviço de emitirem, sem solicitação prévia do consumidor, boleto de oferta para a contratação de produtos ou serviços.

**Parágrafo único.** Entende-se como boleto de oferta todo instrumento padronizado com informações sobre a dívida em cobrança, nos moldes definidos pelo Banco Central do Brasil.

**Art. 27.** Fica proibida a exigência de cadastro prévio como condição para o atendimento do consumidor.

## Seção VIII

### Da proibição de supervalorização de preços em período de calamidade pública

**Art. 28.** Fica proibida a supervalorização de preços durante o período de calamidade pública ou catástrofes de grandes proporções.

## CAPÍTULO II

### DOS DEVERES E OBRIGAÇÕES DAQUELES QUE EXERCEM ATIVIDADES COMERCIAIS

## Seção I

### Das diretrizes gerais da publicidade e da obrigação de tradução em propagandas que tenham em seu conteúdo palavras em outros idiomas

**Art. 29.** Torna-se obrigatória a tradução de palavras em outros idiomas utilizadas em comunicações publicitárias.

**Parágrafo único.** A tradução deve ser do mesmo tamanho que as palavras em outro idioma expostas nas comunicações publicitárias.

**Art. 30.** É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

§ 1º É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por

omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.

§ 2º É abusiva, dentre outras a publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeite valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

§ 3º Para os efeitos desta Consolidação, a publicidade é enganosa por omissão quando deixar de informar sobre dado essencial do produto ou serviço.

§ 4º A publicidade deve ser veiculada de tal forma que o consumidor, fácil e imediatamente, a identifique como tal.

§ 5º O ônus da prova da veracidade e correção da informação ou comunicação publicitária cabe a quem as patrocina.

**Art. 31.** Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

**I** - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

**II** - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

**III** - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

## Seção II

### Da obrigação de encaminhar por escrito os contratos firmados verbalmente por meio de *call center* ou outras formas de vendas à distância

**Art. 32.** Ficam obrigados os fornecedores e prestadores de serviços a encaminharem por escrito, de forma física ou eletrônica, os contratos firmados verbalmente por meio de *call center* ou outras formas de vendas à distância.

§ 1º O envio a que se refere o *caput* deste artigo ocorrerá até o trigésimo dia após a efetivação verbal do contrato.

§ 2º O consumidor terá o prazo improrrogável de sete dias, após o recebimento do contrato, para rescindi-lo, de forma unilateral, sem qualquer ônus ou penalidade.

## Seção III

### Da obrigatoriedade do fornecimento de histórico de utilização de serviços pré-pagos

**Art. 33.** Ficam obrigados os fornecedores e prestadores de serviços que operam pelo sistema de pagamento pré-pago a disponibilizar o histórico de utilização dos serviços e eventuais créditos adquiridos pelo consumidor com os respectivos prazos de validade.

§ 1º Considera-se serviço pré-pago aquele em que o consumidor efetua o pagamento prévio de determinado valor que servirá como crédito para posterior utilização.

§ 2º O histórico poderá ser encaminhado por meio físico ou digital ao consumidor.

## Seção IV

### Dos registros de reclamações do consumidor nos estabelecimentos comerciais

**Art. 34.** Ficam obrigados os fornecedores e prestadores de serviços a disponibilizarem meios físicos ou digitais para o registro de reclamações do consumidor.

§ 1º Deverá ser disponibilizado ao consumidor a cópia ou gravação e o protocolo de atendimento.

§ 2º Os meios digitais para o recebimento de reclamações deverão conter obrigatoriamente campo para o preenchimento dos dados do consumidor e fornecedor, o registro da reclamação e a anexação de arquivos de áudio, vídeo, imagem e documentos.

**Art. 35.** Na impossibilidade do consumidor registrar a reclamação, seja por analfabetismo, deficiência física ou visual, permanente ou transitória ou qualquer outra razão, os fornecedores ou prestadores de serviço deverão, desde que solicitada, redigir a reclamação nos termos indicados pelo consumidor e somente finalizá-la após sua anuência.

**Parágrafo único.** Na hipótese de ocorrência do disposto no *caput* deste artigo, o consumidor poderá, também, solicitar o auxílio de outrem para redigir a sua reclamação.

## Seção V

### Da obrigação de fixar data e hora para entrega dos produtos ou realização dos serviços

**Art. 36.** Os fornecedores e prestadores de serviços poderão estipular, no ato da contratação, o cumprimento das suas obrigações nos turnos da manhã, tarde ou noite.

§ 1º Os turnos referidos no *caput* deste artigo serão assim divididos:

**I** - das 7h às 12h, o turno da manhã;

**II** - das 12h às 18h, o turno da tarde;

**III** - das 18h às 23h, o turno da noite.

§ 2º Os fornecedores e prestadores de serviços deverão informar, prévia e adequadamente, as datas e os respectivos períodos disponíveis para a entrega de produtos ou prestação de serviços, sendo assegurado ao consumidor o direito de escolher entre as opções oferecidas.

§ 3º Mediante convenção especial entre as partes, em separado e de forma destacada, será possível a contratação da efetivação da entrega de qualquer mercadoria ou serviço no período entre 23h e 7h.

§ 4º Na ocorrência de imprevistos ou atrasos para a entrega de bens ou realização de serviços, caberá ao fornecedor ou prestador de serviço informar ao consumidor que poderá optar pela manutenção ou reagendamento.

**Art. 37.** As aquisições e contratações de produtos ou serviços realizadas por telefone ou outros meios eletrônicos deverão observar o cumprimento das condições da oferta, assim como os prazos, a quantidade, a qualidade e a adequação no momento da entrega.

**Art. 38.** No ato da finalização da contratação de fornecimento de bens ou da realização de serviços, o fornecedor ou prestador de serviço entregará ao consumidor, por escrito, documento com as seguintes informações:

**I** - identificação do estabelecimento comercial, na qual conste a razão social, o nome fantasia, o número de inscrição do CNPJ, o endereço e o número do telefone para contato;

**II** - descrição do produto a ser entregue ou do serviço a ser prestado;

**III** - data e período em que o produto deverá ser entregue ou prestado o serviço;

**IV** - endereço onde deverá ser entregue o produto ou realizado o serviço.

**Parágrafo único.** No comércio a distância ou não presencial, o documento a que se refere o *caput* deste artigo deverá ser enviado ao consumidor, previamente à efetiva entrega do produto ou realização do serviço, por via postal, mensagem eletrônica ou outro meio indicado.

**Art. 39.** A responsabilidade pela entrega de produtos e prestação de serviços no prazo assinalado é da empresa intermediadora ou vendedora, independentemente se a aquisição ou contratação tenha sido realizada por terceiros.

§ 1º Quando a venda de produtos ou serviços for realizada por *sites* intermediadores de venda, estes deverão oferecer canais eletrônicos ou telefônicos para acompanhamento da contratação, da entrega ou da prestação do serviço.

§ 2º A entrega de produtos ou a prestação de serviços poderá ser precedida de contato telefônico ou por aplicativo de mensagem eletrônica no número cadastrado pelo consumidor, a fim de verificar a disponibilidade de horário para o recebimento.

## Seção VI

### Do direito ao aleitamento materno nos estabelecimentos comerciais

**Art. 40.** Todo estabelecimento comercial deverá permitir o aleitamento materno em seu interior, independentemente da existência de áreas segregadas para tal fim.

**Parágrafo único.** Entende-se por estabelecimento todo local, fechado ou aberto, destinado à atividade comercial, cultural, recreativa ou à prestação de serviço público ou privado.

### Seção VII

#### Da disponibilização de banheiros com acessibilidade nos estabelecimentos públicos e privados

**Art. 41.** Os estabelecimentos públicos e privados de grande circulação deverão disponibilizar:

**I** - banheiros com acessibilidade adaptada para atendimento de idosos e pessoas com deficiência ou baixa mobilidade, em locais reservados nos banheiros masculinos e femininos ou alternativamente, em local acessível para ambos os gêneros;

**II** - fraldário equipado com bancada adequada e equipamentos de higienização para crianças.

### Seção VIII

#### Da obrigação de indicação nas embalagens se houve a realização de testes em animais na produção e estudo de seus produtos

**Art. 42.** Os comerciantes, importadores, fabricantes, produtores, distribuidores de produtos que utilizam animais em testes deverão destacar nas embalagens de forma ostensiva a indicação de tal prática.

**Parágrafo único.** A indicativa será confeccionada na própria embalagem ou fixada de forma ostensiva sobre a embalagem original.

**Art. 43.** Os fornecedores que comercializarem pela internet produtos destinados aos consumidores deverão informar em seu *site* se foram realizados testes em animais.

### Seção IX

#### Da qualidade do papel utilizado na impressão de comprovantes ao consumidor emitidos pelos estabelecimentos em geral

**Art. 44.** Ficam obrigados os fornecedores e prestadores de serviços a utilização de papel de qualidade necessária à durabilidade das informações impressas, por no mínimo cinco anos, a contar da emissão do comprovante.

**Parágrafo único.** Consideram-se comprovantes os papéis, bilhetes, notas fiscais, recibos e demais impressos assemelhados.

### Seção X

#### Das regras sobre o não fornecimento de sacolas de forma gratuita

**Art. 45.** Os estabelecimentos comerciais devem afixar avisos informando que não fornecem sacolas e embalagens de forma gratuita, indicando-se o valor cobrado por unidade.

**Art. 46.** As sacolas e embalagens vendidas com a finalidade de acondicionamento e transporte de mercadorias adquiridas no local, não podem conter a logomarca, o nome, o símbolo ou as cores que remetam ao estabelecimento comercial, salvo quando oferecidas outras opções de modo gratuito.

### Seção XI

#### Da fixação de placas informativas e da obrigação de manutenção de um exemplar do Código de Defesa do Consumidor e da Consolidação das Leis de Defesa do Consumidor do Estado do Paraná

**Art. 47.** Os estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços deverão disponibilizar no local um exemplar do Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078, de 1990) e da Consolidação das Leis de Defesa do Consumidor do Estado do Paraná.

**Art. 48.** Os estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços deverão afixar placas em local de fácil visualização contendo as seguintes informações:

**I** - o número telefônico de atendimento da Coordenação Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon-PR e da Delegacia do Consumidor;

**II** - que o estabelecimento possui exemplar do Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078, de 1990) e da Consolidação das Leis de Defesa do Consumidor do Estado do Paraná.

### Seção XII

#### Da obrigatoriedade de inserção de link do Procon-PR

**Art. 49.** Ficam obrigados os fornecedores e prestadores de serviços que mantêm *sites* e demais meios eletrônicos utilizados para oferta ou conclusão de contrato de consumo, de compras coletivas ou modalidades análogas de contratação, a inserir *link* que remeta ao endereço eletrônico oficial da Coordenação Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon-PR.

**Parágrafo único.** A inserção do *link* previsto no *caput* deste artigo deverá ser feita em local de destaque e de fácil visualização.

### Seção XIII

#### Da Semana do Consumidor Paranaense e do Selo Empresa Amiga do Consumidor

**Art. 50.** Fica instituída a Semana do Consumidor a ser realizada na terceira semana do mês de março, inserindo-a no Calendário Oficial de Eventos do Estado do Paraná.

**Art. 51.** A Semana do Consumidor paranaense terá por objetivo promover e incentivar a formação da consciência pública acerca da defesa dos interesses dos consumidores, prestando atendimentos e orientações, estimulando também o consumo sustentável e o combate ao atendimento discriminatório.

**Art. 52.** Autoriza o Poder Executivo a criar o Selo Empresa Amiga do Consumidor com objetivo de homenagear as empresas que obtiverem fator de resolutividade média semestral igual ou superior a 85% (oitenta e cinco por cento) dos conflitos registrados junto aos órgãos de proteção e defesa do consumidor do Estado do Paraná.

§ 1º O Selo Empresa Amiga do Consumidor poderá ser utilizado em peças publicitárias, embalagens de produtos e *sites*.

§ 2º Os critérios de certificação e os procedimentos para a obtenção do selo deverão ser estabelecidos mediante regulamento expedido pelo Poder Executivo.

**Art. 53.** O Poder Público poderá promover campanhas e eventos voltados ao cumprimento das disposições desta Seção.

## CAPÍTULO III

### DAS PRÁTICAS ABUSIVAS E DA RESPONSABILIDADE PELO FATO E VÍCIO DO PRODUTO OU SERVIÇO

#### Seção I

##### Das práticas abusivas

**Art. 54.** É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

**I** - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

**II** - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

**III** - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

**IV** - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

**V** - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

**VI** - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

**VII** - repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;

**VIII** - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes 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;

**IX** - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais;

**X** - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços;

XI - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério;

XII - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido;

XIII - permitir o ingresso em estabelecimentos comerciais ou de serviços de um número maior de consumidores que o fixado pela autoridade administrativa como máximo.

**Parágrafo único.** Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III deste artigo, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

## Seção II

### Da responsabilidade pelo fato e vício do produto ou serviço

**Art. 55.** O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

§ 1º O produto é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - sua apresentação;

II - o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi colocado em circulação.

§ 2º O produto não é considerado defeituoso pelo fato de outro de melhor qualidade ter sido colocado no mercado.

§ 3º O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar:

I - que não colocou o produto no mercado;

II - que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste;

III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

§ 4º Ficam obrigados os fornecedores e prestadores de serviços a respeitarem os termos, prazos, durabilidade, condições, modalidades, reservas e demais circunstâncias conforme as quais tenham sido oferecidos, divulgados ou acordados.

**Art. 56.** O comerciante é igualmente responsável, nos termos do art. 55 desta Lei, quando:

I - o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados;

II - o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador;

III - não conservar adequadamente os produtos perecíveis.

**Parágrafo único.** Aquele que efetivar o pagamento ao prejudicado poderá exercer o direito de regresso contra os demais responsáveis, segundo sua participação na causação do evento danoso.

**Art. 57.** O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.

**Art. 58.** Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 2º Poderão as partes convencionar a redução ou ampliação do prazo previsto no § 1º deste artigo, não podendo ser inferior a sete nem superior a 180 (cento e oitenta) dias.

§ 3º Nos contratos de adesão, a cláusula de prazo deverá ser convencionada em separado, por meio de manifestação expressa do consumidor.

§ 4º O consumidor poderá fazer uso imediato das alternativas do § 1º deste artigo sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial.

§ 5º Tendo o consumidor optado pela alternativa do inciso I do § 1º deste artigo, e não sendo possível a substituição do bem, poderá haver substituição por outro de espécie, marca ou modelo diversos, mediante complementação ou restituição de eventual diferença de preço, sem prejuízo do disposto nos incisos II e III do § 1º deste artigo.

§ 6º No caso de fornecimento de produtos *in natura*, será responsável perante o consumidor o fornecedor imediato, exceto quando identificado claramente seu produtor.

§ 7º São impróprios ao uso e consumo:

I - os produtos cujos prazos de validade estejam vencidos;

II - os produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda, aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação;

III - os produtos que, por qualquer motivo, se revelem inadequados ao fim a que se destinam.

**Art. 59.** Os fornecedores respondem solidariamente pelos vícios de quantidade do produto sempre que, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, seu conteúdo líquido for inferior às indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou de mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - o abatimento proporcional do preço;

II - complementação do peso ou medida;

III - a substituição do produto por outro da mesma espécie, marca ou modelo, sem os aludidos vícios;

IV - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

§ 1º Aplica-se a este artigo o disposto no § 5º do art. 58 desta Lei.

§ 2º O fornecedor imediato será responsável quando fizer a pesagem ou a medição e o instrumento utilizado não estiver aferido segundo os padrões oficiais.

**Art. 60.** O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 1º A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.

§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.

**Art. 61.** É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenua a obrigação de indenizar prevista nesta e nas seções anteriores.

§ 1º Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores.

§ 2º Sendo o dano causado por componente ou peça incorporada ao produto ou serviço, são responsáveis solidários seu fabricante, construtor ou importador e o que realizou a incorporação.

**Art. 62.** A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade.

**Art. 63.** A garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expresso, vedada a exoneração contratual do fornecedor.

**Art. 64.** Os sites intermediadores de venda que anunciarem produtos de terceiros são solidariamente responsáveis pelo vício do produto.

**Art. 65.** Nos casos de fortuito interno subsiste a responsabilidade do fornecedor ou prestador de serviços pelo fato ou vício do produto ou serviço.

## TÍTULO II DAS RELAÇÕES DE CONSUMO NAS CONTRATAÇÕES EM ESPÉCIE

### CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

#### Seção Única Das disposições comuns

**Art. 66.** Nas relações de consumo deverão ser observados os princípios da probidade e boa-fé em todas as etapas do negócio jurídico.

**Art. 67.** Os contratos deverão ser redigidos de modo claro, legível e em língua portuguesa, de maneira a facilitar a compreensão do consumidor, destacando-se os tópicos sobre o preço, forma de pagamento, multas, garantias, riscos à saúde e a incolumidade física, entre outras informações necessárias.

§ 1º No ato da contratação do serviço ou aquisição do produto o consumidor deverá ser previamente comunicado sobre a eventual inexistência de assistência técnica autorizada em sua cidade de domicílio e incluída esta informação no contrato ou recibo.

§ 2º Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

**Art. 68.** As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.

**Art. 69.** As declarações de vontade constantes de escritos particulares, recibos e pré-contratos relativos às relações de consumo vinculam o fornecedor, ensejando inclusive execução específica.

**Art. 70.** O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de sete dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

**Parágrafo único.** Se o consumidor exercer o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

**Art. 71.** No caso de desistência prevista no art. 70 desta Lei ou na hipótese de verificação de vício do produto, o fornecedor arcará com todas as despesas necessárias para o reenvio do bem.

**Art. 72.** Nos contratos de compra e venda de móveis ou imóveis mediante pagamento em prestações, bem como nas alienações fiduciárias em garantia, consideram-se nulas de pleno direito as cláusulas que estabelecem 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.

**Parágrafo único.** Nos contratos do sistema de consórcio de produtos duráveis, a compensação ou a restituição das parcelas quitadas, na forma deste artigo, terá descontada, além da vantagem econômica auferida com a fruição, os prejuízos que o desistente ou inadimplente causar ao grupo.

**Art. 73.** São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

**I** - impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis;

**II** - subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga;

**III** - transfiram responsabilidades a terceiros;

**IV** - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

**V** - estabeleçam inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor;

**VI** - determinem a utilização compulsória de arbitragem;

**VII** - imponham representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo consumidor, sendo vedada a cláusula mandato;

**VIII** - deixem ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor;

**IX** - permitam ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral;

**X** - autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor;

**XI** - obriguem o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor;

**XII** - autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração;

**XIII** - infrinjam ou possibilitem a violação de normas ambientais;

**XIV** - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor;

**XV** - possibilitem a renúncia do direito de indenização por benfeitorias necessárias.

**XVI** - condicionem ou limitem de qualquer forma o acesso aos órgãos do Poder Judiciário;

**XVII** - estabeleçam prazos de carência em caso de impontualidade das prestações mensais ou impeçam o restabelecimento integral dos direitos do consumidor e de seus meios de pagamento a partir da purgação da mora ou do acordo com os credores;

§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:

**I** - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

**II** - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual;

**III** - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

§ 2º A nulidade de uma cláusula contratual abusiva não invalida o contrato, exceto quando de sua ausência, apesar dos esforços de integração, decorrer ônus excessivo a qualquer das partes.

**Art. 74.** A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito contendo informações quanto ao prazo, lugar, condições, os ônus pertinentes ao consumidor, entre outras informações essenciais para a utilização do benefício.

## CAPÍTULO II DAS RELAÇÕES DE CONSUMO COM AS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS E SIMILARES

### Seção I Das disposições gerais

**Art. 75.** As normas de proteção e defesa do consumidor são aplicáveis às instituições financeiras, de pagamento e de crédito ao consumidor.

**Art. 76.** As normas de proteção e defesa do consumidor são aplicáveis às atividades de cooperativas que são equiparadas àquelas típicas de instituições financeiras.

**Art. 77.** São regulados pelo direito do consumidor os contratos relativos a aplicações em fundos de investimento celebrados entre instituições financeiras e seus clientes ocasionais.

**Art. 78.** As normas de proteção e defesa do consumidor são aplicáveis às entidades abertas de previdência complementar, não incidindo nos contratos previdenciários celebrados com entidades fechadas.

**Art. 79.** Na avaliação do risco de crédito, deverão ser respeitados os limites estabelecidos pelo sistema de proteção do consumidor no sentido da tutela da privacidade e da máxima transparência nas relações negociais, conforme previsão das Leis Federais nº 8.078, de 1990, nº 12.414, de 9 de junho de 2011, e nº 14.181, de 1º de julho de 2021.

**Art. 80.** As bandeiras e administradoras de cartão de crédito, as instituições financeiras e outros meios de pagamento eletrônico respondem solidariamente pelos danos decorrentes de seus respectivos serviços perante o consumidor.

**Parágrafo único.** Em atenção ao princípio da transparência e direito à informação, o consumidor, titular da conta bancária ou de cartão de crédito, poderá requerer a prestação de contas dos encargos cobrados e demais serviços prestados, independentemente do recebimento dos extratos ou faturas mensais, que deverá ser entregue em até dez dias corridos, contados da solicitação.

**Art. 81.** O consumidor poderá requerer junto as instituições financeiras e demais empresas de pagamento a suspensão ou cancelamento das cobranças das parcelas futuras descontadas diretamente da conta bancária ou em folha de pagamento, assim como aquelas cobranças parceladas contratadas por meio do cartão de crédito, enquanto não encerrada a apuração da contestação, quando o serviço ou o produto não for contratado, prestado ou entregue.

§ 1º Solucionado o problema que gerou o pedido de suspensão das cobranças das parcelas futuras mencionadas no *caput* deste artigo, o consumidor deverá comunicar o fato a instituição financeira em até dez dias contados da data da entrega do produto ou da prestação do serviço, devendo as parcelas suspensas serem cobradas na forma prevista no contrato, sem a inclusão de juros, multas e outros encargos, sendo vedada a cobrança cumulativa dessas parcelas.

§ 2º Nos descontos indevidos, a instituição financeira deverá restituir, em dobro, os valores cobrados durante o período da suspensão ou cancelamento.

**Art. 82.** As instituições financeiras e outros meios de pagamentos respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo às fraudes e aos delitos praticados por terceiros no âmbito dos seus serviços.

**Parágrafo único.** Caracteriza-se fortuito interno quando originário de vício ou defeito advindo da prestação de serviço na atividade do fornecedor que falha em preservar a segurança, saúde e patrimônio do consumidor durante o acesso e uso de seus estabelecimentos físicos ou plataformas digitais, ou em quaisquer das suas operações rotineiras.

**Art. 83.** Constitui prática comercial abusiva, ato ilícito e sujeito à aplicação de multa administrativa, o envio de cartão de crédito sem prévia e expressa solicitação do consumidor.

**Art. 84.** As instituições financeiras e administradoras de cartões de crédito são responsáveis por reparar os danos sofridos pelo consumidor que tenha o cartão de crédito roubado, clonado, furtado, extraviado ou utilizado indevidamente, ressalvadas as hipóteses de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

**Art. 85.** Não exclui a responsabilidade do fornecedor a existência dos métodos de segurança de senha e *chip* quando o pagamento impugnado tiver sido realizado por cartão de aproximação, facultando-se ao fornecedor a apuração da contestação.

**Art. 86.** Fica vedada a alteração dos contratos pelas instituições financeiras e similares sem a expressa autorização do consumidor, salvo as alterações decorrentes de imposição legal ou do órgão regulador, da inovação do serviço ou cancelamento de determinada operação ou produto.

§ 1º As exceções estabelecidas no *caput* deste artigo não se aplicam as cláusulas essenciais do contrato de crédito, financiamento, investimento e similares, especialmente quanto aos índices, a taxa de juros, o número de parcelas, o valor total contratado e a data de resgate, saque ou pagamento.

§ 2º A redução e o aumento do limite de crédito deverão ser informados previamente ao consumidor.

## Seção II

### Das medidas para atendimento dos consumidores nas instituições bancárias, financeiras e de crédito

**Art. 87.** As instituições bancárias, financeiras e de crédito deverão colocar à disposição do consumidor, colaboradores suficientes e necessários para que o atendimento seja efetivado em tempo razoável.

§ 1º Entende-se atendimento em tempo razoável o prazo máximo de 20 minutos em dias normais e de 30 minutos em véspera ou após feriados prolongados.

§ 2º Para a comprovação do tempo de espera a que se refere o § 1º deste artigo, o consumidor tem direito a senha com data e hora no momento de sua entrada no estabelecimento, assim como no seu efetivo atendimento, que deverá ser disponibilizada por papel impresso ou mensagem de dispositivos eletrônicos.

§ 3º Os fornecedores e prestadores de serviços indicados no *caput* deste artigo deverão informar previamente aos consumidores, de maneira clara e ostensiva, por meio escrito fixado na sua entrada, a escala de trabalho no setor de caixas colocados à disposição.

**Art. 88.** O atendimento preferencial e exclusivo dos caixas destinados aos maiores de sessenta anos, gestantes, pessoas com deficiência e pessoas com crianças no colo, será realizado através de senha numérica e oferta de, no mínimo, 10% (dez por cento) dos assentos disponíveis com encosto, desde que nunca inferior a cinco cadeiras de uso exclusivo para este público.

## Seção III

### Do atendimento prioritário aos idosos e às pessoas com deficiência nos terminais de autoatendimento das agências bancárias

**Art. 89.** As agências bancárias deverão disponibilizar colaboradores para auxiliar idosos e pessoas com deficiência na utilização dos terminais de autoatendimento durante o horário comercial.

## Seção IV

### Da obrigação das instituições financeiras de informar o valor total da cobrança antes da contratação dos serviços em caixas eletrônicos, telefone ou internet

**Art. 90.** As instituições financeiras deverão informar aos consumidores o valor integral da cobrança anteriormente a prestação dos serviços tarifados em caixas eletrônicos, telefone ou internet, propiciando ao consumidor meios para não concluir a contratação.

## Seção V

### Da proibição de ofertar e celebrar contrato de empréstimo de qualquer natureza, com idosos, aposentados e pensionistas, por meio telefônico ou eletrônico

**Art. 91.** Ficam proibidas as instituições financeiras, correspondentes bancários, sociedades de arrendamento mercantil e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central que comercializam e ofertam produto de crédito, diretamente ou por meio de interposta pessoa física ou jurídica, de realizar serviço de telemarketing ativo, oferta comercial, proposta, publicidade ou outro tipo de atividade tendente a convencer idosos, aposentados e pensionistas, a celebrar contratos de empréstimo de qualquer natureza.

**Art. 92.** Ficam proibidas as instituições financeiras, correspondentes bancários e sociedades de arrendamento mercantil, diretamente ou por meio de interposta pessoa física ou jurídica, de celebrar contratos de empréstimo de qualquer natureza que não tenham sido expressamente solicitados por idosos, aposentados e pensionistas.

§ 1º A celebração de empréstimos de qualquer natureza com idosos, aposentados e pensionistas de que trata este artigo deve ser realizada mediante a assinatura física de contrato, com apresentação de documento de identidade idôneo, ou por meio de assinatura eletrônica simples, não sendo aceita autorização dada por telefone, aplicativo de comunicação, fotografia e gravação de voz.

§ 2º Quando atendidas as condições do *caput* deste artigo, a celebração de contrato de empréstimo por canal não presencial, obriga a contratada a enviar as condições por e-mail, ou qualquer outro meio eletrônico disponível, e em caso de impossibilidade, por via postal ou outro meio físico que possibilite o correto acompanhamento de seus termos, sob pena de nulidade.

§ 3º Ficam obrigados os estabelecimentos mencionados neste artigo, nos casos de contratação presencial, a entregarem imediatamente ao consumidor o contrato impresso e também tabela discriminando, dentre outras informações oficiais:

I - o número de parcelas do crédito e valor total a pagar;

II - o valor total contratado;

III - a discriminação de juros, multas e índice de correção monetária em caso de inadimplemento.

**Art. 93.** O crédito em conta do consumidor, sem prévia e expressa solicitação ou mediante fraude, ensejará a restituição pelo consumidor apenas do valor simples creditado

em sua conta, no prazo de noventa dias contados da data do recebimento.

**Parágrafo único.** O consumidor terá direito à restituição em dobro do valor cobrado e pago indevidamente, inclusive os juros e demais encargos, sem prejuízo de perdas e danos.

#### Seção VI

##### Da análise prévia de crédito nos contratos de consórcio

**Art. 94.** As administradoras de consórcio deverão realizar a análise de crédito e renda antes da contratação, visando impedir o superendividamento do consumidor.

§ 1º A análise de crédito deverá ser comunicada ao consumidor independentemente da contratação.

§ 2º Presume-se aprovado o crédito quando da assinatura do contrato.

#### Seção VII

##### Da obrigação de informar ao consumidor as fraudes mais frequentes relacionadas aos seus serviços e os mecanismos de segurança.

**Art. 95.** Ficam obrigadas as instituições bancárias, financeiras, de crédito e meios de pagamento a informarem aos consumidores sobre:

I - as fraudes mais frequentes relacionadas aos seus serviços e as medidas adotadas para a efetiva prevenção de dano;

II - os procedimentos de segurança que devem ser adotados para a realização de pagamento por meio de cartão, aplicativo, entre outras modalidades eletrônicas.

**Parágrafo único.** Essas informações deverão estar disponibilizadas:

I - na página da internet ou *site*;

II - em local visível em suas dependências e dos seus correspondentes que realizam atendimento ao público.

#### Seção VIII

##### Da instalação de dispositivos antifurtos nos terminais de autoatendimento bancário

**Art. 96.** As instituições financeiras e demais instituições com funcionamento autorizado pelo Banco Central do Brasil, ficam obrigadas a prover a segurança de seus equipamentos com dispositivos de segurança antifurto que, em caso de tentativa ilícita de abertura, torne as cédulas de moeda corrente depositadas no seu interior inadequadas à circulação.

§ 1º Consideram-se terminal de autoatendimento os caixas eletrônicos, bancos 24 horas e outros equipamentos assemelhados.

§ 2º Considera-se dispositivo de segurança antifurto aquele que, na ocorrência de qualquer violação ou tentativa de violação ilícita, como furto, roubo, extravio ou arrombamento, inclusive mediante explosão, choque e alta temperatura, nos terminais de autoatendimento, torne inadequadas à circulação das cédulas de moeda corrente depositadas no seu interior, provocando alterações nas características das mesmas, danificando-as e tornando-as sem condições de circulação.

**Art. 97.** Os dispositivos antifurto devem atender aos seguintes requisitos:

I - assegurar o reconhecimento da legitimidade das cédulas;

II - assegurar que o dano foi provocado por equipamento antifurto;

III - assegurar que os danos provocados são resistentes à ação de agentes químicos ou de outros agentes que possam suprimir ou reduzir a evidência do dano;

IV - atender às exigências estabelecidas pelo Banco Central do Brasil;

V - possuir certificação elaborada por entidade habilitada para executá-las.

#### Seção IX

##### Da obrigatoriedade de instalação de caixa eletrônico adaptado para pessoas com deficiência física, visual e de baixa mobilidade

**Art. 98.** Ficam as instituições financeiras obrigadas a terem um caixa eletrônico adaptado para pessoas com deficiência física, visual e de baixa mobilidade.

§ 1º As instituições financeiras responsáveis pela instalação dos caixas de autoatendimento bancário deverão garantir que, no mínimo, um destes seja adaptado para o uso de pessoas com deficiência física, visual e de baixa mobilidade.

§ 2º As características do desenho e a instalação dos caixas adaptados de autoatendimento bancário devem garantir às pessoas com deficiência:

I - aproximação e uso seguro com as adequadas sinalizações tátil, sonora e visual;

II - alcance visual e manual, visando atender todos os tipos de deficiência;

III - circulação livre de barreiras.

§ 3º As botoeiras, os comandos, as aberturas e os demais sistemas de acionamento dos caixas adaptados de autoatendimento bancário localizar-se-ão em altura que possibilite o manuseio por pessoas com cadeira de rodas e baixa estatura.

§ 4º Para atender às necessidades de pessoas com deficiência visual, os caixas adaptados de autoatendimento bancário terão obrigatoriamente:

I - dispositivo sonoro;

II - conector para fone de ouvido;

III - teclado e demais comandos em braille.

#### CAPÍTULO III

#### DAS RELAÇÕES DE CONSUMO COM AS INSTITUIÇÕES DE ENSINO

##### Seção I

##### Das disposições gerais

**Art. 99.** A relação existente entre o aluno, seu representante legal ou responsável financeiro com a instituição de ensino particular é de consumo.

**Parágrafo único.** Consideram-se também instituições de ensino particulares os cursos de idiomas, pré-vestibulares, técnicos e profissionalizantes, entre outros.

**Art. 100.** As instituições de ensino superior respondem objetivamente por danos suportados pelo consumidor, em razão da realização de curso não reconhecido pelo Ministério da Educação, sobre o qual não lhe tenha sido dada prévia e adequada informação.

**Art. 101.** As instituições de ensino não poderão condicionar a compra de livros e materiais escolares a um fornecedor específico.

**Art. 102.** As instituições de ensino deverão informar, previamente à contratação do serviço, da utilização de materiais didáticos próprios ou de empresas conveniadas.

**Art. 103.** São proibidas a suspensão de provas, a retenção de documentos escolares ou a aplicação de quaisquer outras penalidades pedagógicas por motivo de inadimplemento, sujeitando-se o contratante, no que couber, as sanções legais e administrativas, compatíveis com a Lei nº 8.708, de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e com os arts. 205, 475 e 476 da Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2022 (Código Civil Brasileiro).

**Art. 104.** Será nula cláusula contratual que obrigue o contratante ao pagamento adicional ou ao fornecimento de qualquer material escolar de uso coletivo dos estudantes ou da instituição, necessário à prestação dos serviços educacionais contratados, devendo os custos correspondentes serem sempre considerados nos cálculos do valor das anuidades ou das semestralidades escolares.

**Art. 105.** Será nula, não produzindo qualquer efeito, cláusula contratual de revisão ou reajustamento do valor das parcelas da anuidade ou semestralidade escolar em prazo inferior a um ano a contar da data de sua fixação, salvo quando expressamente prevista em lei.

**Art. 106.** Fica vedada a cobrança de multa ou qualquer outro encargo por cancelamento de matrícula requerido pelo consumidor, quando não previamente informado no ato da contratação.

**Parágrafo único.** A multa estabelecida em contrato não poderá exceder a 20% (vinte por cento) sobre o valor da matrícula se a solicitação de cancelamento anteceder ao início do ano ou período letivo.

**Art. 107.** O valor da cláusula penal pela rescisão do contrato após o início das aulas não poderá ser superior a 20% (vinte por cento) das mensalidades vincendas.

**Art. 108.** As instituições de ensino privadas ficam proibidas de cobrarem de seus alunos quaisquer valores para a aquisição de material de limpeza, higiene e outros de uso coletivo.

**Art. 109.** O disposto nesta Seção se aplica a todas as instituições de educação básica e superior.

#### Seção II

##### Dos padrões técnicos de qualidade nutricional e da obrigação de divulgação das tabelas nutricionais a serem seguidos pelas lanchonetes e similares instaladas nas escolas de educação básica, particulares e da rede pública

**Art. 110.** As lanchonetes e similares instaladas nas escolas de educação básica, particulares e da rede pública, deverão seguir padrões técnicos de qualidade, higiene e equilíbrio nutricional que assegurem a saúde dos consumidores, de modo a prevenir a obesidade, diabetes, hipertensão, problemas do aparelho digestivo e outros.

**Art. 111.** As lanchonetes e similares instaladas nas escolas de educação básica, particulares e da rede pública, devem proteger os estudantes contra a exposição a alimentos e bebidas com altos teores de caloria, gordura saturada, gordura trans e outros alimentos em desconformidade com o disposto no Guia Alimentar para a População Brasileira e no Guia Alimentar para Crianças Brasileiras Menores de Dois anos do Ministério da Saúde.

**Art. 112.** Ficam obrigados os estabelecimentos de ensino que possuam lanchonetes e similares a divulgarem as seguintes informações nas tabelas nutricionais dos alimentos comercializados:

I - quantidade de calorias;

II - presença de glúten;

III - concentração de carboidratos, incluindo-se a lactose.

**Parágrafo único.** A relação de que trata o *caput* deste artigo deverá ser elaborada e assinada por nutricionista, com o respectivo número de sua inscrição no Conselho Regional de Nutricionistas.

**Art. 113.** As lanchonetes e similares instaladas nas escolas de educação básica, particulares e da rede pública, que não possuam cardápios deverão atender aos dispositivos da presente Seção por meio de informações de fácil acesso e legíveis a todos os consumidores.

#### CAPÍTULO IV

##### DAS RELAÇÕES DE CONSUMO COM OS PRESTADORES DE SERVIÇO DE SAÚDE PRIVADA

#### Seção I

##### Das disposições gerais

**Art. 114.** Aplica-se esta Lei aos prestadores de serviço de saúde privada.

**Art. 115.** A cláusula contratual que limita o tempo de internação hospitalar é considerada abusiva.

**Art. 116.** É obrigatória a notificação do consumidor, de forma prévia e individualizada, em caso de descredenciamento de hospitais, clínicas, laboratórios, médicos e assemelhados, ou no caso de substituição por outro prestador equivalente.

**Parágrafo único.** A comunicação prevista no *caput* deste artigo deve ser realizada por telefone ou qualquer outro meio físico ou eletrônico, previamente autorizado pelo consumidor.

**Art. 117.** Não obsta a contratação de quaisquer serviços de saúde privada o registro do nome do consumidor no cadastro restritivo ao crédito, por se tratar de serviço essencial e a sua negação constituir afronta ao princípio da dignidade da pessoa humana.

#### Seção II

##### Da obrigatoriedade do fornecimento de informações e documentos no caso de negativa de atendimento

**Art. 118.** Ficam obrigadas as operadoras de planos e seguros privados de assistência à saúde a fornecerem ao consumidor as informações e documentos que comprovem os motivos da negativa de cobertura parcial ou total de procedimento médico, cirúrgico ou de diagnóstico, bem como de tratamento e internação.

**Parágrafo único.** Para os efeitos desta Seção, entende-se por negativa de cobertura a recusa em custear a assistência à saúde, de qualquer natureza, ainda que fundamentada em lei ou cláusula contratual.

**Art. 119.** Na hipótese de negativa de cobertura total ou parcial, a operadora do plano ou seguro de assistência à saúde entregará ao consumidor, no local do atendimento médico, imediatamente e independentemente de requisição:

I - o comprovante da negativa de cobertura, onde constará, além do nome do cliente e do número do contrato:

- a) o motivo da negativa, de forma clara, inteligível e completa, vedado o emprego de expressões vagas, abreviações ou códigos;
- b) a razão ou a denominação social da operadora ou seguradora;
- c) o número do Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas - CNPJ da operadora ou seguradora;
- d) o endereço completo e atualizado da operadora ou seguradora;

II - uma via da guia de requerimento para autorização de cobertura.

**Art. 120.** Sem prejuízo do que dispõe o art. 119 desta Lei, o hospital privado entregará imediatamente ao consumidor, no local do atendimento médico, desde que solicitado:

I - declaração escrita contendo os elementos a que se refere o inciso I do art. 119 desta Lei;

II - documento contendo a data e a hora do recebimento da negativa de cobertura;

III - laudo ou relatório do médico responsável, atestando a necessidade da intervenção médica e, se o caso, sua urgência, ou cópia fiel deste documento.

**Art. 121.** As informações serão prestadas, por documento escrito, com identificação do fornecedor, o qual poderá ser encaminhado por qualquer meio que assegure ao consumidor o seu recebimento, vedada a utilização exclusiva de comunicação verbal.

**Art. 122.** Na hipótese de o consumidor estar impossibilitado ou com dificuldade para solicitar ou receber os documentos e as informações, poderá fazê-lo, independentemente de procuração ou autorização:

I - parente, por consanguinidade ou afinidade, nos termos da lei civil;

II - pessoa que estiver acompanhando o consumidor no local de atendimento, independentemente de parentesco;

III - advogado regularmente inscrito na Ordem dos Advogados do Brasil - OAB, independentemente de comprovação de interesse.

**Parágrafo único.** A entrega dos documentos a um dos indicados neste artigo não impede os demais de, mediante solicitação, obter outra via.

**Art. 123.** É direito do consumidor ou de seu representante legal receber os documentos no local da negativa do serviço, de forma gratuita, não sendo estes obrigados a se deslocarem para obtê-los, conforme estabelecido pelos arts. 118 e 119 desta Lei.

#### Seção III

##### Da proibição de exigência de cheque-caução, de nota promissória ou de qualquer garantia para internação hospitalar

**Art. 124.** Fica proibida a exigência cheque-caução, de nota promissória ou de qualquer garantia para o atendimento e internação de emergência de paciente em situação de intenso sofrimento ou risco de vida, em hospitais da rede pública ou privada.

**Parágrafo único.** Comprovada a infração, o hospital será obrigado a devolver em dobro o valor cobrado a título de caução ao paciente ou seus herdeiros.

**Art. 125.** O estabelecimento de saúde, da rede pública ou privada, que realize atendimento médico-hospitalar emergencial fica obrigado a afixar, em local visível, cartaz ou equivalente, contendo a informação "Constitui crime a exigência de cheque-caução, de nota promissória ou de qualquer garantia, bem como do preenchimento prévio de formulários administrativos, como condição para o atendimento médico-hospitalar emergencial, nos termos do art. 135A do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal)".

CAPÍTULO V  
DAS RELAÇÕES DE CONSUMO NOS SERVIÇOS IMOBILIÁRIOS

Seção I  
Das disposições gerais

**Art. 126.** Aplica-se esta Lei aos contratos de empreendimentos habitacionais de sociedades cooperativas.

**Art. 127.** Os contratos de compra e venda, promessa de venda, cessão ou promessa de cessão de unidades autônomas integrantes de incorporação imobiliária serão iniciados por quadro-resumo, que deverá conter:

I - o preço total a ser pago pelo imóvel;

II - o valor da parcela do preço a ser tratada como entrada, a sua forma de pagamento, com destaque para o valor pago à vista, e os seus percentuais sobre o valor total do contrato;

III - o valor referente à corretagem, suas condições de pagamento e a identificação precisa de seu beneficiário;

IV - a forma de pagamento do preço, com indicação clara dos valores e vencimentos das parcelas;

V - os índices de correção monetária aplicáveis ao contrato e, quando houver pluralidade de índices, o período de aplicação de cada um;

VI - as consequências do desfazimento do contrato, seja por meio de distrato, seja por meio de resolução contratual motivada por inadimplemento de obrigação do adquirente ou do incorporador, com destaque negrito para as penalidades aplicáveis e para os prazos para devolução de valores ao adquirente;

VII - as taxas de juros eventualmente aplicadas, se mensais ou anuais, se nominais ou efetivas, o seu período de incidência e o sistema de amortização;

VIII - as informações acerca da possibilidade do exercício, por parte do adquirente do imóvel, do direito de arrependimento previsto no art. 49 da Lei Federal nº 8.078, de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), em todos os contratos firmados em estandes de vendas e fora da sede do incorporador ou do estabelecimento comercial;

IX - o prazo para quitação das obrigações pelo adquirente após a obtenção do auto de conclusão da obra pelo incorporador;

X - as informações acerca dos ônus que recaiam sobre o imóvel, em especial quando o vinculem como garantia real do financiamento destinado à construção do investimento;

XI - o número do registro do memorial de incorporação, a matrícula do imóvel e a identificação do cartório de registro de imóveis competente;

XII - o termo final para obtenção do auto de conclusão da obra (Habite-se) e os efeitos contratuais da intempestividade prevista no art. 43A da Lei Federal nº 4.591, de 1964.

**Art. 128.** Aplicam-se as disposições desta Consolidação aos contratos de administração imobiliária.

§ 1º A administradora imobiliária responderá por danos causados ao imóvel, não reparados na sua devolução, quando não atuar com a diligência necessária ao exercício de seu mandato.

§ 2º O consumidor tem direito de obter da administradora imobiliária a prestação de contas que deverá ser entregue em até dez dias contados da solicitação.

Seção II

Da obrigatoriedade do fornecedor de disponibilizar acesso as informações sobre empreendimentos imobiliários de sua titularidade

**Art. 129.** Fica obrigado o fornecedor ao colocar à venda no mercado, edificações ou conjunto de edificações compostas de unidades autônomas, a disponibilizar ao consumidor o acesso a informações, sempre atualizadas, sobre todos os demais empreendimentos imobiliários de titularidade da incorporadora ou de grupo de sociedades ao qual estes pertencam.

**Parágrafo único.** As informações deverão conter, no mínimo:

I - a relação dos demais empreendimentos imobiliários já lançados pela incorporadora ou pelo grupo de sociedades ao qual pertence;

II - os prazos de entrega de cada empreendimento;

III - o período de atraso de cada empreendimento, se o caso;

IV - o motivo do atraso do empreendimento, se o caso.

**Art. 130.** As informações deverão ser disponibilizadas ao consumidor por meio físico no estabelecimento do fornecedor, encaminhadas por *e-mail* e, em caso de ofertas de venda pela internet, na página do *site*, cabendo ao fornecedor mantê-las sempre atualizadas.

Seção III

Do direito de portabilidade dos contratos de intermediação imobiliária

**Art. 131.** Consideram-se abusivas as cláusulas de vigência, sem possibilidade de rescisão imotivada, nos contratos de intermediação imobiliária com administração de bem com prazo superior a doze meses, contados da assinatura do contrato de locação com a imobiliária administradora.

**Parágrafo único.** Decorridos doze meses, o proprietário do imóvel poderá rescindir o contrato, mediante aviso prévio de trinta dias, sem incorrer em multa ou penalidade.

CAPÍTULO VI

DAS RELAÇÕES DE CONSUMO COM OS PRESTADORES DE SERVIÇO DE TRANSPORTE COLETIVO

Seção I

Das disposições gerais

**Art. 132.** Configura-se relação de consumo a prestação de serviço de transporte, de cargas ou pessoas, quando presentes os demais elementos do art. 9º desta Lei.

**Parágrafo único.** O disposto no *caput* deste artigo se aplica tanto para as empresas privadas quanto às concessionárias, permissionárias ou sociedades de economia mista prestadoras de serviço público.

**Art. 133.** Fica permitido o transporte de animal doméstico de pequeno porte no serviço de transporte coletivo rodoviário intermunicipal comercial de passageiros.

§ 1º Considera-se de pequeno porte o animal que pese, no máximo, 12 kg (doze quilogramas).

§ 2º O animal deve estar acondicionado em caixa de transporte apropriada, isenta de dejetos, água e alimentos, garantindo a segurança, higiene e conforto tanto do próprio animal quanto dos passageiros.

§ 3º O carregamento e o descarregamento do animal doméstico deve ser realizado sem prejudicar a comodidade e a segurança dos passageiros, cumprindo o itinerário e o horário da linha.

§ 4º A responsabilidade pelos cuidados do animal é do passageiro que o conduz.

§ 5º O animal fará parte da bagagem do passageiro, devendo ser cobrada tarifa apenas se exceder o limite do peso de 30 kg (trinta quilogramas), podendo ser reajustado de acordo com as normas e as legislações vigentes, principalmente com base no Decreto nº 1.821, de 28 de fevereiro de 2.000.

§ 6º Ficam obrigadas as empresas que compõem o serviço de passageiros a fixar aviso em local de fácil visualização contendo a frase "É permitido o embarque de animal doméstico de pequeno porte neste veículo, em caixa de transporte apropriada".

§ 7º Os dispositivos desta Lei não se aplicam aos animais cujo transporte seja autorizado por legislação específica.

**Art. 134.** Configura defeito do serviço a ausência de informação adequada e clara pelas empresas de transporte e agências de viagem quanto:

I - à validade do passaporte, inclusive sobre as exigências específicas dos países que o consumidor pretenda visitar;

II - à necessidade de obtenção de visto;

III - ao transporte de animais.

**Art. 135.** A ausência de condições dignas de acessibilidade de pessoa idosa, grávida, acompanhada de criança e com deficiência no interior do veículo configura má

prestação do serviço e ensaja a responsabilização do fornecedor.

**Parágrafo único.** Fica assegurado à pessoa com deficiência visual acompanhada de cão-guia o direito de ingressar e de permanecer com o animal em todos os meios de transporte e em estabelecimentos abertos ao público, de uso público e privados de uso coletivo, observadas as diretrizes da legislação federal.

**Art. 136.** Ficam obrigadas as administradoras de estações de transporte coletivo rodoviário, portuário, ferroviário e aeroviário a fixarem placas informando os direitos dos consumidores em caso de atrasos e cancelamento do transporte.

**Art. 137.** Ficam obrigadas as empresas de transporte rodoviário coletivo de passageiros das linhas intermunicipais, cujo percurso seja igual ou superior a 75 km (setenta e cinco quilômetros) ou demande tempo superior a duas horas entre a localidade de origem e o seu destino, a fornecerem veículos com banheiros para seus usuários.

**Parágrafo único.** Fica autorizada a circulação de ônibus sem banheiros adquiridos até o dia 21 de novembro de 2018 a continuarem operando até o fim de sua vida útil, conforme Regulamento do Transporte Intermunicipal de Passageiros do Estado do Paraná.

## Seção II

### Da gratuidade ou desconto na aquisição de bilhetes de passagem de transporte em linhas coletivas intermunicipais às pessoas com deficiência e jovens de baixa renda

**Art. 138.** No sistema de transporte coletivo interestadual, observar-se-á, nos termos da legislação específica:

I - a reserva de duas vagas gratuitas por veículo para jovens de baixa renda;

II - a reserva de duas vagas por veículo com desconto de 50% (cinquenta por cento), no mínimo, no valor das passagens, para os jovens de baixa renda, a serem utilizadas após esgotadas as vagas previstas no inciso I deste artigo.

**Parágrafo único.** Os procedimentos e os critérios para o exercício dos direitos previstos nos incisos I e II deste artigo serão definidos em regulamento através do Decreto Federal nº 8.537, de 5 de outubro de 2015.

**Art. 139.** Fica assegurado o transporte gratuito às pessoas com deficiência em linhas de transporte intermunicipal e em linhas de ônibus que compõem as redes integradas de transporte coletivo das regiões metropolitanas, mediante apresentação de comprovação do Passe Livre.

**Parágrafo único.** As comorbidades que justificam o Passe Livre são aquelas definidas pela Lei nº 18.419, de 7 de janeiro de 2015.

## CAPÍTULO VII

### DAS RELAÇÕES DE CONSUMO COM OS PRESTADORES DE SERVIÇO DE TRANSPORTE POR APLICATIVO

#### Seção Única

##### Das disposições gerais

**Art. 140.** Configura-se relação de consumo a prestação do serviço de transporte de cargas ou pessoas, contratada por meio de aplicativo ou outras plataformas de comunicação em rede.

§ 1º Considera-se consumidor o usuário cadastrado em aplicativo que solicita o transporte, assim como a pessoa efetivamente transportada.

§ 2º Considera-se fornecedor o motorista do veículo e a empresa gerenciadora do aplicativo de intermediação de transporte, e respondem solidariamente pelo fato ou vício na prestação do serviço.

**Art. 141.** Fica estabelecido o prazo de tolerância mínimo de um minuto, contados do aceite do motorista, para o consumidor cancelar o transporte contratado sem a cobrança de multa.

§ 1º Ultrapassado o tempo mínimo para o exercício do direito de arrependimento pelo consumidor, a empresa gerenciadora do aplicativo de intermediação de transporte poderá cobrar multa de cancelamento.

§ 2º A multa cobrada pelo aplicativo mencionada no § 1º deste artigo será repassada integralmente ao motorista.

§ 3º As plataformas devem disponibilizar de forma clara e ostensiva em seus sites e aplicativos informações relacionadas ao tempo mínimo para o cancelamento do transporte e valores aplicáveis.

**Art. 142.** Fica assegurado ao consumidor o direito de cancelamento do transporte, sem ônus, quando houver atraso superior a 10 minutos, contados do horário da estimativa para a chegada do veículo.

**Art. 143.** Fica proibida a cobrança de valores adicionais àqueles previamente estabelecidos e informados na plataforma digital e no *site*.

§ 1º A proibição estabelecida no *caput* deste artigo se estende à cobrança de valor adicional pela utilização de ar-condicionado.

§ 2º Toda e qualquer alteração no valor da viagem deverá ser informada ao passageiro de maneira clara e transparente via aplicativo.

**Art. 144.** Fica obrigada a plataforma digital que disponibiliza o serviço de transporte a informar em seu *site* e aplicativo os canais de atendimento ao consumidor em geral.

## LIVRO II DO PRESTADOR DE SERVIÇO

### TÍTULO I DOS SERVIÇOS ESSENCIAIS

#### CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES COMUNS

##### Seção I

##### Das disposições gerais

**Art. 145.** A relação existente entre as empresas públicas, concessionárias e permissionárias com o usuário final para o fornecimento de serviços públicos essenciais é considerada de consumo.

**Art. 146.** 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.

**Parágrafo único.** Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista nesta Consolidação.

**Art. 147.** As empresas públicas, as concessionárias e as permissionárias prestadoras de serviços públicos ficam obrigadas a comunicar previamente aos consumidores, por meio de dispositivos eletrônicos, sobre a ocorrência de interrupção programada para a manutenção do sistema.

**Parágrafo único.** A informação sobre as interrupções programadas deverá ocorrer com antecedência mínima de 48 horas.

**Art. 148.** As empresas públicas, as concessionárias e as permissionárias prestadoras de serviços públicos respondem objetivamente pelos danos causados a terceiros, nos termos do §6º do art. 37 da Constituição Federal, dos arts. 14 e 22 da Lei Federal nº 8.078, de 1990 e arts. 57 e 146 desta Consolidação.

**Art. 149.** O consumidor terá direito à devolução em dobro do valor pago às empresas públicas, concessionárias e permissionárias prestadoras de serviços públicos, no caso de cobrança indevida da tarifa de água, esgoto, energia, gás ou telefonia, salvo comprovação pelo fornecedor de conduta compatível com a boa-fé objetiva.

**Art. 150.** Fica permitido ao consumidor instalar equipamento eliminador de ar na tubulação de água dos imóveis que detém a posse direta ou indireta.

**Parágrafo único.** É vedado a prestadora do serviço de fornecimento de água impedir a instalação do equipamento mencionado no *caput* deste artigo.

## Seção II

### Da responsabilidade direta e objetiva por descumprimento contratual, prática abusiva e por danos causados aos consumidores

**Art. 151.** São considerados essenciais ou contínuos os serviços de limpeza urbana, de internet, de telefonia, de aplicativos de comunicação e de rede social, os postais e

telegráficos, os de televisão por assinatura, a cabo ou por sinal de antena, os de empresas de segurança particular, de saúde e de ensino.

**Art. 152.** Os serviços prestados deverão seguir as normas gerais estabelecidas na presente Consolidação, especialmente no que diz respeito à sua qualidade e segurança, os prazos de prestação, a vedação de constituição de cláusulas contratuais abusivas e proibição de práticas abusivas.

**Art. 153.** Na ocorrência de qualquer irregularidade na prestação dos serviços de que trata esta Seção e mediante prévia solicitação do consumidor, o fornecedor deverá restabelecer o serviço em até 48 horas, sob pena de responsabilização pelos danos causados.

## CAPÍTULO II DOS SERVIÇOS ESSENCIAIS DE FORNECIMENTO DE ÁGUA, GÁS E LUZ

### Seção I

#### Da proibição da retirada do instrumento de medição de consumo de energia elétrica, gás e água

**Art. 154.** Ficam proibidas as empresas prestadoras dos serviços de fornecimento de energia elétrica, gás e água, quando da suspensão do fornecimento do serviço aos consumidores residenciais inadimplentes, de retirar o relógio ou medidor, bem como efetuar o corte do respectivo serviço na rede externa, exceto quando houver ocorrido fraude.

**Art. 155.** Ficam proibidas as empresas prestadoras dos serviços de fornecimento de energia elétrica, gás e água de cobrar multa punitiva, taxa de religação do serviço ou quaisquer outros valores aos consumidores residenciais para efeito de reativação dos serviços suspensos em virtude de inadimplência, exceto por prazo igual ou superior a noventa dias, transcorridos de sua suspensão.

### Seção II

#### Da suspensão do fornecimento dos serviços de água, luz e gás por falta de pagamento e da possibilidade de pagamento antes da efetuação do corte

**Art. 156.** Ficam as empresas prestadoras de serviços públicos de água, luz e gás proibidas de suspender o fornecimento de seus serviços, por falta de pagamento de suas respectivas contas, às sextas-feiras, aos sábados, domingos e feriados e no último dia útil anterior a feriado.

§ 1º A suspensão prevista no *caput* deste artigo ocorrerá somente das 8h às 18h.

§ 2º Encerrado o motivo da suspensão do serviço, o mesmo deverá ser restabelecido em até 24 horas, nas áreas urbanas, e, em até 48 horas, nas áreas rurais.

§ 3º Fica vedada a suspensão do fornecimento de água, luz e gás quando o consumidor apresentar a quitação da fatura ao preposto da empresa e enviar o respectivo comprovante aos canais disponibilizados pelo fornecedor do serviço.

**Art. 157.** Fica assegurado ao consumidor que tiver suspenso o fornecimento nos dias especificados no art. 156 desta Lei, o direito de acionar a empresa concessionária por perdas e danos, além de ficar desobrigado do pagamento do débito que originou o referido corte.

**Art. 158.** Ficam obrigadas as empresas concessionárias e terceirizadas de água, gás e energia elétrica, a ofertar ao usuário inadimplente, no ato do corte do serviço, a opção de pagamento dos débitos pendentes, por meio de cartão de crédito, débito ou PIX.

§ 1º Fica vedada a suspensão de fornecimento do serviço se o agente concessionário ou terceirizado estiver desprovido da máquina de cartão para recebimento dos valores devidos.

§ 2º A opção de quitação do débito por meio de cartão de crédito, débito ou PIX, deverá ser ofertada no mesmo dia e em horário que antecede à suspensão ou corte do serviço.

**Art. 159.** O fornecedor somente poderá suspender os serviços mencionados neste Capítulo após trinta dias a contar do inadimplemento, e mediante prévia notificação com antecedência mínima de cinco dias.

### Seção III

#### Da obrigação das prestadoras dos serviços de água, gás e luz de transferir a titularidade da conta

**Art. 160.** Ficam obrigadas as prestadoras dos serviços de água, esgoto, gás e luz a transferir a titularidade das contas para o consumidor final, desde que haja solicitação expressa do possuidor do imóvel e anuência do proprietário.

§ 1º Para os efeitos do disposto no *caput* deste artigo, consumidor final é o possuidor do imóvel responsável pelo pagamento da conta.

§ 2º A identificação do possuidor e do proprietário é feita com a apresentação de documento que comprove a transferência da posse do imóvel do proprietário para o possuidor.

## CAPÍTULO III DOS SERVIÇOS ESSENCIAIS DE TELEFONIA, INTERNET E APLICATIVOS DE COMUNICAÇÃO

### Seção I

#### Das disposições gerais

**Art. 161.** As empresas prestadoras de serviço de acesso à internet via banda larga ficam proibidas de exigir a contratação de provedor de conteúdo como condição ao acesso à internet.

**Parágrafo único.** As empresas referidas no *caput* deste artigo deverão informar aos consumidores sobre o caráter opcional da contratação do serviço de provedor.

**Art. 162.** Ficam as operadoras de serviços de telefonia móvel, fixa e de transmissão de dados via banda larga, serviço de *streaming* de áudio e vídeo, assim como as de TV por assinatura, obrigadas a enviar ao consumidor, no prazo de sete dias corridos, cópia dos contratos de adesão e do termo de aditamento, em caso de alterações no contrato por qualquer meio físico ou eletrônico.

§ 1º Os contratos também serão disponibilizados aos consumidores nos *sites* e aplicativos das operadoras, cujo acesso se dará por meio de *login* e senha.

§ 2º Aplicar-se-ão as disposições contidas no *caput* deste artigo aos contratos de adesão formalizados pela internet ou pelo serviço de telemarketing.

**Art. 163.** Ficam obrigadas as empresas prestadoras de serviço de telefonia móvel pós-paga, transmissão de dados, internet móvel e fixa a informar aos consumidores o exato momento em que estes excederem o limite da franquia contratada.

**Parágrafo único.** O acesso à informação descrita no *caput* deste artigo deverá ser disponibilizado mediante mensagem de texto, página da internet, *e-mail* ou mensagem de voz.

**Art. 164.** Ficam obrigadas as prestadoras de serviços de internet móvel e banda larga na modalidade pós-paga a apresentarem na fatura mensal gráfico com o registro médio diário da velocidade de envio e de recebimento de dados.

**Parágrafo único.** A velocidade de envio e de recebimento de dados entre a zero hora e às 8 horas da manhã não poderá ser computada para efeito de aferimento da média diária informada.

**Art. 165.** Nos contratos de telecomunicação e de serviços de internet é abusiva a cobrança integral da multa rescisória de fidelização que deverá ser calculada de forma proporcional ao período de carência remanescente.

**Art. 166.** As concessionárias de serviços públicos de telecomunicação devem dispensar o consumidor do pagamento de multa de fidelização quando, em razão da perda de vínculo empregatício, devidamente comprovada, ocorrer a rescisão contratual.

§ 1º A dispensa da multa de fidelização de que trata o *caput* deste artigo não exime o consumidor do pagamento dos débitos pendentes em razão da efetiva prestação do serviço contratado.

§ 2º Fica isento do pagamento da multa o consumidor que mudar de domicílio e o fornecedor não prestar o serviço no novo endereço.

**Art. 167.** Transcorridos quinze dias da notificação de existência de débito vencido, o consumidor poderá ter suspenso parcialmente o fornecimento do serviço, nos moldes estabelecidos pelo órgão regulador.

**Parágrafo único.** Após trinta dias do início da suspensão parcial, o consumidor poderá ter suspenso totalmente o serviço.

## Seção II Dos aplicativos de comunicação e de redes sociais

**Art. 168.** Os serviços de comunicação e de interatividade, com ou sem armazenamento de dados, realizados por meio de multiplataformas são considerados essenciais e a relação jurídica existente entre o usuário e o prestador do serviço é de consumo.

§ 1º Considera-se serviços de comunicação a chamada de voz ou vídeo, assim como o de envio de mensagens de áudio, vídeo, texto, imagens ou documentos, realizado por meio de multiplataformas conectadas à internet.

§ 2º Considera-se serviços de interatividade o compartilhamento em rede pública de imagem, vídeo ou texto nas multiplataformas conectadas à internet para a disseminação de informações ou conteúdo, de produção própria ou de terceiros.

## TÍTULO II DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS DIVERSOS

### CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES COMUNS

#### Seção I Das disposições gerais

**Art. 169.** O fornecedor de serviço será obrigado a entregar ao consumidor 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.

§ 1º Salvo estipulação em contrário, o valor orçado terá validade pelo prazo de dez dias, contado de seu recebimento pelo consumidor.

§ 2º Uma vez aprovado pelo consumidor, o orçamento obriga os contraentes e somente pode ser alterado mediante livre negociação das partes.

§ 3º O consumidor não responde por quaisquer ônus ou acréscimos decorrentes da contratação de serviços de terceiros não previstos no orçamento prévio.

#### Seção II Da informação ao consumidor quanto ao fim dos prazos dos descontos ou vantagens temporárias

**Art. 170.** As empresas prestadoras de serviços que ofereçam descontos ou vantagens temporárias ao consumidor deverão informar a data do término destes nas faturas mensais.

#### Seção III Do direito ao cancelamento do serviço pelos mesmos meios da contratação

**Art. 171.** Ficam obrigados os prestadores de serviços continuados a assegurar aos consumidores o direito de solicitar o cancelamento dos serviços pelos mesmos meios da contratação.

**Art. 172.** Consideram-se, para os efeitos desta Seção, como prestação de serviços continuados, dentre outros:

I - assinaturas de jornais, revistas e outros periódicos;

II - televisão por assinatura, provedores de internet, linha telefônica fixa ou móvel, serviço de *streaming* de áudio ou vídeo, transmissão de dados e serviços acrescidos;

III - academias de ginástica e cursos livres;

IV - títulos de capitalização e serviços bancários;

V - cartões de crédito e demais meios de pagamento.

§ 1º Considera-se serviço *streaming* a tecnologia de transmissão de dados de áudio ou vídeo pela *internet*, sem a necessidade de baixar o conteúdo.

§ 2º Fica vedada a cobrança de adicional do serviço de *streaming* por acesso em aparelho diverso ao inicialmente cadastrado, assim como a cobrança da taxa adicional por acesso ao serviço fora do domicílio de origem ou por meio de outra rede de internet.

#### Seção IV Da proibição da prática comercial de renovação automática de contrato de prestação de serviços por assinatura

**Art. 173.** Fica proibida a prática comercial de renovação automática de contrato de prestação de serviços por assinatura, sendo nulas cláusulas contratuais em contrário.

**Art. 174.** O consumidor deverá ser informado do término do contrato com antecedência mínima de trinta dias.

**Art. 175.** Caso o consumidor concorde em renovar o contrato, este deverá ser feito mediante solicitação expressa.

**Art. 176.** Fica vedado a obtenção de dados bancários ou de pagamento do consumidor para a entrega de amostra grátis.

#### Seção V Do cadastro para o bloqueio do recebimento de ligações de telemarketing e do atendimento de chamadas para o prefixo 0800

**Art. 177.** Fica instituído o cadastro para o bloqueio do recebimento de ligações de *telemarketing*.

**Art. 178.** O consumidor que não deseje receber ligações de *telemarketing* poderá inscrever o respectivo número telefônico no cadastro que observará o disposto nesta Seção.

**Parágrafo único.** O cadastro tem por objetivo impedir que as empresas de *telemarketing* ou estabelecimentos que se utilizem deste serviço, inclusive os institutos de pesquisa, efetuem ligações telefônicas, enviem mensagens por meio de Serviço de Mensagens Curtas - SMS ou de aplicativos associados à linha de telefone não autorizadas para os usuários nele inscritos.

**Art. 179.** A partir de trigésimo dia da inscrição, as empresas de *telemarketing*, os estabelecimentos que se utilizarem desse serviço ou as pessoas físicas contratadas com tal propósito não poderão efetuar ligações telefônicas, enviar mensagens por meio de Serviço de Mensagens Curtas -SMS ou de aplicativos direcionadas ao correspondente número, salvo se comprovarem a existência de prévia autorização do titular da linha.

**Art. 180.** Na inscrição do cadastro o consumidor deverá fornecer os dados pessoais e de domicílio.

§ 1º O consumidor poderá cadastrar somente linhas telefônicas registradas em seu nome.

§ 2º Incluem-se, nas disposições desta Seção, os telefones fixos e os aparelhos de telefonia móvel em geral.

§ 3º A qualquer momento o consumidor poderá solicitar sua exclusão do cadastro.

**Art. 181.** As empresas de *telemarketing* poderão efetuar contato com o consumidor somente no período compreendido entre 8h e 18h em dias úteis, e entre 10h e 16h aos sábados.

**Parágrafo único.** Fica vedada a realização de ligações telefônicas em domingos e feriados.

**Art. 182.** Os fornecedores que disponibilizarem atendimento telefônico gratuito com o prefixo 0800 ficam obrigados a aceitar e atender, sem ônus para o consumidor, chamadas de origem de telefones fixos ou móveis.

#### Seção VI Da obrigação dos órgãos de proteção ao crédito

**Art. 183.** O registro do nome do devedor nos órgãos de proteção ao crédito somente poderá ocorrer após trinta dias a contar do inadimplemento, e mediante prévia notificação com antecedência mínima de cinco dias.

**Art. 184.** Ficam obrigados os órgãos de proteção ao crédito, a retirar o nome do consumidor do cadastro restritivo, no prazo máximo de cinco dias, após a confirmação do pagamento do débito.

§ 1º Os cadastros e dados de consumidores devem ser objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, não podendo conter informações negativas referentes a período superior a cinco anos.

§ 2º Consumada a prescrição relativa à cobrança de débitos do consumidor, não serão fornecidas, pelos respectivos Sistemas de Proteção ao Crédito, quaisquer informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito junto aos fornecedores.

**Art. 185.** O fornecedor que não informar aos órgãos de proteção ao crédito sobre o pagamento da dívida no prazo de cinco dias, deverá pagar multa, de caráter punitivo, de 30% (trinta por cento) sobre este valor em favor do consumidor.

## CAPÍTULO II DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS DE ATIVIDADES ESPECÍFICAS

### Seção I

#### Das obrigações dos prestadores de serviços de assistência técnica e consertos em geral

**Art. 186.** Os fornecedores de produtos e serviços de assistência técnica e consertos em geral deverão entregar o protocolo de atendimento com a data, o horário e o motivo do comparecimento do consumidor ao local.

**Art. 187.** O consumidor terá o prazo de até 180 (cento e oitenta) dias para retirar o produto da assistência técnica ou do estabelecimento de conserto em geral, sob pena de perda do bem.

§ 1º Fica o prestador de serviço obrigado a fornecer o termo em que conste expressamente a possibilidade da perda do bem e eventuais custos de guarda.

§ 2º A contagem do prazo mencionado no *caput* deste artigo inicia-se da data da informação ao consumidor, por qualquer meio hábil de comprovação, da conclusão, não realização ou impossibilidade da execução do serviço.

§ 3º Deverá ser reiterado ao consumidor a possibilidade de perdimento do bem quando comunicado de uma das hipóteses do § 2º deste artigo.

§ 4º A perda do bem ocorrerá independentemente do pagamento do serviço realizado, exceto nos casos em que a transferência de titularidade não se efetive por simples tradição.

**Art. 188.** No fornecimento de serviços que tenham por objetivo a reparação de qualquer produto considerar-se-á implícita a obrigação do fornecedor de empregar componentes de reposição originais adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo, quanto a estes últimos, autorização em contrário do consumidor.

### Seção II

#### Da proteção da saúde dos consumidores nos estabelecimentos de acesso a jogos de computador - Lan House

**Art. 189.** Ficam regidos por esta Seção todos os estabelecimentos comerciais que ofertam a locação de uso e acesso a programas e jogos de computador, interligados em rede local ou conectados à rede mundial de computadores (internet), *lan house* e seus correlatos.

**Art. 190.** Os estabelecimentos especificados no art. 189 desta Lei devem, para o zelo e proteção à saúde da criança e do adolescente, bem como dos demais consumidores, obedecer às seguintes normas:

I - acesso de menores de dezoito anos após às 22h somente será permitido com autorização dos pais ou responsável;

II - a venda e o consumo de bebidas alcoólicas, cigarros e congêneres é proibida;

III - a iluminação do local e o volume dos equipamentos devem ser adequados de forma a não prejudicar a acuidade visual e auditiva dos consumidores;

**Parágrafo único.** O estabelecimento deverá manter um cadastro dos menores de dezoito anos que frequentam o local com os dados pessoais e de domicílio.

**Art. 191.** Os estabelecimentos mencionados no art. 189 desta Lei ficarão obrigados a tomar as medidas necessárias, a fim de impedir que o menor de idade utilize contínua e ininterruptamente os equipamentos por um período superior a 3 horas, devendo haver um intervalo de 30 minutos entre os períodos de uso.

**Parágrafo único.** Deverá ser fixado, em local visível, aviso sobre o limite de horas e o tempo de intervalo entre os períodos de uso, de acordo com o *caput* deste artigo.

**Art. 192.** A utilização de jogos que envolvam prêmios em dinheiro fica proibida, salvo as competições oficiais *multiplayers* autorizados pelos órgãos competentes.

### Seção III

#### Das informações obrigatórias dos serviços de leilões

**Art. 193.** É obrigatória, nos editais dos lotes disponibilizados à arrematação, a indicação do valor do lance inicial e do lance de incremento, assim como das despesas acessórias incidentes após a arrematação.

§ 1º Para os fins do disposto no *caput* deste artigo, consideram-se despesas acessórias:

I - as taxas cobradas a título de guarda de bens;

II - o registro de mudança de propriedade nos órgãos competentes;

III - as taxas de emissão de documentos que se fizerem necessários para a transferência de propriedade ou regularização do uso;

IV - os tributos e multas incidentes sobre os bens;

V - a comissão a ser paga ao leiloeiro;

VI - a caução de arrematação; e

VII - as taxas cartorárias.

§ 2º Não se consideram despesas acessórias as que vierem a incidir sobre os bens após a publicação do edital, assim como aquelas destinadas a remoção, transporte, melhoria ou recuperação.

§ 3º Nos editais de leilões de veículos, além das informações previstas no § 1º deste artigo, deverá constar:

I - o tipo de combustível do veículo;

II - o estado de conservação da gravação do número de identificação veicular no chassi ou no monobloco, indicando, se for o caso, a necessidade de regravações.

**Art. 194.** Após a realização do pregão, deverá ser disponibilizado, em até cinco dias úteis, o rol dos lotes ou bens arrematados, com indicação dos valores individuais alcançados.

**Parágrafo único.** As informações tratadas no *caput* deste artigo deverão estar disponíveis no *site* das empresas organizadoras dos pregões ou de seus leiloeiros, sem prejuízo de outros meios de divulgação.

### Seção IV

#### Dos prestadores de serviços de estacionamento privados e terceirizados

**Art. 195.** Os estacionamentos privados, terceirizados e serviços de manobrista atenderão ao disposto nesta Seção, sem prejuízo de outros dispositivos aplicáveis.

§ 1º Entende-se por prestador de serviços de estacionamento de veículos automotores as empresas que ofertem, de forma gratuita ou onerosa, vagas de estacionamento ou serviço de manobrista, ainda que haja terceirização do serviço.

§ 2º Em caso de terceirização do serviço, o fornecedor responde de forma solidária com a empresa terceirizada pelas obrigações de natureza consumerista.

**Art. 196.** O prestador de serviço responde perante o consumidor pela reparação de dano ou furto de veículo ocorridos em seu estacionamento.

**Parágrafo único.** Fica vedada a divulgação em recibos, placas ou cartazes, de informação que isente o prestador de serviço da responsabilidade por dano, furto ou roubo

do veículo.

**Art. 197.** Ficam obrigados os fornecedores de produtos e serviços que ofereçam ao consumidor área própria ou de terceiros para estacionamento a manter registro de entrada e saída de veículos, entregando ao consumidor o respectivo comprovante.

§ 1º Havendo perda ou extravio do cartão ou *ticket* de estacionamento pelo consumidor, será consultado o registro de entrada e saída de veículos para que seja cobrado apenas o tempo de utilização do serviço, sendo vedada a cobrança de multa ou outra penalidade.

§ 2º O consumidor deverá comprovar ser o proprietário ou responsável pelo veículo, no caso de perda ou extravio do cartão ou *ticket* de estacionamento.

### LIVRO III DOS FORNECEDORES DE PRODUTOS

#### TÍTULO I DO COMÉRCIO DE ALIMENTOS

##### CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES COMUNS

###### Seção I

**Da reserva de vagas para idosos, pessoas com deficiência e gestantes nas praças de alimentação dos *shopping centers*, restaurantes, galerias, lanchonetes e outros estabelecimentos do setor gastronômico**

**Art. 198.** Fica estabelecido a reserva de no mínimo 5% (cinco por cento) das vagas nas praças de alimentação de *shopping centers*, restaurantes, galerias, lanchonetes e outros estabelecimentos do setor gastronômico, que disponham de cem ou mais lugares, ao uso prioritário dos idosos, pessoas com deficiência e gestantes.

§ 1º As vagas devem ser identificadas por aviso ou característica que as diferencie dos assentos destinados ao público em geral.

§ 2º As vagas poderão ser cedidas a outrem quando não houver consumidores nas condições estabelecidas.

§ 3º Na hipótese do § 2º deste artigo, havendo fila de espera, os idosos, pessoas com deficiência e gestantes deverão ter preferência na lista.

###### Seção II

**Da obrigação de informação sobre a presença de insumos de origem suína na composição dos produtos**

**Art. 199.** Ficam obrigadas as indústrias fornecedoras a informar ao consumidor sobre a presença de insumos de origem suína na composição de produtos por estas produzidos.

**Art. 200.** A informação deve constar no rótulo do produto e no cardápio do estabelecimento, de forma específica, nítida, de fácil leitura e em língua portuguesa.

§ 1º Nos produtos que possuem rótulo a informação deve ser exposta juntamente com a composição ou lista de ingredientes ou, na falta desta, em local onde seja possível o acesso às informações nutricionais complementares.

§ 2º Nos cardápios dos estabelecimentos a informação deve ser exposta juntamente com a descrição do alimento comercializado.

§ 3º É vedado o uso exclusivo da expressão “origem animal” nos produtos que contêm insumos de origem suína em sua composição.

**Art. 201.** Nos casos em que o contato com insumos de origem suína for incerto durante o processo de produção do produto, deve constar no rótulo a informação “pode conter carne suína” e as informações nutricionais complementares, e, no cardápio juntamente com a descrição do alimento comercializado.

###### Seção III

**Da informação sobre prazo de validade dos produtos**

**Art. 202.** Ficam obrigados os fornecedores a expor de forma destacada, por meio de cartaz afixado em local visível, a data de validade dos produtos de gênero alimentício que venham a vencer dentro do prazo de dez dias.

§ 1º O destaque dos cartazes com as datas de vencimento deverá respeitar a mesma proporção daqueles dos preços promocionais.

§ 2º Caso a divulgação da promoção seja feita oralmente, por etiquetas marcadas ou qualquer outro meio de divulgação, inclusive por mídia eletrônica, o prazo de validade deverá ser anunciado pelo mesmo método, simultaneamente.

###### Seção IV

**Da comercialização de carnes**

**Art. 203.** Ficam obrigados os supermercados, peixarias, restaurantes e estabelecimentos comerciais em geral a expor o nome científico e o nome vulgar das espécies de tubarão, raia e outros animais comercializados como produtos alimentícios.

§ 1º A identificação é obrigatória em rótulos de embalagens, cardápios e na exposição de produtos e subprodutos, processados ou *in natura*.

§ 2º O Poder Público poderá realizar campanhas educativas e de esclarecimento à população sobre o consumo de tubarões e raias, sob o codinome cação e o impacto desse consumo na conservação dessas espécies.

**Art. 204.** Fica proibido o uso da palavra carne e seus derivados, sinônimos ou em língua estrangeira, junto à rotulagem e embalagens publicitárias em produtos que não contenham carne natural em sua formulação e sejam ofertados por quaisquer meios aos consumidores.

§ 1º A carne sintética *in vitro* ou cultivada refere-se à carne artificial com processo laboratorial não produzida a partir do abate de animais.

§ 2º Os consumidores deverão ser informados sobre o processo de fabricação e eventual recomendação da Organização Mundial de Saúde - OMS sobre o consumo de carnes, artificial ou natural, classificadas como alimento cancerígeno.

##### CAPÍTULO II

#### DOS SUPERMERCADOS, AÇOUQUES E ESTABELECIMENTOS SIMILARES

###### Seção I

**Da obrigação de exposição do preço por unidade de medida**

**Art. 205.** Os supermercados, hipermercados, autosserviços, mercearias e similares, onde o consumidor tenha acesso direto ao produto, sem intervenção do comerciante, ficam obrigados a expor o preço por unidade de medida.

**Parágrafo único.** Considera-se preço por unidade de medida, quilo, litro, metro ou outra.

**Art. 206.** Os supermercados, hipermercados, autosserviços, mercearias e demais fornecedores que vendam produtos embalados em lote ou conjunto, ficam obrigados a expor o preço por unidade de medida.

###### Seção II

**Dos preços dos produtos armazenados nas prateleiras inferiores voltados para cima e da obrigação da balança de precisão**

**Art. 207.** Os supermercados e similares ficam obrigados a fixar os preços dos produtos armazenados nas prateleiras inferiores voltados para cima, com letra visível e perceptível, visando a melhor visualização pelas pessoas com deficiência e idosos.

**Art. 208.** Ficam obrigados todos os supermercados e similares a disponibilizarem uma balança de precisão no caixa ou na saída do estabelecimento para aferição da pesagem das mercadorias adquiridas.

### Seção III

#### Da obrigação de informar dados sobre os frigoríficos e similares

**Art. 209.** Ficam obrigados os açougues, padarias, peixarias, supermercados e comerciantes de carnes e peixes em geral a expor, em local visível aos consumidores, o nome, o telefone e o endereço do frigorífico fornecedor do produto colocado à venda, assim como a data de fabricação ou recebimento e o prazo de validade.

§ 1º Dispensa-se o cumprimento do *caput* deste artigo aos produtos previamente embalados por seus fabricantes que contenham as informações de data de fabricação e de validade, desde que vendidos em suas embalagens de origem.

§ 2º Fica sob a responsabilidade do estabelecimento definir a validade dos produtos fracionados ou reembalados, devendo esta ser inferior ao da peça original e seguir as orientações descritas pelo fabricante e órgão regulador.

### Seção IV

#### Da venda de produtos orgânicos

**Art. 210.** Os hipermercados e supermercados deverão dispor, no interior de suas lojas ou no local da comercialização, espaço destacado para a venda de produtos orgânicos *in natura*.

§ 1º O espaço para a venda deve ser instalado no mesmo local ou seção em que são expostos os produtos cultivados com agrotóxico.

§ 2º O local de venda deverá ser identificado e de fácil visualização pelo consumidor.

### Seção V

#### Da obrigação de informar os produtos destinados aos consumidores celíacos, diabéticos, com intolerância à lactose, vegetarianos e veganos

**Art. 211.** Ficam obrigados os supermercados e estabelecimentos similares que comercializem produtos alimentícios com mais de cinco caixas registradoras a disponibilizar, em local específico e com destaque, os produtos destinados aos consumidores celíacos, diabéticos, com intolerância à lactose, vegetarianos e veganos.

§ 1º Considera-se como local específico aquele designado exclusivamente para a oferta dos produtos o corredor, gôndola, prateleira ou quiosque.

§ 2º Os produtos *light* e *diet* devem ser dispostos separadamente com indicação clara e destacada para cada tipo de produto, ainda que acomodados no mesmo setor.

**Art. 212.** Os produtos alimentícios destinados aos consumidores celíacos deverão ser destacados com a informação de que não contém glúten.

**Art. 213.** Os produtos alimentícios destinados aos consumidores diabéticos deverão ser destacados com a informação de que não contém açúcar.

**Art. 214.** Os produtos alimentícios destinados aos indivíduos com intolerância à lactose deverão ser destacados com a informação de que não contém lactose.

**Art. 215.** Os produtos alimentícios destinados aos consumidores vegetarianos e veganos deverão possuir uma identificação própria.

### Seção VI

#### Das medidas para atendimento de consumidores em supermercados

**Art. 216.** Os supermercados e similares deverão colocar à disposição dos consumidores, colaboradores suficientes e necessários no setor de caixa para que o atendimento seja efetivado em tempo razoável.

§ 1º Entende-se atendimento em tempo razoável, o prazo máximo de 20 minutos em dias normais e de 30 minutos em véspera e após feriados prolongados.

§ 2º Os prestadores de serviços deverão informar previamente aos consumidores, de maneira clara e ostensiva, por meio escrito fixado na sua entrada, a escala de trabalho no setor de caixas colocados à disposição.

**Art. 217.** O atendimento preferencial e exclusivo dos caixas destinados aos maiores de sessenta anos, gestantes, pessoas com deficiência e pessoas com crianças de colo, será realizado em caixas exclusivos.

**Art. 218.** Os hipermercados, supermercados, micromercados, varejões e estabelecimentos congêneres deverão disponibilizar, durante o horário regular de funcionamento, colaboradores para, se necessário, auxiliarem pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida que estejam no interior do estabelecimento realizando ou prestes a realizar compras.

**Art. 219.** As pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida deverão solicitar o auxílio estabelecido nesta Lei junto ao balcão de informações, atendimento ou, na ausência do referido setor, a qualquer colaborador do estabelecimento comercial.

**Parágrafo único.** Considera-se pessoa com deficiência aquela que se enquadre na Lei nº 18.419, de 2015.

**Art. 220.** Os estabelecimentos deverão implementar ações e programas de treinamento para os funcionários que atuem em contato direto com o público, inclusive pessoal terceirizado, a fim de combater qualquer tipo de tratamento discriminatório a consumidores.

**Art. 221.** Os procedimentos estabelecidos nos arts. 218 a 220 desta Lei são opcionais aos estabelecimentos que possuem vinte colaboradores ou menos.

### Seção VII

#### Das práticas de higiene a serem observadas por fornecedores para proteção da saúde do consumidor

**Art. 222.** Ficam obrigados os supermercados e estabelecimentos similares que possuem setor de caixas com mais de três caixas registradoras a proceder à higienização de carrinhos, cestos, embalagens ou quaisquer outros artefatos ou equipamentos reutilizáveis assemelhados, postos à disposição dos consumidores para a realização de suas compras.

§ 1º A higienização consistirá na limpeza prévia, com produto antisséptico de comprovada eficiência, dos objetos reutilizáveis, especialmente nos locais destinados ao contato manual dos consumidores.

§ 2º Os objetos deverão ser higienizados, no mínimo, a cada quinze dias, independentemente do tempo de uso, e não podem ser disponibilizados ao consumidor sem que haja sido completado o processo de higienização.

## CAPÍTULO III

### DOS RESTAURANTES, LANCHONETES, BARES, *FAST-FOODS* E SIMILARES

#### Seção I

##### Da obrigatoriedade de informar na entrada dos estabelecimentos comerciais as formas de pagamento

**Art. 223.** Fica obrigada a instalação de avisos na entrada dos restaurantes, lanchonetes, bares, *fast-foods* e similares, redigidos de forma clara e visível, sobre os meios de pagamento aceitos.

#### Seção II

##### Da obrigatoriedade de disponibilizar cardápios impressos

**Art. 224.** Os restaurantes, lanchonetes, bares, *fast-foods* e similares que comercializem alimentos preparados para consumo imediato disponibilizarão aos consumidores, quando solicitado, cardápios impressos, redigidos de forma clara e legível, para atendimento presencial dos consumidores.

**Parágrafo único.** Admite-se a utilização de cardápios digitais, desde que também disponibilizados cardápios impressos.

**Art. 225.** Fica vedado condicionar o acesso aos cardápios físicos ou digitais à formação de cadastro ou de banco de dados do consumidor, bem como utilizar qualquer informação obtida durante o atendimento para envio de mensagens publicitárias, salvo expressa autorização do consumidor.

#### Seção III

##### Da oferta de *couvert* de alimentos por restaurantes, lanchonetes, bares e demais estabelecimentos

**Art. 226.** Os restaurantes, lanchonetes, bares, *fast-foods* e similares que adotam o sistema de *couvert* de alimentos disponibilizarão ao consumidor a descrição clara do

preço e da composição do serviço.

**Parágrafo único.** Entende-se como *couvert* de alimentos o serviço caracterizado pelo fornecimento de aperitivos sólidos e líquidos servidos antes do início da refeição propriamente dita.

**Art. 227.** Fica vedado aos estabelecimentos o fornecimento do serviço de *couvert* de alimentos ao consumidor sem solicitação prévia, salvo se oferecido gratuitamente.

**Parágrafo único.** O serviço prestado em desconformidade com o previsto no *caput* deste artigo não gerará qualquer obrigação de pagamento.

#### Seção IV

##### Da oferta de *couvert* artístico por restaurantes, lanchonetes, bares e demais estabelecimentos de gênero similar

**Art. 228.** Os restaurantes, lanchonetes, bares, *fast-foods* e similares que oferecem serviços de *couvert* artístico deverão fixar, em local visível ao consumidor, a descrição clara do preço pago por este serviço.

§ 1º Entende-se como *couvert* artístico a taxa que o consumidor paga pela música, shows ou apresentações, desenvolvidas ao vivo, de qualquer natureza cultural ou artística.

§ 2º A taxa do *couvert* artístico deverá ser previamente informada de forma acessível à pessoa com deficiência, em observância ao inciso III e parágrafo único, ambos do art. 6º da Lei Federal nº 8.078, de 1990.

**Art. 229.** Fica vedado aos estabelecimentos descritos no art. 228 desta Lei a cobrança do *couvert* artístico ao consumidor que se encontre em área reservada ou em local que não possa usufruir integralmente do serviço.

**Art. 230.** Fica vedada a cobrança de *couvert* artístico nas hipóteses de músicas ambiente, exibição de jogos esportivos, lutas e shows transmitidos por equipamentos de multimídia.

**Parágrafo único.** Entende-se como equipamento multimídia aquele utilizado com objetivo de transmitir imagem e som para diversas pessoas ao mesmo tempo.

**Art. 231.** O serviço prestado em desconformidade com o previsto nesta Seção não gerará qualquer obrigação de pagamento.

#### Seção V

##### Da obrigação de divulgação das tabelas nutricionais dos alimentos

**Art. 232.** Ficam obrigados os restaurantes, lanchonetes, bares, *fast-foods* e similares a divulgarem as seguintes informações em suas tabelas nutricionais dos alimentos comercializados:

I - quantidade de calorias;

II - presença de glúten;

III - concentração de carboidratos, incluindo-se a lactose.

§ 1º Os estabelecimentos deverão adaptar seus cardápios para que contenham as informações deste artigo.

§ 2º Os estabelecimentos que não possuam cardápios deverão atender aos dispositivos da presente Seção por meio de informações de fácil acesso e legíveis a todos os consumidores.

§ 3º A relação de que trata o *caput* deste artigo deverá ser elaborada e assinada por nutricionista, com o respectivo número de sua inscrição no Conselho Regional de Nutricionistas.

**Art. 233.** Não se aplica o disposto nesta Seção aos microempreendedores individuais e microempresas assim definidas na legislação federal.

**Parágrafo único.** O disposto na presente Seção também não se aplica as lanchonetes e similares instaladas nas escolas de educação básica, particulares e da rede pública, que deverão observar as regras estabelecidas no Capítulo III - Das relações de consumo com as instituições de ensino.

#### Seção VI

##### Da divulgação e informação quanto a cobrança da taxa de serviço ou gorjeta

**Art. 234.** Os restaurantes, lanchonetes, bares, hotéis e demais estabelecimentos de gênero similar que cobram dos consumidores a taxa de serviço ou gorjeta, devem divulgar a porcentagem sobre o valor total do consumo do produto ou serviço e a natureza opcional e facultativa da mesma.

**Parágrafo único.** O disposto no *caput* deste artigo se aplica a todos os estabelecimentos comerciais que cobram a taxa de serviço ou gorjeta, independente da atividade desempenhada.

**Art. 235.** A porcentagem sobre o valor total do consumo do produto ou serviço, e a natureza opcional e facultativa da mesma, deverão:

I - ser disponibilizadas em local de fácil acesso, com grande visibilidade e redigida de maneira que facilite a compreensão por parte dos consumidores;

II - constar em local acessível à pessoa com deficiência, em observância ao contido no inciso III do *caput* e no parágrafo único, ambos do art. 6º da Lei Federal nº 8.078, de 1990 - Código de Proteção e Defesa do Consumidor - CDC;

III - estar incluídas junto à conta e ao cardápio dos estabelecimentos com a inscrição "pagamento opcional" ou "pagamento facultativo", ao lado dos valores ou na discriminação da cobrança da taxa de serviço ou gorjeta.

#### Seção VII

##### Da informação obrigatória dos fornecedores de serviço de *open bar* e *open food*

**Art. 236.** Ficam obrigados os fornecedores de serviços e produtos que promovam eventos com o serviço de *open bar* e *open food* identificar de forma clara e visível, em suas peças de publicidade, os tipos de bebida e comida que serão servidas durante o evento.

## TÍTULO II DOS COMÉRCIOS ESPECÍFICOS

### CAPÍTULO I DO COMÉRCIO DE COMBUSTÍVEIS

#### Seção I

##### Da proibição da operação de postos de combustíveis pelo sistema autosserviço

**Art. 237.** Os estabelecimentos de comercialização de combustíveis e lubrificantes a varejo são obrigados a manter atendentes, ficando vedada a operação de bombas, ou manuseio de combustíveis e lubrificantes, diretamente pelo consumidor.

#### Seção II

##### Das obrigações dos postos de combustíveis de informar a diferença entre os preços dos combustíveis e se a gasolina comercializada é formulada ou refinada

**Art. 238.** Ficam obrigados os fornecedores a informar, por cartazes ou mídia eletrônica, a diferença percentual entre o valor do litro da gasolina e do álcool (etanol), e destacar o produto mais econômico ao consumidor.

**Art. 239.** Ficam obrigados os postos de combustíveis a informar, por cartazes ou mídia eletrônica, se a gasolina comercializada é formulada ou refinada.

**Art. 240.** Os preços de venda deverão ser discriminados separadamente para cada tipo de gasolina.

**Art. 241.** Fica instituído a formatação dos preços para comercialização de combustíveis limitada a dois dígitos de centavos.

**Art. 242.** As informações estabelecidas nesta Seção deverão ser veiculadas em local visível a todos os consumidores.

CAPÍTULO II  
DO COMÉRCIO EM FARMÁCIAS E DROGARIAS

Seção I

Da obrigatoriedade das farmácias incluírem bula magistral em medicamentos manipulados

**Art. 243.** Ficam obrigadas as farmácias incluírem bula magistral em medicamentos manipulados.

**Parágrafo único.** Considera-se bula magistral o conjunto de orientações farmacêuticas impressas, de forma separada, que devem acompanhar o medicamento manipulado.

**Art. 244.** Atendidas às especificações impostas pela legislação federal, além das informações contidas na rotulagem do medicamento, a bula magistral deverá conter as seguintes informações ao paciente consumidor, que devem ser apresentadas de maneira clara, precisa, ostensiva e em língua portuguesa:

I - como devo usar este medicamento?;

II - cuidados na gravidez;

III - cuidados na amamentação;

IV - esqueci de usar o medicamento, o que devo fazer?;

V - o que fazer se for usada uma grande quantidade deste medicamento de uma só vez?;

VI - reações indesejáveis;

VII - onde, como e por quanto tempo posso guardar este medicamento?;

VIII - o que mais devo saber sobre este medicamento?.

**Parágrafo único.** Cabe ao órgão de Vigilância Sanitária da Secretaria de Estado da Saúde definir a forma e o conteúdo das bulas magistrais nos limites do que dispõe esta Seção.

**Art. 245.** Além das especificações constantes do art. 244 desta Lei, a bula magistral deverá conter, no mínimo, as seguintes frases de alerta:

I - manter o medicamento em embalagem original, fechado e guardado longe da luz, do calor e da umidade excessivos;

II - não guardar o medicamento em armários de banheiro ou perto de pias e lavatórios, ou próximo a material de limpeza;

III - manter este medicamento sempre fora do alcance de crianças e animais domésticos;

IV - não usar medicamentos sem orientação profissional;

V - em caso de reações indesejáveis, suspender o uso do medicamento e procurar orientação profissional;

VI - não utilizar o medicamento com data de validade vencida;

VII - não é recomendado o uso de medicamentos durante a gravidez e lactação, sem orientação profissional;

VIII - não ingerir bebida alcoólica durante o tratamento;

IX - em caso de alteração da cor, cheiro, consistência ou sabor, procure seu farmacêutico para esclarecimentos;

X - nunca dê seu medicamento para outra pessoa e vice-versa, apesar de alguns sintomas serem parecidos, o tipo de medicamento e a dose que cada pessoa necessita podem ser diferentes;

XI - use seu medicamento corretamente, conforme a indicação, a falha no uso do medicamento poderá acarretar problemas e pôr em risco a sua saúde;

XII - o uso deste medicamento com outros medicamentos e alimentos deve seguir orientação profissional.

**Art. 246.** Todo o medicamento manipulado deve ser rotulado com os seguintes dados:

I - nome do profissional que indicou o medicamento;

II - nome do paciente;

III - número de registro da formulação no livro de receituário;

IV - data da manipulação;

V - prazo de validade;

VI - componente da formulação com as respectivas quantidades;

VII - número de unidades, peso ou volume contido;

VIII - posologia;

IX - nome e endereço completo do estabelecimento, registro no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ;

X - nome do farmacêutico responsável técnico da farmácia com o respectivo número de inscrição junto ao Conselho Regional de Farmácia.

**Art. 247.** Para os efeitos desta Seção toda farmácia deve estar sob a responsabilidade técnica direta de um profissional farmacêutico, legalmente habilitado, com responsabilidade pelas informações contidas nas bulas magistrais.

Seção II

Do comércio de artigos de conveniência em farmácias

**Art. 248.** O comércio de artigos de conveniência poderá ser realizado em farmácias e drogarias com a observância das normas de segurança e higiene expedidas pelo órgão responsável pelo licenciamento.

**Parágrafo único.** Os artigos de conveniência serão expostos em suas embalagens originais e devidamente lacrados, em balcões, estantes ou gôndolas e separados dos medicamentos.

**Art. 249.** As lojas de conveniência e *drugstores* poderão funcionar no mesmo estabelecimento das farmácias e drogarias, desde que as atividades nelas desenvolvidas façam parte do objeto social da sociedade e mediante a expedição, pelo órgão responsável pelo licenciamento, de alvarás sanitários específicos, atendido o disposto no parágrafo único do art. 248 desta Lei.

**Art. 250.** Fica proibida a comercialização, em farmácias e drogarias, de bebidas alcoólicas, cigarros e alimentos não industrializados.

Seção III

Da obrigação das farmácias e drogarias a manterem à disposição dos consumidores compêndio de bulas de medicamentos

**Art. 251.** Ficam obrigadas as farmácias e drogarias a disponibilizar para consulta gratuita dos consumidores o compêndio de bulas, editado pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária - Anvisa, dos medicamentos postos à venda.

**Parágrafo único.** O compêndio de bulas a que se refere o *caput* deste artigo será atualizado pelo estabelecimento sempre que colocar à venda novo medicamento regularmente aprovado para comercialização pela Anvisa.

Seção IV

Da disponibilização e venda de medicamentos

**Art. 252.** Ficam obrigados os fabricantes de medicamentos de uso contínuo a disponibilizar aos consumidores embalagens com no mínimo trinta comprimidos.

**Art. 253.** Ficam obrigadas as farmácias a venderem comprimidos e pílulas por unidade, atendendo à prescrição do receituário médico, à necessidade do consumidor e às seguintes condições:

I - possibilidade de as farmácias fracionarem medicamentos desde que garantida a qualidade e eficácia terapêutica original dos produtos;

II - exigência de que o fracionamento seja efetuado na presença de farmacêutico;

III - apresentação, na embalagem, do nome do produto, dos responsáveis técnicos pela sua fabricação e fracionamento, do número do lote e do prazo de validade.

Art. 254. Os preços cobrados por unidade de comprimidos ou pílulas devem ser proporcionais ao preço previsto para a embalagem fechada do medicamento em questão.

### CAPÍTULO III DO COMÉRCIO DE VEÍCULOS

#### Seção I

##### Da obrigatoriedade das concessionárias de automóveis apresentarem ao consumidor o orçamento nas revisões, conforme o especificado pelo fabricante no manual do veículo

Art. 255. As concessionárias de automóveis deverão apresentar ao consumidor o orçamento nas revisões, especificando de forma clara e com destaque, os itens que o fabricante define no manual do veículo como indispensáveis de serem submetidos a cada revisão.

**Parágrafo único.** Caso a concessionária informe que outros itens devem ser verificados na revisão, deverá apresentar orçamento em separado e deixar claro ao consumidor que são itens distintos dos recomendados pelo fabricante, dando a opção ao consumidor de autorizar um dos orçamentos apresentados.

Art. 256. Além do disposto no art. 255 desta Lei, o orçamento deverá conter:

- I - o preço da mão de obra;
- II - o preço dos materiais, produtos ou equipamentos utilizados ou trocados detalhando quais os itens que estão na garantia;
- III - a data de início e término do serviço;
- IV - as condições de pagamento.

#### Seção II

##### Da obrigação do fornecedor de veículos automotores de informar sobre o recall

Art. 257. O fornecedor de produtos e serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, tiver conhecimento da periculosidade que apresentem, deverá comunicar o fato imediatamente às autoridades competentes e aos consumidores, mediante anúncios publicitários.

§ 1º Considera-se *recall* o procedimento pelo qual o fornecedor de veículos automotores informa ao consumidor os defeitos detectados nos produtos, após terem sido colocados no mercado de consumo, a fim de realizar o reparo ou troca.

§ 2º A comunicação referida no *caput* deste artigo deverá também ser expedida ao órgão estadual de trânsito para fins de registro e notificação ao adquirente em caso de transferência de propriedade do veículo automotor.

Art. 258. A informação de que trata esta Seção não poderá fixar prazo limite para o exercício do direito à reparação gratuita do vício que integrar o objeto do *recall*, sendo direito imprescritível do proprietário exigir o reparo gratuito de seu veículo.

#### Seção III

##### Da obrigação das revendedoras e concessionárias de veículos de informar sobre isenções tributárias concedidas às pessoas com deficiência e portadoras de enfermidade

Art. 259. Ficam obrigadas as revendedoras e as concessionárias de veículos a informar, em local de fácil visualização, às pessoas com deficiência ou portadoras de enfermidade de caráter irreversível, sobre as seguintes isenções:

- I - Imposto sobre Produtos Industrializados - IPI;
- II - Imposto sobre Operações relativas à Circulação de Mercadorias e Prestação de Serviços de Transporte Interestadual e Intermunicipal e de Comunicação - ICMS;
- III - demais tributos.

#### Seção IV

##### Do dever de informação das revendedoras e concessionárias sobre defeitos, desgastes, colisões entre outras intercorrências na revenda de veículos usados

Art. 260. As concessionárias e revendedoras deverão informar, por escrito, previamente à realização da compra do veículo, a ocorrência de colisão, enchente, histórico de leilão e *recall*, entre outras intercorrências.

**Parágrafo único.** A ausência das informações previstas no *caput* deste artigo, confere ao consumidor o direito de exigir, alternativamente e a sua escolha, uma das hipóteses do § 1º do art. 58 desta Lei.

Art. 261. As concessionárias ou revendedoras após informar, por escrito, sobre o vício ou mau funcionamento de determinada peça ou componente do veículo usado, poderá propor o abatimento do preço.

§ 1º Para a validade do previsto no *caput* deste artigo deverá ser redigida cláusula específica e em destaque com a indicação da peça ou componente objeto de abatimento do preço.

§ 2º O abatimento do preço deverá ser em valor equivalente ao custo para o reparo do veículo.

§ 3º A ausência de informação sobre o vício ou mau funcionamento do veículo acarretará a nulidade do contrato, salvo se sanado no prazo de trinta dias, conforme previsto no § 1º do art. 58 desta Lei.

### CAPÍTULO IV DE OUTROS RAMOS DE COMÉRCIOS

#### Seção I

##### Do registro do número de série da bicicleta e ciclos no documento fiscal

Art. 262. Ficam obrigados os estabelecimentos que comercializam bicicletas ou ciclos a registrar o número de série no documento fiscal emitido ao consumidor.

**Parágrafo único.** O documento servirá, para todos os fins de direito, como comprovante formal de propriedade do produto.

#### Seção II

##### Da afixação de aviso em estabelecimentos que fabriquem ou comercializem produtos utilizados na confecção de balões de ar quente não tripulados

Art. 263. Ficam obrigados os estabelecimentos que fabricam ou comercializam produtos utilizados na confecção de balões de ar quente não tripulados, tais como papel seda, arame, fogos de artifício, entre outros, a fixarem em local de fácil visualização a informação da existência da Lei Federal nº 9.605, de 12 de fevereiro de 1998, e do art. 261 do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1948 - Código Penal, que torna crime a fabricação, a venda, o transporte ou a soltura de balões, bem como expor a perigo a embarcação e a aeronave.

#### Seção III

##### Das regras para a venda física ou eletrônica de produtos e serviços de compra coletiva

Art. 264. As empresas que exploram o comércio eletrônico de vendas coletivas pela internet e aplicativos de telefonia móvel deverão manter o serviço telefônico de atendimento gratuito ao consumidor e de acordo com as normas de funcionamento dos *call centers*.

Art. 265. A hospedagem dos *sites* e aplicativos de venda coletiva eletrônica e de aplicativos de telefonia móvel deverão ser de responsabilidade da empresa com sede ou filial em território nacional, sendo obrigatória a identificação na página inicial do CNPJ, endereço e meios de contato da empresa.

Art. 266. As ofertas deverão conter, no mínimo, as seguintes informações, em tamanho não inferior a 20% (vinte por cento) da letra da chamada, para venda:

- I - quantidade mínima de consumidores para liberação da oferta;
- II - prazo para a utilização da oferta por parte do consumidor, que deverá ser de, no mínimo, seis meses;
- III - endereço, telefone e *site* da empresa responsável pela oferta;

IV - em se tratando de alimentos, constar eventuais complicações alérgicas e outras que o produto possa causar;

V - a quantidade de consumidores que serão atendidos por dia e a forma de agendamento para utilização da oferta;

VI - a quantidade máxima de cupons que poderão ser adquiridos por consumidor, bem como os dias da semana e horários em que poderá ser utilizado.

**Art. 267.** Caso o número mínimo de consumidores para a liberação da oferta não seja atingido, a devolução dos valores pagos deverá ser realizada até em 72 horas.

**Art. 268.** As informações sobre ofertas e promoções somente poderão ser enviadas aos consumidores pré-cadastrados no *site* ou aplicativo, com expressa autorização para o recebimento.

**Art. 269.** Serão responsáveis pela veracidade das informações a empresa proprietária do *site* de vendas coletivas ou do aplicativo, assim como o estabelecimento ofertante, respondendo solidariamente por eventuais danos causados ao consumidor.

#### Seção IV

##### Da obrigação das empresas que comercializam vidros para box, envidraçamento de sacadas, entre outros

**Art. 270.** Ficam obrigados os fornecedores de vidros para boxes de banheiros, envidraçamento de sacadas, entre outros a informar ao consumidor, no ato da compra, os tipos de vidros de segurança previstos nas normas da ABNT e demais normas técnicas vigentes.

**Parágrafo único.** As películas de segurança deverão ser aplicadas nos vidros, de acordo com as normas da ABNT e demais normas técnicas vigentes.

#### LIVRO IV DOS EVENTOS, HOTELARIA E TURISMO

##### TÍTULO I DA CULTURA, LAZER, ESPORTES, DIVERSÕES E ESPETÁCULOS

##### CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

#### Seção I Das Disposições Comuns

**Art. 271.** Os responsáveis pelas diversões e espetáculos públicos deverão informar, de forma visível e de fácil acesso, sobre a sua natureza, a faixa de classificação etária e o preço dos ingressos.

**Art. 272.** O consumidor tem direito ao reembolso integral do valor pago se cancelado o evento cultural, esportivo, de espetáculo ou de diversões, salvo caso fortuito ou força maior.

§ 1º Em até sete dias contados do recebimento da comunicação da remarcação da data do evento, o consumidor poderá requerer o reembolso integral do valor pago.

§ 2º O fornecedor deverá reembolsar os valores pagos em até trinta dias contados do requerimento do consumidor.

**Art. 273.** A compra de ingresso realizada fora do estabelecimento comercial, por *site*, telefone, a domicílio ou qualquer outro meio, poderá ser cancelada pelo consumidor no prazo de até sete dias após a compra, com direito ao reembolso integral do valor pago.

**Parágrafo único.** Na compra do ingresso com prazo inferior a sete dias da data do evento, o período de reflexão (desistência) se estende até 24 horas antes do horário agendado para o início do mesmo.

**Art. 274.** Fica permitida a cobrança da taxa de conveniência quando previamente informada ao consumidor para as compras realizadas fora do estabelecimento comercial.

**Parágrafo único.** A taxa de conveniência não poderá ultrapassar o limite de 20% (vinte por cento) do valor de face do ingresso.

**Art. 275.** Para os efeitos desta Consolidação, considera-se como casa de diversões os estabelecimentos que realizarem espetáculos musicais, artísticos, circenses, teatrais, cinematográficos, feiras, exposições zoológicas, atividades educativas, sociais, recreativas, culturais, esportivas e quaisquer outras que proporcionem lazer, cultura e entretenimento.

**Art. 276.** Os estabelecimentos que por força de Lei oferecerem ingressos com meia-entrada, esta corresponderá a 50% (cinquenta por cento) do valor do ingresso cobrado, sem restrição de data e horário, que não será cumulativo com quaisquer outras promoções e convênios.

**Parágrafo único.** Os locais de venda dos ingressos deverão informar em local visível sobre os critérios de concessão de meia-entrada estabelecidos em Lei.

#### Seção II

##### Do direito do consumidor ao acesso à água em shows, festivais e eventos expostos ao calor

**Art. 277.** As empresas responsáveis pela produção de shows, festivais e quaisquer eventos expostos ao calor deverão:

I - garantir o acesso gratuito de garrafas de uso pessoal, contendo água para consumo no evento;

II - disponibilizar bebedouros ou realizar distribuição de embalagens com água adequada para consumo, mediante a instalação de "ilhas de hidratação" de fácil acesso a todos os presentes, sem custos adicionais ao consumidor;

III - garantir que tanto os pontos de venda de comidas e bebidas, quanto os pontos de distribuição gratuita de água estejam dispostos em regiões estratégicas do local evento, a fim de facilitar o acesso pelos consumidores, consideradas a estrutura física e a quantidade estimada de participantes;

IV - assegurar espaço físico e estrutura necessária para o rápido resgate de participantes do evento, em caso de intercorrências relacionadas à saúde e demais situações de perigo;

V - coordenar a entrada e saída dos consumidores de modo a evitar aglomerações e tumultos.

**Parágrafo único.** Fica permitida a entrada de alimentos e bebidas não alcoólicas, para o consumo próprio, que estiverem devidamente acondicionados em embalagens que não apresentem riscos aos consumidores.

#### CAPÍTULO II DAS DISPOSIÇÕES ESPECÍFICAS

#### Seção I

##### Da obrigação dos estabelecimentos que realizam eventos de informar os dados identificadores das empresas de segurança

**Art. 278.** Ficam obrigadas as casas noturnas, boates, bares e estabelecimentos similares, nos eventos abertos ao público, gratuitos ou onerosos, a informarem em local de fácil visualização o nome e os dados identificadores da empresa prestadora do serviço de segurança e vigilância.

§ 1º Quando o evento for organizado e realizado por terceiro, por meio da locação de espaços, caberá a este o cumprimento do disposto no *caput* deste artigo.

§ 2º Os dados da empresa de segurança deverão estar indicados nos *sites* dos estabelecimentos dispostos no *caput* deste artigo ou nas páginas eletrônicas dos eventos, devendo também ser disponibilizada a imagem do alvará de autorização de funcionamento da empresa de segurança expedido pela Polícia Federal.

#### Seção II

##### Da venda e o consumo de bebidas alcoólicas nas arenas desportivas e estádios

**Art. 279.** A comercialização de bebidas alcoólicas nas arenas desportivas e nos estádios é permitida desde a abertura dos portões para acesso do público até o término do evento.

**Art. 280.** As únicas bebidas alcoólicas que poderão ser vendidas e consumidas em recintos esportivos são a cerveja e o chope, sendo proibida quaisquer outras espécies de bebidas alcoólicas, destiladas ou fermentadas.

§ 1º Do total das cervejas e chope comercializados nos recintos desportivos, 20% (vinte por cento) deverão ser de origem artesanal.

§ 2º Entende-se por cerveja e chope artesanal, o produto elaborado a partir de mosto, cujo extrato primitivo contenha no mínimo 80% (oitenta por cento) de cereais maltados ou extrato de malte, conforme registro do produto no Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, produzido por pequenas empresas com produção ativa, regularmente formalizadas e instaladas no Estado do Paraná.

Art. 281. As bebidas somente poderão ser vendidas e entregues aos consumidores em copos plásticos descartáveis.

§ 1º Os copos plásticos descartáveis poderão ser substituídos por copos promocionais de plástico ou de papel.

§ 2º As bebidas acondicionadas em embalagens metálicas e de vidro deverão ser mantidas na parte interior dos locais de venda das arenas desportivas ou estádios, fora do alcance dos consumidores.

Art. 282. A comercialização de bebidas alcoólicas somente poderá ocorrer em pontos fixos definidos pelo responsável pela gestão do recinto.

Art. 283. Fica vedada a entrada de pessoas portando qualquer tipo de bebida alcoólica nas arenas desportivas e nos estádios.

Art. 284. Fica proibida a venda de bebida alcoólica a menor de dezoito anos na forma da Lei Federal nº 8.069, de 13 de julho de 1990 - Estatuto da Criança e do Adolescente.

Art. 285. Deverão ser informados nos locais de comercialização os efeitos da ingestão de bebidas alcoólicas e a sua proibição de venda aos menores de dezoito anos.

### Seção III

#### Dos parques de diversões, entretenimento, lazer ou equivalentes

Art. 286. Os parques de diversões, entretenimento, lazer ou equivalentes, sem prejuízo de outros dispositivos aplicáveis ficam obrigados a informar, na entrada de cada um dos brinquedos e atrações disponíveis:

I - as datas de realização das manutenções periódicas;

II - o resultado da vistoria técnica (laudo de vistoria);

III - a idade, peso e altura mínima exigida;

IV - as eventuais reações adversas que podem ser causadas; e

V - os riscos inerentes à sua utilização.

**Parágrafo único.** Consideram-se riscos inerentes à utilização do brinquedo ou da atração aqueles que se mostrem prejudiciais aos consumidores com doenças crônicas ou graves, gestantes, idosos.

### Seção IV

#### Dos Cinemas

Art. 287. Ficam proibidos os estabelecimentos de impedir o acesso dos consumidores nas salas de cinema portando bebidas e alimentos adquiridos em outros locais.

Art. 288. Fica proibido o ingresso nas salas de cinema de consumidor portando qualquer tipo de bebida alcoólica.

Art. 289. Ficam os cinemas e demais estabelecimentos que exibem filmes em terceira dimensão (3D) obrigados a promover a higienização nos óculos acessórios disponibilizados aos espectadores.

§ 1º A higienização deverá obedecer às recomendações dos fabricantes e demais normas pertinentes.

§ 2º Após a higienização, os óculos serão embalados individualmente em plástico estéril com fechamento a vácuo.

§ 3º A devolução dos óculos após a sessão cinematográfica isenta o consumidor da cobrança de qualquer valor extra pela sua utilização.

### Seção V

#### Do pagamento de metade do valor efetivamente cobrado para ingresso ao estudante e deficiente físico

Art. 290. Assegura-se o pagamento de metade do valor efetivamente cobrado para ingresso em casas de diversões, espetáculos, praças esportivas e similares aos estudantes do ensino básico ao superior, de cursos pré-vestibulares universitários, de educação profissional técnica e tecnológica, de jovens e adultos e de pós-graduação, regularmente matriculados em estabelecimentos de ensino públicos ou particulares.

§ 1º Serão beneficiados os estudantes matriculados em estabelecimentos previstos no *caput* deste artigo devidamente autorizados pelo órgão público competente.

§ 2º O mesmo benefício será estendido aos estudantes com necessidades especiais matriculados em escolas especializadas legalmente reconhecidas.

Art. 291. Terão direito ao benefício os estudantes regularmente matriculados que comprovem sua condição de discente, mediante a apresentação, no momento da aquisição do ingresso e na portaria do local de realização do evento, da Carteira de Identificação Estudantil - CIE, emitida pela Associação Nacional de Pós-Graduandos - ANPG, pela União Nacional dos Estudantes - UNE, pela União Brasileira dos Estudantes Secundaristas - Ubes, pelas entidades estaduais e municipais, pelos Diretórios Centrais dos Estudantes - DCEs e pelos Centros e Diretórios Acadêmicos, com prazo de validade renovável a cada ano, conforme modelo único nacionalmente padronizado e publicamente disponibilizado pelas entidades nacionais, podendo a carteira de identificação estudantil ter 50% (cinquenta por cento) de características locais.

§ 1º A autenticação e expedição das carteiras referidas no *caput* deste artigo deverão se dar como base em listagem de alunos regularmente matriculados, fornecida pela direção de cada estabelecimento de ensino, até um mês após o encerramento das matrículas.

§ 2º A carteira de identidade estudantil terá validade por um ano.

§ 3º A carteira de identidade estudantil, feita em modelo padronizado pelas entidades estudantis competentes para emití-la, deverá:

I - ser impressa em material de PVC (policloreto de vinila) tipo cartão, caracterizando uma identidade estudantil eletrônica contendo a denominação do órgão expedidor;

II - constar a fotografia do aluno, com o logotipo da entidade estudantil apostado sobre ela;

III - constar o nome do aluno, a data de nascimento, o número de matrícula;

IV - constar a identificação da instituição à qual o aluno esteja matriculado, com o endereço, telefone e a assinatura do presidente da entidade estudantil.

§ 4º Na ausência de entidade representativa competente para emissão da carteira de estudante, os estudantes poderão comprovar a condição de discente, mediante apresentação de documento com foto juntamente com o boleto pago no mês corrente ou atestado de escolaridade e frequência em papel timbrado do semestre corrente e, no caso de escola pública, apresentar atestado de escolaridade em papel timbrado do semestre corrente e documento com foto.

Art. 292. Também farão jus ao benefício da meia-entrada as pessoas com deficiência, inclusive seu acompanhante quando necessário, sendo que este terá idêntico benefício no evento em que comprove estar nesta condição, na forma do regulamento.

Art. 293. Os jovens de quinze a 29 (vinte e nove) anos de idade, inscritos no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal - CadÚnico e cuja renda familiar mensal seja de até dois salários mínimos, também farão jus ao benefício da meia-entrada.

Art. 294. Ficam proibidas as casas de diversões assim definidas pelo art. 275 desta Lei e demais estabelecimentos destinados à realização de eventos de lazer, cultura e entretenimento, de cobrar mais de um ingresso ao consumidor que, por necessidade especial justificada ou deficiência, necessite ocupar mais de um assento ou espaço individual.

**Parágrafo único.** A vedação prevista no *caput* deste artigo não se aplica à cobrança de assentos ou espaços ocupados por eventual acompanhante, nem prejudica o direito ao pagamento da meia-entrada.

Art. 295. A concessão do direito ao benefício da meia-entrada é assegurada em 40% (quarenta por cento) do total dos ingressos disponíveis para cada evento.

### Seção VI

#### Do acesso gratuito aos menores de doze anos acompanhados de responsável às atividades desportivas realizadas em estádios e ginásios

Art. 296. Fica assegurado o acesso gratuito, aos menores de doze anos que estejam acompanhados de responsável, às atividades desportivas realizadas em estádios e ginásios.

### Seção VII

#### Da meia-entrada em espetáculos artístico-culturais e esportivos para eleitores que prestarem apoio nas eleições gerais ou municipais, plebiscitos e referendos

**Art. 297.** Fica instituído aos eleitores nomeados para atuar como mesários ou para prestar apoio logístico nas eleições gerais ou municipais, plebiscitos e referendos, que tenham efetivamente trabalhado em primeiro e em segundo turno, se houver, a meia-entrada para o ingresso em estabelecimentos ou casas de diversões, praças esportivas e similares, que promovam espetáculos de lazer, entretenimento e difusão cultural.

**Parágrafo único.** Considera-se eleitor nomeado aquele que presta serviços à Justiça Eleitoral no período de eleições, plebiscitos e referendos, nomeados pelo juiz eleitoral, na condição de:

- I - presidente da mesa;
- II - primeiro ou segundo mesário;
- III - secretários;
- IV - suplente;
- V - secretário ou administrador de prédio;
- VI - auxiliar de juízo e para apoio logístico.

**Art. 298.** Para ter direito à meia-entrada, o eleitor nomeado terá que comprovar que prestou serviços à Justiça Eleitoral do Paraná em todos os atos para os quais foi nomeado, em primeiro e em segundo turno, se houver, mediante certidão expedida pela Justiça Eleitoral.

**Parágrafo único.** Não gera o direito ao benefício a participação em treinamento ou capacitação.

**Art. 299.** O benefício da meia-entrada terá validade de dois anos, a contar do implemento dos requisitos para sua obtenção.

**Art. 300.** Não terá direito à meia-entrada o eleitor nomeado que deixar de comparecer no dia da Eleição, em primeiro ou em segundo turno, se houver, para prestar serviço no dia, hora e local designados pela Justiça Eleitoral, ou, tendo comparecido, deixar o local antes do término da votação.

**Art. 301.** Terá assegurado o direito à meia-entrada o eleitor que prestou serviços à Justiça Eleitoral, em todos os turnos para os quais foi nomeado, em eleição imediatamente anterior à publicação desta Lei, mediante comprovação por certidão da Justiça Eleitoral.

### Seção VIII

#### Da meia-entrada para eventos artístico-culturais e esportivos para doadores de sangue e órgãos

**Art. 302.** Fica autorizada a meia-entrada para doadores regulares de sangue, doadores de um dos rins e doadores de parte do pulmão, do fígado ou da medula óssea, em todas as casas de diversões assim definidas pelo art. 275 desta Lei e demais estabelecimentos destinados à realização de eventos de lazer, cultura e entretenimento.

**Art. 303.** Para efeito desta Lei, são considerados:

- I - doadores regulares de sangue aqueles registrados no hemocentro e nos bancos de sangue dos hospitais do Estado, identificados por documento oficial expedido pela Secretaria de Estado da Saúde;
- II - doadores de um dos rins e doadores de parte do pulmão, do fígado ou da medula óssea, aqueles identificados por documento oficial expedido pela Secretaria de Estado da Saúde.

## TÍTULO II

### DO SETOR HOTELEIRO E DO TURISMO

#### CAPÍTULO ÚNICO DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

##### Seção I

#### Do alojamento temporário como meio de hospedagem

**Art. 304.** Configura-se relação de consumo a prestação de serviço entre a empresa intermediadora da locação de alojamento temporário com o consumidor.

**Parágrafo único.** Considera-se empresa intermediadora aquela que presta os serviços de alojamento temporário, de forma remunerada, por meio de contrato físico ou eletrônico.

##### Seção II

#### Da proibição de utilização de placas excludentes de responsabilidade dos hotéis e similares

**Art. 305.** Fica proibida a utilização de placas informativas, impressão em bilhetes ou distribuição de cupons nos estabelecimentos do setor hoteleiro, ou que prestem o serviço de hospedagem temporária de pessoas quanto à não responsabilidade por objetos deixados no quarto ou apartamento.

**Parágrafo único.** Entende-se como estabelecimentos que integram o setor hoteleiro ou que prestem o serviço de hospedagem temporária de pessoas, os hotéis, motéis, pensões, albergues e estabelecimentos congêneres.

##### Seção III

#### Das agências de viagens e turismo

**Art. 306.** As agências de viagens e turismo devem informar ao consumidor, no momento da contratação do pacote turístico, a política de cancelamento e reembolso.

**Parágrafo único.** Para os fins do disposto no *caput* deste artigo, devem ser informados, no mínimo, o procedimento, os prazos e as multas aplicáveis em caso de alteração ou cancelamento de pacote turístico.

## LIVRO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

### TÍTULO I DAS PENALIDADES

#### CAPÍTULO ÚNICO DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

##### Seção Única

#### Das disposições gerais das penas administrativas

**Art. 307.** As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:

- I - multa;
- II - apreensão do produto;
- III - inutilização do produto;
- IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
- V - proibição de fabricação do produto;
- VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviços;

VII - suspensão temporária da atividade;

VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;

IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;

X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;

XI - intervenção administrativa;

XII - imposição de contrapropaganda.

**Parágrafo único.** As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

**Art. 308.** A averiguação preliminar, a reclamação, o auto de infração, apreensão e termo de depósito, a instauração, a notificação, a impugnação, o recurso e demais atos do processo administrativo serão regidos pelo Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997, da Presidência da República.

**Parágrafo único.** 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.

**Art. 309.** 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 Federal nº 13.874, de 20 de setembro de 2019.

§ 1º Para fins do disposto no *caput* deste artigo, deverá ser observado o critério de dupla visita para lavratura de auto de infração, 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 deste artigo, implica nulidade do auto de infração, independentemente da natureza da obrigação, sendo vedada a realização da segunda visita em prazo inferior a quinze dias corridos contados da primeira.

**Art. 310.** As sanções poderão ser aplicadas de forma isolada ou cumulativamente, mediante decisão fundamentada, assegurado o direito à ampla defesa, contraditório e devido processo legal.

**Art. 311.** A autoridade administrativa, de acordo com sua conveniência e oportunidade, poderá celebrar compromisso de ajustamento de conduta com os fornecedores de produtos e serviços.

§ 1º O compromisso de ajustamento conterà, entre outras, cláusulas que estipulem condições sobre:

I - obrigação do fornecedor de adequar sua conduta às exigências legais, no prazo ajustado;

II - pena pecuniária, diária, pelo descumprimento do ajustado, levando-se em conta os seguintes critérios:

a) o valor global da operação investigada;

b) o valor do produto ou serviço em questão;

c) os antecedentes do infrator;

d) a situação econômica do infrator;

III - ressarcimento das despesas de investigação da infração e instrução do procedimento administrativo.

§ 2º A celebração do compromisso de ajustamento suspenderá o curso do processo administrativo, se instaurado, que somente será arquivado após atendidas todas as condições estabelecidas no respectivo termo.

**Art. 312.** A pena de multa, graduada de acordo com a reprovabilidade da conduta do infrator, a vantagem auferida, a extensão do dano, a reincidência e a condição econômica do fornecedor, será aplicada por meio de processo administrativo, assegurado o contraditório e ampla defesa, em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da UFIR, ou índice equivalente que venha a substituí-lo.

§ 1º Cabe ao Poder Executivo Estadual a edição de Decreto para regulamentar a fórmula do cálculo e critérios para a aplicação das penas de multa.

§ 2º A multa de que trata o *caput* deste artigo será revertida para o Fundo Estadual ou Municipal, se houver, de Defesa do Consumidor, gerido pelo respectivo Conselho Gestor.

§ 3º Considera-se reincidência a repetição de infração, de qualquer natureza, às normas de defesa do consumidor, punida por decisão administrativa irrecorrível.

§ 4º Fica vedada a aplicação de mais de uma sanção ao fornecedor decorrente da mesma infração por mais de uma autoridade administrativa.

**Art. 313.** Os débitos decorrentes de infrações à legislação de proteção e defesa do consumidor poderão, até o seu vencimento, ser parcelado em até doze vezes iguais, mensais e consecutivas, nos limites e condições estabelecidos nesta Seção.

§ 1º A falta de pagamento de qualquer das parcelas na data prevista implicará no vencimento antecipado do saldo devedor.

§ 2º O saldo devedor será inscrito em dívida ativa, independentemente de notificação ou aviso prévio, acrescido dos encargos aplicáveis, ressalvada a hipótese de pagamento integral e espontâneo do débito, no prazo de trinta dias a contar do vencimento da primeira parcela não paga.

§ 3º A inscrição em dívida ativa mantém a origem do crédito e os valores arrecadados deverão ser recolhidos ao Fundo vinculado ao órgão sancionador.

**Art. 314.** As penas de apreensão, de inutilização de produtos, de proibição de fabricação de produtos, de suspensão do fornecimento de produto ou serviço, de cassação do registro do produto e revogação da concessão ou permissão de uso serão aplicadas pela administração, mediante procedimento administrativo, assegurado o contraditório e ampla defesa, quando forem constatados vícios de quantidade ou de qualidade por inadequação ou insegurança do produto ou serviço.

**Art. 315.** As penas de cassação de alvará de licença, de interdição e de suspensão temporária da atividade, bem como a de intervenção administrativa, serão aplicadas mediante procedimento administrativo, assegurado o contraditório e ampla defesa, quando o fornecedor reincidir na prática das infrações de maior gravidade previstas nesta Consolidação e nas demais legislações de consumo.

§ 1º A pena de cassação da concessão será aplicada à concessionária de serviço público, quando violar obrigação legal ou contratual.

§ 2º A pena de intervenção administrativa será aplicada sempre que as circunstâncias de fato desaconselharem a cassação de licença, a interdição ou suspensão da atividade.

§ 3º Pendendo ação judicial na qual se discuta a imposição de penalidade administrativa, não haverá reincidência até o trânsito em julgado da sentença.

**Art. 316.** A imposição de contrapropaganda será cominada quando o fornecedor incorrer na prática de publicidade enganosa ou abusiva, sempre às expensas do infrator.

**Parágrafo único.** A contrapropaganda será divulgada pelo responsável da mesma forma, frequência e dimensão e, preferencialmente no mesmo veículo, local, espaço e horário, de forma capaz de desfazer o malefício da publicidade enganosa ou abusiva.

**Art. 317.** A autoridade administrativa poderá editar normas complementares para a efetivação do disposto neste Capítulo.

**Art. 318.** O disposto neste Capítulo aplica-se a todos os Procons e demais autoridades administrativas situadas no Estado do Paraná.

## TÍTULO II DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

### CAPÍTULO I DO PÓS-CONSUMO

**Art. 319.** Aplicar-se-á as relações de consumo as disposições do Plano Estadual de Resíduos Sólidos do Estado do Paraná - PERS/PR, conforme previsto na Lei nº 20.607, de 10 de junho de 2021, com o objetivo de conscientizar os consumidores e os produtores de bens e serviços da importância dos programas de logística reversa dos resíduos por meio da coleta para reciclagem, reuso ou desmanche de produtos, observando-se os seguintes princípios:

I - desenvolvimento sustentável da gestão de resíduos decorrentes da cadeia de consumo;

II - conscientização da importância do correto descarte dos resíduos sólidos provenientes do consumo;

III - redução de resíduos sólidos decorrentes da cadeia de consumo;

IV - responsabilidade compartilhada entre consumidor e produtor de bens e serviços;

V - garantia da destinação ambientalmente adequada dos resíduos sólidos.

CAPÍTULO II  
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 320.** As infrações praticadas e multas arbitradas até a entrada em vigor da presente Consolidação serão reguladas pelas leis anteriores.

**Art. 321.** O Poder Executivo poderá regulamentar as disposições estabelecidas na presente Consolidação que não forem autoaplicáveis.

**Art. 322.** Os direitos e obrigações estabelecidos nesta Consolidação se aplicam a todos os consumidores que adquiram produtos ou serviços no Estado do Paraná, assim como:

**I** - a todos os consumidores que possuam domicílio no Estado do Paraná;

**II** - a todos os fornecedores de produtos ou serviços que mantenham estabelecimento, agência ou escritório, sede ou filial, dentro do território paranaense;

**III** - a todos os fornecedores que prestem serviços dentro do território paranaense;

**IV** - aos fatos e vícios de produtos ou serviços ocorridos dentro do Estado do Paraná, nas ações para reparação de dano de qualquer natureza.

**Art. 323.** Qualquer cidadão tem legitimidade para representar ao Ministério Público, Defensoria Pública, Ordem dos Advogados do Brasil, Procon, Delegacia de Crimes Contra a Economia e Proteção do Consumidor e demais órgãos de defesa do consumidor informando sobre o descumprimento desta Lei.

**Art. 324.** Esta Consolidação entra em vigor no prazo de 180 (cento e oitenta) dias após a sua publicação.

**Art. 325.** Revoga:

**I** - a Lei nº 9.427, de 7 de novembro de 1990;

**II** - a Lei nº 10.248, de 14 de janeiro de 1993; (*Vide* ADI 885 - STF)

**III** - a Lei nº 11.182, de 23 de outubro de 1995;

**IV** - a Lei nº 12.822, de 28 de dezembro de 1999;

**V** - a Lei nº 12.970, de 25 de outubro de 2000;

**VI** - a Lei nº 13.400, de 21 de dezembro de 2001;

**VII** - a Lei nº 13.674, de 9 de julho de 2002;

**VIII** - a Lei nº 13.962, de 20 de dezembro de 2002;

**IX** - a Lei nº 13.964, de 20 de dezembro de 2002;

**X** - a Lei nº 14.040, de 28 de abril de 2003;

**XI** - a Lei nº 14.855, de 19 de outubro de 2005;

**XII** - a Lei nº 15.008, de 26 de janeiro de 2006;

**XIII** - a Lei nº 15.442, de 15 de janeiro de 2007;

**XIV** - a Lei nº 15.627, de 18 de setembro de 2007;

**XV** - a Lei nº 15.967, de 8 de outubro de 2008;

**XVI** - a Lei nº 16.085, de 17 de abril de 2009;

**XVII** - a Lei nº 16.135, de 24 de junho de 2009;

**XVIII** - a Lei nº 16.136, de 24 de junho de 2009;

**XIX** - a Lei nº 16.177, de 17 de julho de 2009;

**XX** - a Lei nº 16.400, de 10 de fevereiro de 2010;

**XXI** - a Lei nº 16.487, de 12 de maio de 2010;

**XXII** - a Lei nº 16.496, de 12 de maio de 2010;

**XXIII** - a Lei nº 16.649, de 8 de dezembro de 2010; (*Vide* RI 1.523.423-2 - TJPR)

**XXIV** - a Lei nº 16.671, de 20 de dezembro de 2010;

**XXV** - a Lei nº 16.675, de 20 de dezembro de 2010;

**XXVI** - a Lei nº 16.685, de 20 de dezembro de 2010;

**XXVII** - a Lei nº 16.721, de 23 de dezembro de 2010;

**XXVIII** - a Lei nº 16.723, de 23 de dezembro de 2010;

**XXIX** - a Lei nº 16.752, de 29 de dezembro de 2010;

**XXX** - a Lei nº 16.756, de 29 de dezembro de 2010;

**XXXI** - a Lei nº 17.005, de 14 de dezembro de 2011;

**XXXII** - a Lei nº 17.051, de 23 de janeiro de 2012;

**XXXIII** - a Lei nº 17.055, de 23 de janeiro de 2012;

**XXXIV** - a Lei nº 17.098, de 28 de março de 2012;

**XXXV** - os arts. 1º, 2º, 3º, 4º, 5º, 6º, 8º, 9º e 10 da Lei nº 17.106, 10 de abril de 2012;

**XXXVI** - a Lei nº 17.115, de 17 de abril de 2012;

**XXXVII** - a Lei nº 17.141, de 4 de maio de 2012;

**XXXVIII** - a Lei nº 17.179, de 5 de junho de 2012;

**XXXIX** - a Lei nº 17.300, de 14 de setembro de 2012;

**XL** - a Lei nº 17.301, de 14 de setembro de 2012;

**XLI** - a Lei nº 17.322, de 5 de outubro de 2012;

**XLII** - a Lei nº 17.352, de 9 de novembro de 2012;

**XLIII** - a Lei nº 17.437, de 21 de dezembro de 2012;

**XLIV** - a Lei nº 17.439, de 21 de dezembro de 2012;

**XLV** - a Lei nº 17.454, de 2 de janeiro de 2013;

**XLVI** - a Lei nº 17.459, de 2 de janeiro de 2013;

**XLVII** - a Lei nº 17.477, de 3 de janeiro de 2013;

**XLVIII** - a Lei nº 17.478, de 3 de janeiro de 2013;

**XLIX** - a Lei nº 17.556, de 30 de abril de 2013;

**L** - a Lei nº 17.604, de 19 de junho de 2013;

**LI** - a Lei nº 17.678, de 10 de setembro de 2013;

**LII** - a Lei nº 17.733, de 29 de outubro de 2013;

**LIII** - a Lei nº 17.898, de 27 de dezembro de 2013;

**LIV** - a Lei nº 18.119, de 24 de junho de 2014;

LV - a Lei nº 18.623, de 16 de novembro de 2015;  
LVI - a Lei nº 18.640, de 4 de dezembro de 2015;  
LVII - a Lei nº 18.648, de 16 de dezembro de 2015;  
LVIII - a Lei nº 18.649, de 16 de dezembro de 2015;  
LIX - a Lei nº 18.697, de 8 de janeiro de 2016;  
LX - a Lei nº 18.713, de 9 de março de 2016;  
LXI - a Lei nº 18.752, de 13 de abril de 2016;  
LXII - a Lei nº 18.775, de 9 de maio de 2016;  
LXIII - a Lei nº 18.782, de 17 de maio de 2016;  
LXIV - a Lei nº 18.805, de 16 de junho de 2016; (*Vide* RI 1.583.131-7 - TJPR)  
LXV - a Lei nº 18.837, de 19 de julho de 2016;  
LXVI - a Lei nº 18.909, de 29 de novembro de 2016; (*Vide* ADI 5.725 - STF)  
LXVII - a Lei nº 18.943, de 20 de dezembro de 2016;  
LXVIII - a Lei nº 18.946, de 20 de dezembro de 2016;  
LXIX - a Lei nº 18.953, de 3 de janeiro de 2017;  
LXX - a Lei nº 18.996, de 25 de abril de 2017;  
LXXI - a Lei nº 19.036, de 30 de maio de 2017;  
LXXII - a Lei nº 19.061, de 27 de junho de 2017;  
LXXIII - a Lei nº 19.128, de 25 de setembro de 2017;  
LXXIV - a Lei nº 19.229, de 16 de novembro de 2017;  
LXXV - a Lei nº 19.372, de 20 de dezembro de 2017; (*Vide* RI 1.746.715-7 - TJPR)  
LXXVI - a Lei nº 19.454, de 11 de abril de 2018;  
LXXVII - a Lei nº 19.463, de 23 de abril de 2018;  
LXXVIII - a Lei nº 19.473, de 24 de abril de 2018;  
LXXIX - a Lei nº 19.485, de 7 de maio de 2018;  
LXXX - a Lei nº 19.499, de 10 de maio de 2018;  
LXXXI - a Lei nº 19.514, de 28 de maio de 2018;  
LXXXII - a Lei nº 19.535, de 5 de junho de 2018;  
LXXXIII - a Lei nº 19.699, de 12 de novembro de 2018;  
LXXXIV - a Lei nº 19.702, de 21 de novembro de 2018;  
LXXXV - a Lei nº 19.722, de 4 de dezembro de 2018;  
LXXXVI - a Lei nº 19.851, de 14 de maio de 2019;  
LXXXVII - a Lei nº 19.925, de 6 de setembro de 2019;  
LXXXVIII - a Lei nº 19.933, de 16 de setembro de 2019;  
LXXXIX - a Lei nº 20.014, de 13 de novembro de 2019;  
XC - a Lei nº 20.085, de 18 de dezembro de 2019;  
XCI - a Lei nº 20.089, de 18 de dezembro de 2019; (*Vide* Proc. 0001787-36.2020.8.16.0004 - TJPR)  
XCII - a Lei nº 20.160, de 23 de março de 2020;  
XCIII - a Lei nº 20.243, de 17 de junho de 2020;  
XCIV - a Lei nº 20.276, de 29 de julho de 2020;  
XCV - a Lei nº 20.129, de 20 de janeiro de 2020;  
XCVI - a Lei nº 20.259, de 15 de julho de 2020;  
XCVII - a Lei nº 21.069, de 25 de maio de 2022;  
XCVIII - a Lei nº 21.190, de 18 de agosto de 2022;  
XCIX - a Lei nº 21.324, de 20 de dezembro de 2022;  
C - a Lei nº 21.400, de 11 de abril de 2023;  
CI - a Lei nº 21.529, de 28 de junho de 2023;  
CII - a Lei nº 21.721, de 1º de novembro de 2023;  
CIII - a Lei nº 21.819, de 13 de dezembro de 2023;  
CIV - a Lei nº 21.920, de 9 de abril de 2024;  
CV - a Lei nº 21.982, de 17 de maio de 2024;  
CVI - a Lei nº 22.004, de 4 de junho de 2024;  
CVII - a Lei nº 22.044, de 3 de julho de 2024.  
Palácio do Governo, em 9 de setembro de 2024.

Carlos Massa Ratinho Junior  
Governador do Estado

João Carlos Ortega  
Chefe da Casa Civil

Adão Litro  
Deputado Estadual

Ademar Luiz Traiano  
Deputado Estadual

Alexandre Amaro  
Deputado Estadual