



BIBLIOTECA DE DIREITO DO CONSUMIDOR

**ANTONIO HERMAN BENJAMIN E CLAUDIA LIMA MARQUES**

**COORDENAÇÃO**

**FLÁVIA DO CANTO PEREIRA**

**PROTEÇÃO ADMINISTRATIVA  
DO CONSUMIDOR**

**SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR E A AUSÊNCIA DE  
CRITÉRIOS UNIFORMES PARA APLICAÇÃO DE MULTAS**

THOMSON REUTERS

**REVISTA DOS  
TRIBUNAIS™**

*Diretor de Conteúdo e Operações Editoriais*

JULIANA MAYUMI ONO

*Gerente de Conteúdo*

MILISA CRISTINE ROMERA

*Editorial:* Aline Marchesi da Silva, Diego Garcia Mendonça, Karolina de Albuquerque Araújo Martino e Quenia Becker*Gerente de Conteúdo Tax:* Vanessa Miranda de M. Pereira*Direitos Autorais:* Viviane M. C. Carmezim*Assistente de Conteúdo Editorial:* Juliana Menezes Drumond*Analista de Projetos:* Camilla Dantara Ventura*Estagiárias:* Ana Amalia Strojnowski, Bárbara Baraldi, Bruna Mestriner e Mirna Adel Nasser*Produção Editorial**Coordenação*

ANDRÉIA R. SCHNEIDER NUNES CARVALHAES

*Especialistas Editoriais:* Gabriele Lais Sant'Anna dos Santos e Maria Angélica Leite*Analista de Projetos:* Larissa Gonçalves de Moura*Analistas de Operações Editoriais:* Alana Fagundes Valério, Caroline Vieira, Danielle Castro de Moraes, Mariana Plastino Andrade, Mayara Macioni Pinto, Patricia Melhado Navarra e Vanessa Mafra*Analistas de Qualidade Editorial:* Ana Paula Cavalcanti, Fernanda Lessa, Thais Pereira e Victória Menezes Pereira*Designer Editorial:* Lucas Kfourì*Estagiárias:* Bianca Satie Abduch, Maria Carolina Ferreira, Sofia Mattos e Tainá Luz Carvalho*Capa:* Lucas Kfourì*Líder de Inovações de Conteúdo para Print*

CAMILLA FUREGATO DA SILVA

*Visual Law:* Deborah Prata, Maria Angélica Leite, Mariana Plastino Andrade e Renata B. Borowski*Equipe de Conteúdo Digital**Coordenação*

MARCELLO ANTONIO MASTROROSA PEDRO

*Analistas:* Gabriel George Martins, Jonatan Souza, Maria Cristina Lopes Araujo e Rodrigo Araujo*Gerente de Operações e Produção Gráfica*

MAURICIO ALVES MONTE

*Analistas de Produção Gráfica:* Aline Ferrarezi Regis e Jéssica Maria Ferreira Bueno*Assistente de Produção Gráfica:* Ana Paula Evangelista**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)**  
**(Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)**

Pereira, Flávia do Canto

Proteção administrativa do consumidor : Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e a ausência de critérios uniformes para aplicação de multas / Flávia do Canto Pereira ; Antonio Herman Benjamin, Claudia Lima Marques, coordenação. -- São Paulo : Thomson Reuters Brasil, 2021.

Bibliografia.

ISBN 978-65-5614-546-4

1. Consumidores - Leis e legislação - Brasil 2. Consumidores - Proteção - Brasil I. Benjamin, Antonio Herman. II. Marques, Claudia Lima. III. Título.

21-61346

CDU-34:381.6(81)

**Índices para catálogo sistemático:**1. Brasil : Código de Defesa do Consumidor - Direito 34:381.6(81)  
Cibele Maria Dias - Bibliotecária - CRB-8/9427

## SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO .....	7
PREFÁCIO .....	11
LISTA DE SIGLAS .....	17
INTRODUÇÃO .....	23
1. FUNÇÃO ADMINISTRATIVA: TUTELA ADMINISTRATIVA NO DIREITO DO CONSUMIDOR .....	29
1.1. A Política Nacional de Relação de Consumo, o mercado e a Constituição .....	31
1.1.1. Estrutura e organização da defesa do consumidor no Brasil .....	39
1.1.2. Princípios da Política Nacional de Relações de Consumo .....	49
1.2. Novos contornos da intervenção do Estado para garantia dos direitos dos Consumidores .....	55
1.2.1. O poder de polícia administrativo dos órgãos de defesa dos consumidores .....	65
1.2.2. Sanções Administrativas e processo administrativo: o Decreto 2.181/1997 .....	71
2. A EFETIVIDADE DAS MULTAS ADMINISTRATIVAS APLICADAS PELOS PROCONS .....	79
2.1. A competência concorrente dos entes federativos como fator de desequilíbrio na aplicação da norma .....	80
2.1.1. A competência administrativa concorrente no Código de Defesa do Consumidor .....	84
2.2. A dosimetria do artigo 57 do CDC e seus critérios de fixação .....	89
2.2.1. Análise exemplificativa da dosimetria aplicada em processos ...	92
2.2.1.1. Região Nordeste .....	94
2.2.1.1.1. PROCON Ceará .....	94
2.2.1.1.2. PROCONS Alagoas, Bahia, Paraíba, Pernambuco, Piauí e Sergipe .....	96

2.2.1.1.3.	PROCON Maranhão .....	98
2.2.1.1.4.	PROCON Rio Grande do Norte .....	99
2.2.1.2.	Região Norte .....	101
2.2.1.2.1.	PROCONs Acre, Amapá, Pará e Roraima ....	101
2.2.1.2.2.	PROCON Rondônia.....	102
2.2.1.2.3.	PROCON Tocantins.....	104
2.2.1.2.4.	PROCON Amazonas.....	105
2.2.1.3.	Região Centro-oeste.....	107
2.2.1.3.1.	PROCON Distrito Federal .....	107
2.2.1.3.2.	PROCON Goiás .....	108
2.2.1.3.3.	PROCON Mato Grosso .....	109
2.2.1.3.4.	PROCON Mato Grosso do Sul .....	111
2.2.1.4.	PROCON Sudeste .....	112
2.2.1.4.1.	PROCON São Paulo.....	112
2.2.1.4.2.	PROCON Espírito Santo.....	113
2.2.1.4.3.	PROCON Rio de Janeiro .....	115
2.2.1.4.4.	PROCON Minas Gerais .....	117
2.2.1.5.	Região Sul .....	118
2.2.1.5.1.	PROCON Paraná .....	118
2.2.1.5.2.	PROCON Santa Catarina .....	119
2.2.1.5.3.	PROCON Rio Grande do Sul .....	121
2.2.1.6.	Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) .....	122
2.2.2.	A harmonização dos critérios como solução de efetividade das multas administrativas aplicadas pelos PROCONs .....	127
<b>CONCLUSÃO</b> .....		155
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....		159
<b>APÊNDICE A – PROCON MARANHÃO</b> .....		165
<b>APÊNDICE B – PROCON RONDÔNIA</b> .....		167
<b>APÊNDICE C – PROCON TOCANTINS</b> .....		170
<b>APÊNDICE D – PROCON AMAZONAS</b> .....		173
<b>APÊNDICE E – PROCON DISTRITO FEDERAL</b> .....		177
<b>APÊNDICE F – PROCON GOIÁS</b> .....		181
<b>APÊNDICE G – PROCON MATO GROSSO</b> .....		185

APÊNDICE H – PROCON MATO GROSSO DO SUL.....	190
APÊNDICE I – PROCON SÃO PAULO.....	192
APÊNDICE J – PROCON ESPÍRITO SANTO.....	195
APÊNDICE K – PROCON RIO DE JANEIRO.....	199
APÊNDICE L – PROCON MINAS GERAIS.....	204
APÊNDICE M – PROCON PARANÁ.....	211
APÊNDICE N – PROCON SANTA CATARINA.....	215
APÊNDICE O – PROCON RIO GRANDE DO SUL.....	218