

# ORIENTAÇÃO AOS FORNECEDORES DO SEGMENTO DE PANIFICAÇÃO



**FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON-SP**

**EPDC**



É PERMITIDA A REPRODUÇÃO TOTAL OU PARCIAL DO TEXTO,  
DESDE QUE CITADA A FONTE.

São Paulo  
março/2022

Com o objetivo de proteger a saúde e a segurança dos consumidores e de prevenir eventuais infrações contidas no CDC, o Procon-SP preparou uma cartilha com orientação aos fornecedores do segmento de panificação, tendo em vista que a harmonia entre consumidor e fornecedor é o princípio fundamental na relação consumerista.

## FORMA DE ATUAÇÃO DA FUNDAÇÃO PROCON-SP

### **1 Qual a função principal da Fundação Procon-SP e a qual esfera administrativa está subordinada? A Fundação Procon-SP atua em condutas praticadas entre empresas?**

A Fundação Procon-SP atua na proteção e defesa do consumidor, através de atendimentos, como consultas e reclamações, fiscalização de estabelecimentos comerciais, pedidos de esclarecimentos e carta de recomendação ao fornecedor, elaboração de cartilhas educativas, dentre outros. É possível que o Procon-SP atue na relação entre empresas quando o consumidor for microempreendedor individual (MEI), a microempresa (ME) e a instituição sem fins lucrativos.

### **2 A Fundação Procon-SP atua somente quando há uma denúncia ou realiza fiscalizações de rotina nos estabelecimentos?**

A Fundação Procon-SP atua das duas formas.

### **3 Quais os direitos e deveres do panificador ao ser fiscalizado?**

**Direitos:** saber o motivo da fiscalização, a identificação do fiscal e acompanhar a diligência em sua integralidade.

**Deveres:** prestar todas as informações, apresentar toda a documentação solicitadas pelo fiscal e permitir o ingresso do fiscal nas dependências internas de armazenagem de produtos, quando requisitado.

### **4 Se alguma irregularidade for constatada no estabelecimento fiscalizado, qual o procedimento da Fundação Procon-SP? Os fiscais da Fundação Procon-SP são acompanhados pela autoridade Policial?**

No momento da fiscalização será lavrado um auto de constatação com a descrição dos fatos, as irregularidades e as normas violadas. Este auto será avaliado pela Diretoria de Fiscalização que decidirá se instaura processo administrativo sancionatório, solicita informações adicionais ou por sua a inexistência

Na fiscalização do “Álcool e Fumo” o auto de infração será lavrado imediatamente. Não há acompanhamento pela autoridade policial, mas se houver qualquer tipo de resistência por parte do fornecedor, o auxílio policial pode ser solicitado.

### **5 Havendo a aplicação de multa em face do estabelecimento fiscalizado, quais são os parâmetros utilizados pela Fundação Procon-SP para definição do valor? Existe possibilidade de defesa contra o auto de infração lavrado?**

Os parâmetros utilizados são a gravidade da infração, a condição econômica do fornecedor e a vantagem auferida (art. 57, CDC). O autuado tem o prazo de 15 dias para apresentar defesa e recurso administrativo, conforme definido na Portaria Normativa Procon-SP nº. 57.

### **6 Existe possibilidade de parcelamento do valor da multa?**

O pagamento pode ser parcelado até o momento da defesa, com desconto de até 20%, em até 6 parcelas mensais, desde que iguais e não inferiores a 10 UFESPs. Pagamento à vista tem redução de até 30%.

## **CONDUTAS**

### **7 Quais são as principais condutas fiscalizadas pela Fundação Procon-SP dentro das padarias?**

A precificação, prazo de validade, forma de pagamento, rotulagem e exemplar do CDC disponível para consulta. Nos produtos vendidos por peso, a balança deve estar com o visor voltado para o consumidor. Produtos vendidos a granel ou fracionados, não podem ter quantidade mínima para venda.

### **8 Se acabar o pão francês na padaria o panificador é obrigado a vender outro tipo de pão pelo mesmo preço do francês?**

Não há obrigação de substituição por outro pelo mesmo valor.

## **9 O Panificador que trabalhe com cartões de crédito/débito pode recusar a venda de algum produto nestes meios de pagamentos?**

O Panificador não é obrigado a aceitar pagamento via cartão de crédito/débito, mas se o fizer, deve aceitar como forma de pagamento para todos os produtos. Ou aceita de forma geral, ou não aceita de forma alguma.

## **10 O panificador pode oferecer recusa ao consumidor que desejar adquirir cigarro no cartão de crédito ou débito?**

Se o estabelecimento aceitar cartão de crédito/débito como meio de pagamento não pode recusar a venda de cigarro ao consumidor que queira pagar no cartão.

## **11 Considerando a Lei nº 13.455/17 (que trata de preços diferenciados de acordo com o meio de pagamento), bem como o artigo 41 do Código de Defesa do Consumidor e o artigo 220 do Decreto nº 7.212/10 é possível comercializar cigarros por preços diferentes da tabela oficial ou cobrar qualquer taxa sobre o preço final de acordo com o meio de pagamento escolhido pelo consumidor?**

Não, pois a cobrança de valores superiores ao estabelecido em tabela oficial ou de taxas em razão do meio de pagamento escolhido configura cobrança de vantagem manifestamente excessiva do consumidor, prática abusiva nos termos do art. 39, V, CDC.

## **12 O preço sugerido inserido em alguns produtos pelos fabricantes é obrigatório para revenda?**

O preço sugerido não é obrigatório para a revenda, mas o fornecedor ao optar por valor diverso deve indicá-lo de forma inequívoca ao consumidor.

### **13 O panificador pode oferecer recusa ao consumidor que desejar adquirir bebidas alcoólicas e cigarros no cartão alimentação ou no cartão refeição?**

Sim, pois o uso do vale alimentação/refeição é tido como forma de pagamento apenas do gênero alimentício, nos termos do PAT (Programa de Alimentação do Trabalhador) e Portaria n. 03 do Ministério do Trabalho.

### **14 O panificador pode estipular preços diferenciados para produtos destinados ao consumo externo caso estes sejam consumidos internamente? Exemplo: Pode haver preço diferente entre um refrigerante para ser consumido pelo consumidor fora da padaria e outro preço caso o produto seja consumido dentro da padaria (levando em consideração a utilização do espaço, mão de obra, copos e dos demais serviços oferecidos pelo panificador)?**

Não, pois disponibilizar área para consumo de produtos é opção do fornecedor e o consumidor não pode ser cobrado por uma comodidade que lhe foi espontaneamente oferecida. Além do que, os custos decorrentes da manutenção da área de consumação integram o custo total de funcionamento da empresa, não podendo ser dividido por produtos de forma individual.

### **15 O panificador pode estipular uma quantia mínima de produtos para aquisição do consumidor? Exemplo: Pode o panificador estipular uma quantia mínima de frios a ser adquirido pelo consumidor?**

Estipular quantia mínima para a aquisição de produtos é venda casada, vedada pelo art. 39, I do CDC.

### **16 O panificador pode estipular valor mínimo de consumação para o serviço de delivery?**

O panificador não pode estabelecer valor mínimo de consumação para delivery. Tal prática configura prática abusiva vedada pelo art. 39, I do CDC.

## **17 O panificador pode vender bebidas alcóolicas para menores? Quais as consequências?**

Vender bebida alcóolica para menores é crime punido com pena de detenção de 2 a 4 anos e multa, conforme art. 243 do ECA.

## **18 O panificador pode permitir o fumo dentro da padaria ou estabelecer áreas para fumantes?**

O fumo dentro de qualquer estabelecimento comercial, total ou parcialmente fechado, é proibido pela Lei Antifumo. Apenas poderão ser estabelecidas áreas para fumantes desde que o espaço seja totalmente aberto.

## **19 Pode haver comercialização de produtos sem as informações nutricionais exigidas por lei?**

Todas as informações nutricionais exigidas por lei devem ser prestadas de forma clara e ostensiva ao consumidor, notadamente aquelas que podem trazer danos à saúde do consumidor (glúten, alergênicos), sob pena de autuação pelo art. 18, § 6º, II, CDC.

## **20 Os produtos de fabricação diária devem possuir data de validade?**

Se os produtos de fabricação diária forem de consumo imediato, a informação.

“consumo imediato” deve estar afixada de forma clara ao lado da data de fabricação.”

Se o produto de fabricação diária não for de consumo imediato, deve haver a indicação do prazo de validade ao lado da data da fabricação.



# Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor — Procon-SP

## Endereços e canais de atendimento



**site**

[www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)



**aplicativo**

disponível para android e iOS



**YouTube**

TV Procon-SP



**facebook**

proconsp



**instagram**

@proconsp



**twitter**

@proconspoficial



**blog**

[educaproconsp.blogspot.com.br](http://educaproconsp.blogspot.com.br)



**ligue 151 (capital) — ligação tarifada — de 2ª a 6ª, das 8h às 17h**

para orientações e consulta ao cadastro de reclamações fundamentadas



**por carta**

caixa postal 152

cep 01031-970



**atendimento pessoal — de 2ª a 6ª, das 7h às 19h — sábados, das 7h às 13h**

Itaquera

Av. do Contorno, 60

Metrô Itaquera

Santo Amaro

Rua Amador Bueno, 229, 2º andar

Mais Shopping

Sé

Praça do Carmo s/nº

Metrô Sé



**outros municípios**

consulte a prefeitura de sua cidade ou o site do Procon-SP



**núcleos regionais — fiscalização, cursos, pesquisas, palestras e suporte aos Procons municipais**

Bauru — Campinas — Presidente Prudente — Ribeirão Preto — Santos — São José do Rio Preto — São José dos Campos — Sorocaba



**ouvidoria 0800 377 6266 — críticas, elogios e sugestões ao Procon-SP**

Rua Barra Funda, 930 — Barra Funda — 01152 000 — São Paulo — SP

[www.ouvidoria.sp.gov.br](http://www.ouvidoria.sp.gov.br)



[www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)