

COMISSÃO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO

PROJETO DE LEI Nº 6.523, DE 2009

(Aposos os PPLL nºs 464/11, 521/11 e 700/11)

Obriga os fornecedores de bens e serviços a fixar data e turno para a entrega dos produtos ou realização dos serviços aos consumidores, e dá outras providências.

Autor: Deputado **JOÃO DADO**

Relator: Deputado **ANTONIO BALHMANN**

I - RELATÓRIO

O presente projeto de lei, de autoria no Deputado João Dado, pretende obrigar fornecedores de bens e serviços a fixar data e turno para a realização dos serviços ou entrega dos produtos aos consumidores. Assim reza seu art. 1º.

O art. 2º da proposição define os turnos matutino, entre 7h e 12h, vespertino, entre 12h e 18h, e noturno, entre 18h e 23h, e estabelece que, caso tornado Lei, os fornecedores deverão estipular em qual desses turnos a entrega ocorrerá, ou o serviço será executado.

A Lei eventualmente resultante da proposição entrará em vigor na data da sua publicação.

Inicialmente, a proposição foi distribuída à Comissão de Defesa do Consumidor, para análise do mérito, e à Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania, nos termos do art. 54 do RICD. A primeira comissão deliberou sobre a matéria, aprovando-a, sob a forma de um substitutivo. Posteriormente, o Presidente da Casa deliberou acatar requerimento que lhe

foi apresentado, solicitando a inclusão da Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio para análise do mérito da proposta. Em seu despacho, o Presidente determinou que a CDC “permanecerá com preferência para os fins do disposto no art. 191, III, do RICD”.

O dispositivo mencionado diz “o substitutivo de Comissão tem preferência na votação sobre o projeto”. Assim, detalha-se, a seguir, o conteúdo do substitutivo.

À proposição foi apensado o Projeto de Lei nº 464, de 2011, de autoria da Deputada Nilda Gondim. Este tem o objetivo de incluir, entre os direitos básicos do consumidor, escolher o turno em que receberá a encomenda, seja ela serviço a ser prestado ou mercadoria adquirida. Define, como punição pelo descumprimento, as sanções de que tratam as normas de defesa do consumidor, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em leis específicas.

Também está apensado o Projeto de Lei nº 521, de 2011, de autoria do Deputado Pedro Paulo. Esta proposição se refere, apenas, aos prestadores de serviços públicos: estes seriam obrigados a marcar hora para atendimento de seus usuários, e o agendamento desse atendimento poderia ocorrer de maneira presencial, por telefone e também pela internet, sendo que o presencial deveria funcionar durante o horário comercial, e o por meio do telefone deveria estar ativo vinte e quatro horas por dia. Nesse aspecto, portanto, torna-se muito mais ampla que a proposição original, que se referia apenas à entrega de mercadorias e à prestação de serviços.

A proposição relaciona os tipos de serviço público cujos fornecedores deverão cumprir as normas previstas, caso o projeto de lei se torne Lei. Há, ainda, a previsão de que o Poder Executivo regulamentará a lei, caso aprovado este projeto aqui comentado.

Outra matéria apensada é o Projeto de Lei nº 700, de 2011, de autoria do Deputado Eli Correa Filho. Embora redigido de maneira diversa, tem propósito idêntico ao projeto de lei principal: obrigar a marcação do turno de entrega de mercadoria ou prestação de serviço.

O substitutivo aprovado pela Comissão de Defesa do Consumidor em 28 de março de 2012 altera a matéria original de diversas maneiras.

Em seu art. 1º, propõe a alteração da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para que passe a vigorar acrescida do art. 35-A, nos termos que especifica. Vale dizer, obriga todo fornecedor de produto ou serviço a oferecer ao consumidor, no ato da contratação, a opção de agendamento de data e turno para a entrega de produtos e a realização de serviços ofertados ao mercado de consumo. O Substitutivo em apreço manteve as mesmas definições de turno conforme o projeto original. Este pretende determinar, ainda, que no ato da contratação do fornecimento de bens ou da realização dos serviços, o fornecedor entregará ao consumidor documento contendo as seguintes informações: identificação do estabelecimento comercial, constando a razão social, o nome de fantasia, o número de inscrição no CNPJ, o endereço e o número de telefone para contato; descrição do produto a ser entregue ou do serviço a ser prestado; data e turno em que ocorrerá a prestação do serviço ou a entrega do produto, caso o cliente assim opte; o endereço onde será entregue o produto ou realizado o serviço; cópia do dispositivo legal que determina data e turno da entrega do produto ou realização do serviço e, nas vendas pela internet, visualização, no sítio, do dispositivo legal.

O dispositivo aqui comentado prevê, ainda, que no caso de comércio a distância ou não presencial, o documento supracitado deverá ser enviado ao consumidor antes da efetiva entrega do produto ou prestação do serviço, por meio de mensagem eletrônica, fac-símile, correio ou outro meio indicado. Isso consta do § 5º do pretendido art. 35-A. O § 6º prevê que ficará a critério dos fornecedores de produtos a definição dos valores que serão eventualmente cobrados em razão do agendamento da entrega dos produtos comercializados. O parágrafo seguinte pretende estabelecer que o fornecedor que não oferecer, como opção, o agendamento de data e turno, ou não cumprir o ajustado, ficará sujeito às sanções administrativas e penais previstas na Lei nº 8.078/90.

O art. 2º do Substitutivo prevê a entrada em vigor da Lei eventualmente resultante após decorridos 120 (cento e vinte) dias da sua publicação.

Na Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio, foram apresentadas duas emendas, ambas aditivas.

Com a primeira emenda, o Deputado Guilherme Campos pretende incluir, no Substitutivo, um § 8º, que abre ao fornecedor a possibilidade de, em casos fortuitos tais como incêndios, greves, acidentes, enchentes, tumultos e outras causas, justificar, de maneira prévia e adequada, com antecedência de uma hora, os motivos do descumprimento do prazo de entrega dos produtos, além de informar nova data para a entrega, em período aceitável.

A segunda emenda apresentada é de autoria do Deputado Ângelo Agnolin. Sua intenção é alterar o *caput* do art. 35-A, conforme proposto no Substitutivo. Se aprovada esta emenda, tal dispositivo preverá que “todo fornecedor de produto ou serviço é obrigado a fixar data e turno para a entrega, recolhimento, troca de produtos e realização de serviços aos consumidores”.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

A proposição aqui analisada vem ao encontro de manifestações, ouvidas com frequência, reclamando do inconveniente de as pessoas serem obrigadas a permanecer em casa, por todo um dia, no aguardo da entrega de uma compra efetuada, ou de que seja realizado um serviço contratado. De fato, é desagradável ser obrigado a tamanha espera; É também custoso, pois que a pessoa fica praticamente impossibilitada de comparecer ao trabalho, obrigando-se a negociar com os chefes, a repor horas, ou a outra forma de compensação.

É propósito da norma aqui analisada acabar com tais inconvenientes, o que é louvável. A solução, como proposta, é obrigar fornecedores de mercadorias e prestadores de serviços a marcar, não a hora da entrega ou da prestação, mas apenas o turno, no dia, em que tal ocorrerá. Há, inclusive, a definição dos turnos matutino, vespertino e noturno, com o intervalo de horas em cada um. Vemos, portanto, o cuidado do autor, e compreendemos, também, o cuidado com que a douta Comissão de Defesa do

Consumidor cuidou do tema, oferecendo um substitutivo, com o mesmo objetivo.

Entendidas a motivação e o grave problema que a norma proposta tem o intento de solucionar, é mister analisar a questão também pelos seus desdobramentos na sociedade brasileira. Antes, porém, vale comentar um aspecto – também de grande importância –, mas que, parece-me, deixou de ser contemplado, tanto na proposta original quanto no substitutivo.

É que é do interesse do fornecedor, de mercadorias ou de serviço, reduzir ao mínimo a “janela temporal” necessária para efetuar a entrega, ou a prestação do serviço. O motivo é simples e direto: quanto mais rápido, quanto menos tempo dedicado a cada cliente, maior o número de clientes que poderão ser atendidos pela mesma equipe.

Assim, se é do interesse do prestador de serviço, ou do entregador da mercadoria, reduzir a janela temporal, por quais motivos ocorrem tantas reclamações, tantos inconvenientes, como a espera mencionada?

Há duas possibilidades; primeira, as empresas não conseguem superar as dificuldades de circulação nas grandes cidades, entupidas que estão de veículos particulares que obstruem as vias, problema que se agrava a cada dia, sem que tenham sido adotados, ainda, os meios já existentes para solucioná-los. Outra possibilidade é a carência de organização, que impede a justa programação da entrega, ou da prestação do serviço.

Em ambos os casos, há uma solução: empresas mais competentes podem conseguir parcelas crescentes do mercado, mediante a adequada exploração de um serviço que garanta tal nível de pontualidade. Poderão, inclusive, cobrar por essa maior precisão no momento da entrega, seja adicionando uma taxa, seja pela obtenção de novos clientes.

Uma questão importante, porém, é que o projeto de lei parece-me conter certo desequilíbrio. Isso porque existem, também, problemas com a recepção, e não apenas com a entrega. Nesse sentido, basta lembrar que inúmeras empresas transportadoras optaram por não efetuar entregas em diversos supermercados. Isso porque muitos desses comerciantes varejistas simplesmente não possuem espaço para a adequada prestação do serviço logístico, ou não dimensionam corretamente as equipes de recepção. O fato é que, tendo se tornado comum que os caminhões de entrega passassem todo o

dia, e por vezes mais de um dia para descarregar, parados, à espera de alcançar a primeira posição na fila, as empresas, sem querer incorrer no correspondente prejuízo, simplesmente passaram a não mais aceitar a entrega naqueles locais.

Assim, para maior equilíbrio, seria necessário prever, também, a obrigatoriedade de todos receberem as mercadorias, ou o prestador de serviço, dentro do mesmo turno.

Mesmo sem detalhar essa possibilidade, é também prudente avaliar como se daria, no Brasil real, nas grandes e pequenas cidades, a implantação da norma, caso aprovada como hoje está redigida.

Para tanto, a primeira questão é indagar como poderia acontecer a fiscalização do seu cumprimento. Sem dúvida, não seria possível designar fiscais para acompanhar os despachos, muito menos as entregas. Evidências documentais poderiam ser criadas, mas seu cumprimento ficaria na dependência do interesse mútuo em entregar e receber o bem, ou receber ou prestar o serviço contratado. Pode-se, pois, prever que a fiscalização tenderia a ficar, de fato, na relação entre as partes contratantes.

Nesse caso, cabe indagar: se é entre as partes contratantes que se dará a fiscalização do cumprimento da norma, sabendo-se que comprador e vendedor ajustam-se, conforme as respectivas possibilidades e interesses, então qual a razão da norma?

Conclui-se, pois, que a proposição é desnecessária, uma vez que tanto clientes podem procurar outros fornecedores, mais eficientes, assim como fornecedores podem se limitar a clientes mais pontuais.

É questionável, portanto, se o caminho escolhido é, de fato, o mais interessante. Mesmo porque, outra consequência que se pode prever é o acúmulo de ações na Justiça, na busca de ressarcimentos que, a rigor, já se encontram disponíveis para os casos de litígio, com base na própria Lei de Defesa do Consumidor.

Destarte, o rigoroso cumprimento da futura norma ficará, necessariamente, na dependência de acordos e desacordos entre os contratantes. Sendo assim, parece-me mais adequado que tal questão permaneça, como hoje, na dependência exclusiva das avenças privadas, sem a necessidade da intromissão do Estado a regulamentar o processo.

Ademais, é possível, mas não cabe a nós, nessa Comissão, opinar sobre o assunto, que a proposição seja inconstitucional, uma vez que busca estabelecer obrigações entre partes que, constitucionalmente, são livres para definir os termos de acordos entre elas.

Assim, pelas razões apontadas, manifestamos nosso voto pela rejeição deste, da Emenda 1/2012 da CDEIC, da Emenda 2/2012 da CDEIC, do Substitutivo 3 da CDC, da Emenda ao Substitutivo 1 ao SBT 1 CDC, do PL 464/2011, do PL 521/2011, e do PL 700/2011, apensados.

Sala da Comissão, em de de 2012.

Deputado **ANTONIO BALHMANN**

Relator