

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 7.124, DE 2017

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para facilitar o atendimento do consumidor pelos PROCONS por meio da internet.

Autor: Deputado AUREO

Relator: Deputado CABO SABINO

I - RELATÓRIO

Trata-se de projeto de lei de autoria do nobre Deputado Aureo que propõe alterar o Código de Proteção e Defesa do Consumidor de modo a prever regras que facilitem o atendimento do consumidor pelos Procons por meio da internet.

A proposição, que foi distribuída às Comissões de Defesa do Consumidor; e Constituição, Justiça e Cidadania, possui tramitação ordinária e encontra-se sujeita à apreciação conclusiva das comissões.

No prazo regimental, não foram apresentadas emendas ao PL no âmbito desta Comissão.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

A Administração Pública federal tem se desdobrado para facilitar o acesso do consumidor brasileiro a canais mais céleres, efetivos e

democráticos de resolução de conflitos. Diversas notícias recentes informam sobre a criação de sítios eletrônicos (*sites*) voltados à composição de conflitos e mesmo o uso de aplicativos do tipo *Whatsapp* pelo Poder Judiciário com a finalidade de promover a realização de intimações, audiências de conciliação e de custódia.

No âmbito da defesa do consumidor, interessante iniciativa foi desenvolvida pela Secretaria Nacional do Consumidor: o sítio eletrônico **Consumidor.gov.br**, um serviço público que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo pela rede mundial de computadores (*internet*). O intuito é de que conflitos submetidos a essa plataforma digital sejam solucionados em até vinte dias. Os resultados obtidos até o presente momento são animadores: 80% das reclamações registradas no sítio eletrônico *Consumidor.gov.br* são solucionadas pelas empresas, que respondem às demandas dos consumidores em um prazo médio de 7 dias.

O monitoramento do serviço é feito pela Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon - do Ministério da Justiça, Procons, Defensorias e Ministérios Públicos. Os Procons podem aderir ao serviço por meio da assinatura do Termo de Adesão de Monitoramento. Até o presente momento, Procons de diversos estados já decidiram integrar essa rede nacional de solução de conflitos por meio da *internet*.

Para ter acesso ao serviço, as empresas devem aderir formalmente a ele, mediante assinatura de termo no qual se comprometem em conhecer, analisar e investir todos os esforços disponíveis para a solução dos problemas apresentados. O consumidor, por seu turno, deve se identificar adequadamente e comprometer-se a apresentar todos os dados e informações relativas à reclamação relatada¹.

Com o intuito de fortalecer o marco normativo de serviços como o sítio eletrônico *Consumidor.gov.br* e incentivar a criação de novos outros, enalteçamos a iniciativa contida no PL nº 7124, de 2017. Acreditamos que, ao

¹ Informações obtidas em <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/sobre-servico>. Acesso em 18.9.2017.

prever em lei o uso da internet para solução de conflitos, fortalecemos a proteção ao consumidor brasileiro.

Pelos motivos acima declinados, votamos pela APROVAÇÃO do Projeto de Lei nº 7.124, de 2017.

Sala da Comissão, em de de 2017.

Deputado CABO SABINO
Relator