



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 9.570, DE 2018

(Do Sr. Augusto Carvalho)

Acrescenta parágrafo ao art. 26 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor.

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-5998/2005.

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Acrescente ao art. 26 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, o seguinte parágrafo, que será o 4º:

“Art. 26.

§ 4º A reclamação obstativa da decadência, prevista no § 2º, inciso I, deste artigo, pode ser feita documentalmente, por meio físico ou eletrônico, ou verbalmente, pessoalmente ou por telefone, e a sua comprovação pode dar-se por todos os meios admitidos em direito.

Art. 2º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O art. 26 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que ora pretendemos modificar, estabelece:

Art. 26. O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em:

I - trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis;

II - noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.

§ 1º Inicia-se a contagem do prazo decadencial a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços.

§ 2º Obstat a decadência:

I - a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca;

II - (Vetado).

III - a instauração de inquérito civil, até seu encerramento.

§ 3º Tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito.

Pelo inciso I do § 2º do art. 26, a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços obsta a decadência do direito do consumidor reclamar pelos vícios do produto. A concretude das relações de consumo tem suscitado junto aos tribunais discussões a respeito desse dispositivo, ou seja, se a reclamação, prevista no art. 26, §2º, I, do CDC, suficiente para obstar a decadência do direito do consumidor de reclamar pelos vícios do produto, pode ser feita de forma verbal ou somente de forma.

A Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do Recurso Especial nº 1.442.597 - DF (2014/0058916-5), em que foi relatora a Ministra Nancy Andrigh, assim decidiu:

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO REDIBITÓRIA. RECLAMAÇÃO QUE OBSTA A DECADÊNCIA. COMPROVAÇÃO PELO CONSUMIDOR. POSSIBILIDADE DE DAR-SE DOCUMENTALMENTE OU VERBALMENTE. PLEITO DE PRODUÇÃO DE PROVA TESTEMUNHAL. JULGAMENTO ANTECIPADO DA LIDE. CERCEAMENTO DE DEFESA. OCORRÊNCIA.

1. Ação ajuizada em 22/06/2012. Recurso especial concluso ao gabinete em 05/09/2016. Julgamento: CPC/73.

2. O propósito recursal é definir i) se a reclamação, prevista no art. 26, § 2º, I, do CDC, hábil a obstar a decadência do direito do consumidor de reclamar pelos vícios do produto, pode ser feita de forma verbal ou somente de forma documental e ii) conseqüentemente, se houve cerceamento de defesa à recorrente, em virtude do indeferimento da produção de prova testemunhal requerida.

3. A lei não preestabelece uma forma para a realização da reclamação, exigindo apenas comprovação de que o fornecedor

tomou ciência inequívoca quanto ao propósito do consumidor de reclamar pelos vícios do produto ou serviço.

4. A reclamação obstativa da decadência, prevista no art. 26, § 2º, I, do CDC, pode ser feita documentalmente – por meio físico ou eletrônico – ou mesmo verbalmente – pessoalmente ou por telefone – e, conseqüentemente, a sua comprovação pode dar-se por todos os meios admitidos em direito.

5. Admitindo-se que a reclamação ao fornecedor pode dar-se pelas mais amplas formas admitidas, sendo apenas exigível ao consumidor que comprove a sua efetiva realização, inviável o julgamento antecipado da lide, quando este pleiteou a produção de prova oral para tal desiderato. Ocorrência de cerceamento de defesa.

6. Recurso especial conhecido e provido.

A Relatora, em seu voto, ao fundamentar sua decisão, transcreveu esclarecedora passagem Héctor Valverde Santana¹, que, pela sua relevância, transcrevemos a seguir:

Efetivamente, pode o consumidor, ou quem o represente legalmente, apresentar a sua reclamação perante o fornecedor por todos os meios possíveis, seja verbal, pessoalmente ou por telefone, nos Serviços de Atendimento ao Cliente (SAC), por escrito, mediante instrumento enviado pelo cartório de títulos e documentos, carta registrada ou simples, encaminhada pelo serviço postal ou entregue diretamente pelo consumidor, e-mail, faz, dentre outros.

A exigência da lei é apenas quanto à comprovação de que o fornecedor tomou ciência inequívoca quanto ao propósito do consumidor de reclamar pelos vícios do produto ou serviço. A reclamação verbal também é válida, podendo ser provada mediante a oitiva de testemunhas. Ressalte-se que a

¹ SANTANA, Héctor Valverde. *Prescrição e decadência nas relação de consumo*. São Paulo: Ed. Revista dos Tribunais, 2002.

reclamação por escrito deve ter preferência do consumidor, pois é meio mais seguro em caso de necessidade de comprovação em eventual processo judicial.

Independentemente do meio de prova da reclamação, quando a alegação do consumidor for verossímil ou identificada a sua hipossuficiência, o juiz pode determinar a inversão do ônus da prova, porquanto direito básico assegurado pelo art. 6º, VIII, do CDC (SANTANA, Héctor Valverde.

A proposição que ora apresentamos objetiva resguardar os direitos do consumidor, tornando expressa na lei a possibilidade de a reclamação obstativa da decadência, prevista no art. 26, § 2º, I, do Código de Defesa do Consumidor, ser realizada documentalmente, por meio físico ou eletrônico, ou verbalmente, pessoalmente ou por telefone, e a sua comprovação poder se dar por todos os meios admitidos em direito

Sala das Sessões, em 20 de fevereiro de 2018.

Deputado AUGUSTO CARVALHO
Solidariedade/DF

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

.....
CAPÍTULO IV
DA QUALIDADE DE PRODUTOS E SERVIÇOS, DA PREVENÇÃO E DA REPARAÇÃO
DOS DANOS
.....

Seção IV
Da Decadência e da Prescrição

Art. 26. O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em:

I - trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis;

II - noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.

§ 1º Inicia-se a contagem do prazo decadencial a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços.

§ 2º Obstat a decadência:

I - a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca;

II - (VETADO).

III - a instauração de inquérito civil, até seu encerramento.

§ 3º Tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito.

Art. 27. Prescreve em cinco anos a pretensão à reparação pelos danos causados por fato do produto ou do serviço prevista na Seção II deste Capítulo, iniciando-se a contagem do prazo a partir do conhecimento do dano e de sua autoria.

Parágrafo único. (VETADO).

.....
.....

FIM DO DOCUMENTO