

**AVULSO NÃO
PUBLICADO
PARECERES
DIVERGENTES
(?)**



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 6.523-B, DE 2009 **(Do Sr. João Dado)**

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; tendo pareceres: da Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio, pela rejeição deste, dos de nºs 464/11, 521/11 e 700/11, apensados, das emendas apresentadas na Comissão e do Substitutivo da Comissão de Defesa do Consumidor (relator: DEP. ANTONIO BALHMANN); e da Comissão de Defesa do Consumidor, pela aprovação deste e dos de nºs 464/11, 521/11 e 700/11, apensados, com substitutivo, e pela rejeição da emenda apresentada ao substitutivo (relator: DEP. FELIPE MAIA).

NOVO DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE:

DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO;
DEFESA DO CONSUMIDOR E
CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD)

APRECIÇÃO:

Proposição sujeita à apreciação conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

SUMÁRIO

I – Projeto inicial

II – Projetos apensados: 464/11, 521/11 e 700/11

III – Na Comissão de Defesa do Consumidor:

- Parecer do Relator
- 1º Substitutivo oferecido pelo Relator
- Emenda apresentada ao Substitutivo
- Parecer à emenda apresentada
- Complementação de voto
- 2º Substitutivo oferecido pelo Relator
- Parecer da Comissão

IV – Na Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio:

- Emendas apresentadas (2)
- Parecer do Relator
- Parecer da Comissão
- Voto em separado

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Ficam os fornecedores de bens e serviços obrigados a fixar data e turno para realização dos serviços ou entrega dos produtos aos consumidores.

Art. 2º Os fornecedores de bens e serviços deverão estipular, no ato da contratação, o cumprimento das suas obrigações nos turnos da manhã, tarde ou noite, em conformidade com os seguintes horários:

I – turno da manhã: compreende o período entre 7h e 12h (sete e doze horas);

II – turno da tarde: compreende o período entre 12h e 18h (doze e dezoito horas);

III – turno da noite: compreende o período entre 18h e 13h (dezoito e vinte e três horas).

Art. 3º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Ante a ausência de obrigatoriedade de marcação de data e hora para a entrega de mercadorias ou prestação de serviços, os consumidores têm

sido vítimas frequentes de irresponsabilidades e abusos cometidos pelos seus fornecedores ou prestadores de serviços.

Ou seja, não são raras as circunstâncias em que o consumidor depara-se com a livre estipulação dos fornecedores ou prestadores de serviço, vendo-se obrigado a aguardar em sua residência a prestação do serviço ou a entrega do produto adquirido por vários dias consecutivos.

Como se não bastasse, quando fixada data, não se estipula hora para a entrega da mercadoria ou execução do serviço. Ou seja, o consumidor fica à disposição durante o informal “horário comercial”; o que o obriga a permanecer em sua residência praticamente durante todo o dia, muitas vezes sem que a entrega se efetive ou, ainda pior, sem que haja qualquer comunicação por parte do estabelecimento comercial.

Em virtude dessa prática costumeira – que indubitavelmente afronta a dignidade do consumidor e até mesmo a Constituição Federal e o Código de Defesa do Consumidor no que tange aos direitos fundamentais – não são raras as vezes em que consumidores deixam de realizar seus afazeres diários por ter assumido o compromisso de permanecerem em suas residências para efetuar o recebimento de mercadoria ou a prestação do serviço.

Atualmente, a proteção ao consumidor é um direito de indubitável importância. Fruto do movimento consumerista que aos poucos foi se integrando ao ordenamento jurídico nacional, pela via dos precedentes jurisprudenciais, o direito do consumidor atingiu seu auge com a promulgação da Constituição Federal, em 1988. Ou seja, a carta política brasileira prevê expressamente que o Estado deverá promover, na forma da lei, a defesa do consumidor (artigo 5º, XXXII) e que este será objeto de especial proteção no contexto da ordem econômica, elevando a defesa do consumidor ao patamar de princípio norteador da atividade econômica no país (art. 170, V).

Nesse sentido, não há como deixar de ressaltar a natureza principiológica das normas de defesa do consumidor que emana do próprio dispositivo constitucional, o qual por sua vez confere, de forma expressa, especial proteção aos consumidores enquanto parte mais frágil da relação de consumo, sujeitos, pois, às práticas abusivas ou desleais dos maus fornecedores.

No entanto, o Código de Defesa do Consumidor, como lei principiológica que é, não é analítico, mas sintético. Ou seja, contém preceitos gerais, fixando princípios fundamentais da relação de consumo. Na prática, a relação do consumidor com o prestador de serviços continua abalada. Ou seja, inobstante a ativa participação de órgãos como o PROCON e o IDEC, o descumprimento de normas correlatas à proteção do consumidor é flagrante e manifesta.

É nesse sentido que a presente propositura busca criar instrumentos para beneficiar a população em geral, tornando-se manifesta a oportunidade e conveniência do Projeto de Lei que ora submetemos à apreciação dos Nobres Pares, uma vez que, visando coibir práticas abusivas de fornecedores, atende à necessidade não só de se preestabelecer data e hora para a entrega de mercadorias e prestação de serviços, como também a obrigatoriedade de seu cumprimento.

Eis porque, inspirado pela iniciativa pioneira da Deputada Estadual Vanessa Damo, do PV-SP, autora da Lei nº 13.747/2009, que obriga os fornecedores de bens e serviços localizados no Estado de São Paulo a fixar data e turno para a entrega dos produtos ou realização dos serviços aos consumidores, resolvi elaborar e apresentar o presente projeto de lei, para criar Lei semelhante em âmbito federal.

Contamos, pois, com a colaboração dos nobres pares para a apreciação e aprovação do projeto de lei em tela.

Sala das Sessões, em 2 de dezembro de 2009.

Deputado João Dado

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**

**CONSTITUIÇÃO
DA
REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
1988**

TÍTULO II DOS DIREITOS E GARANTIAS FUNDAMENTAIS

CAPÍTULO I DOS DIREITOS E DEVERES INDIVIDUAIS E COLETIVOS

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

I - homens e mulheres são iguais em direitos e obrigações, nos termos desta Constituição;

II - ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa senão em virtude de lei;

III - ninguém será submetido a tortura nem a tratamento desumano ou degradante;

IV - é livre a manifestação do pensamento, sendo vedado o anonimato;

V - é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem;

VI - é inviolável a liberdade de consciência e de crença, sendo assegurado o livre exercício dos cultos religiosos e garantida, na forma da lei, a proteção aos locais de culto e a suas liturgias;

VII - é assegurada, nos termos da lei, a prestação de assistência religiosa nas entidades civis e militares de internação coletiva;

VIII - ninguém será privado de direitos por motivo de crença religiosa ou de convicção filosófica ou política, salvo se as invocar para eximir-se de obrigação legal a todos imposta e recusar-se a cumprir prestação alternativa, fixada em lei;

IX - é livre a expressão da atividade intelectual, artística, científica e de comunicação, independentemente de censura ou licença;

X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;

XI - a casa é asilo inviolável do indivíduo, ninguém nela podendo penetrar sem consentimento do morador, salvo em caso de flagrante delito ou desastre, ou para prestar socorro, ou, durante o dia, por determinação judicial;

XII - é inviolável o sigilo da correspondência e das comunicações telegráficas, de dados e das comunicações telefônicas, salvo, no último caso, por ordem judicial, nas hipóteses e na forma que a lei estabelecer para fins de investigação criminal ou instrução processual penal;

XIII - é livre o exercício de qualquer trabalho, ofício ou profissão, atendidas as qualificações profissionais que a lei estabelecer;

XIV - é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional;

XV - é livre a locomoção no território nacional em tempo de paz, podendo qualquer pessoa, nos termos da lei, nele entrar, permanecer ou dele sair com seus bens;

XVI - todos podem reunir-se pacificamente, sem armas, em locais abertos ao público, independentemente de autorização, desde que não frustrem outra reunião

anteriormente convocada para o mesmo local, sendo apenas exigido prévio aviso à autoridade competente;

XVII - é plena a liberdade de associação para fins lícitos, vedada a de caráter paramilitar;

XVIII - a criação de associações e, na forma da lei, a de cooperativas independem de autorização, sendo vedada a interferência estatal em seu funcionamento;

XIX - as associações só poderão ser compulsoriamente dissolvidas ou ter suas atividades suspensas por decisão judicial, exigindo-se, no primeiro caso, o trânsito em julgado;

XX - ninguém poderá ser compelido a associar-se ou a permanecer associado;

XXI - as entidades associativas, quando expressamente autorizadas, têm legitimidade para representar seus filiados judicial ou extrajudicialmente;

XXII - é garantido o direito de propriedade;

XXIII - a propriedade atenderá a sua função social;

XXIV - a lei estabelecerá o procedimento para desapropriação por necessidade ou utilidade pública, ou por interesse social, mediante justa e prévia indenização em dinheiro, ressalvados os casos previstos nesta Constituição;

XXV - no caso de iminente perigo público, a autoridade competente poderá usar de propriedade particular, assegurada ao proprietário indenização ulterior, se houver dano;

XXVI - a pequena propriedade rural, assim definida em lei, desde que trabalhada pela família, não será objeto de penhora para pagamento de débitos decorrentes de sua atividade produtiva, dispondo a lei sobre os meios de financiar o seu desenvolvimento;

XXVII - aos autores pertence o direito exclusivo de utilização, publicação ou reprodução de suas obras, transmissível aos herdeiros pelo tempo que a lei fixar;

XXVIII - são assegurados, nos termos da lei:

a) a proteção às participações individuais em obras coletivas e à reprodução da imagem e voz humanas, inclusive nas atividades desportivas;

b) o direito de fiscalização do aproveitamento econômico das obras que criarem ou de que participarem aos criadores, aos intérpretes e às respectivas representações sindicais e associativas;

XXIX - a lei assegurará aos autores de inventos industriais privilégio temporário para sua utilização, bem como proteção às criações industriais, à propriedade das marcas, aos nomes de empresas e a outros signos distintivos, tendo em vista o interesse social e o desenvolvimento tecnológico e econômico do País;

XXX - é garantido o direito de herança;

XXXI - a sucessão de bens de estrangeiros situados no País será regulada pela lei brasileira em benefício do cônjuge ou dos filhos brasileiros, sempre que não lhes seja mais favorável a lei pessoal do *de cuius* ;

XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;

XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;

XXXIV - são a todos assegurados, independentemente do pagamento de taxas:

a) o direito de petição aos poderes públicos em defesa de direitos ou contra ilegalidade ou abuso de poder;

b) a obtenção de certidões em repartições públicas, para defesa de direitos e esclarecimento de situações de interesse pessoal;

XXXV - a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito;

XXXVI - a lei não prejudicará o direito adquirido, o ato jurídico perfeito e a coisa julgada;

XXXVII - não haverá juízo ou tribunal de exceção;

XXXVIII - é reconhecida a instituição do júri, com a organização que lhe der a lei, assegurados:

a) a plenitude de defesa;

b) o sigilo das votações;

c) a soberania dos veredictos;

d) a competência para o julgamento dos crimes dolosos contra a vida;

XXXIX - não há crime sem lei anterior que o defina, nem pena sem prévia cominação legal;

XL - a lei penal não retroagirá, salvo para beneficiar o réu;

XLI - a lei punirá qualquer discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;

XLII - a prática do racismo constitui crime inafiançável e imprescritível, sujeito à pena de reclusão, nos termos da lei;

XLIII - a lei considerará crimes inafiançáveis e insuscetíveis de graça ou anistia a prática da tortura, o tráfico ilícito de entorpecentes e drogas afins, o terrorismo e os definidos como crimes hediondos, por eles respondendo os mandantes, os executores e os que, podendo evitá-los, se omitirem;

XLIV - constitui crime inafiançável e imprescritível a ação de grupos armados, civis ou militares, contra a ordem constitucional e o Estado democrático;

XLV - nenhuma pena passará da pessoa do condenado, podendo a obrigação de reparar o dano e a decretação do perdimento de bens ser, nos termos da lei, estendidas aos sucessores e contra eles executadas, até o limite do valor do patrimônio transferido;

XLVI - a lei regulará a individualização da pena e adotará, entre outras, as seguintes:

a) privação ou restrição da liberdade;

b) perda de bens;

c) multa;

d) prestação social alternativa;

e) suspensão ou interdição de direitos;

XLVII - não haverá penas:

a) de morte, salvo em caso de guerra declarada, nos termos do art. 84, XIX;

b) de caráter perpétuo;

c) de trabalhos forçados;

d) de banimento;

e) cruéis;

XLVIII - a pena será cumprida em estabelecimentos distintos, de acordo com a natureza do delito, a idade e o sexo do apenado;

XLIX - é assegurado aos presos o respeito à integridade física e moral;

L - às presidiárias serão asseguradas condições para que possam permanecer com seus filhos durante o período de amamentação;

LI - nenhum brasileiro será extraditado, salvo o naturalizado, em caso de crime comum, praticado antes da naturalização, ou de comprovado envolvimento em tráfico ilícito de entorpecentes e drogas afins, na forma da lei;

LII - não será concedida extradição de estrangeiro por crime político ou de opinião;

LIII - ninguém será processado nem sentenciado senão pela autoridade competente;

LIV - ninguém será privado da liberdade ou de seus bens sem o devido processo legal;

LV - aos litigantes, em processo judicial ou administrativo, e aos acusados em geral são assegurados o contraditório e a ampla defesa, com os meios e recursos a ela inerentes;

LVI - são inadmissíveis, no processo, as provas obtidas por meios ilícitos;

LVII - ninguém será considerado culpado até o trânsito em julgado de sentença penal condenatória;

LVIII - o civilmente identificado não será submetido a identificação criminal, salvo nas hipóteses previstas em lei;

LIX - será admitida ação privada nos crimes de ação pública, se esta não for intentada no prazo legal;

LX - a lei só poderá restringir a publicidade dos atos processuais quando a defesa da intimidade ou o interesse social o exigirem;

LXI - ninguém será preso senão em flagrante delito ou por ordem escrita e fundamentada de autoridade judiciária competente, salvo nos casos de transgressão militar ou crime propriamente militar, definidos em lei;

LXII - a prisão de qualquer pessoa e o local onde se encontre serão comunicados imediatamente ao juiz competente e à família do preso ou à pessoa por ele indicada;

LXIII - o preso será informado de seus direitos, entre os quais o de permanecer calado, sendo-lhe assegurada a assistência da família e de advogado;

LXIV - o preso tem direito à identificação dos responsáveis por sua prisão ou por seu interrogatório policial;

LXV - a prisão ilegal será imediatamente relaxada pela autoridade judiciária;

LXVI - ninguém será levado à prisão ou nela mantido quando a lei admitir a liberdade provisória, com ou sem fiança;

LXVII - não haverá prisão civil por dívida, salvo a do responsável pelo inadimplemento voluntário e inescusável de obrigação alimentícia e a do depositário infiel;

LXVIII - conceder-se-á *habeas corpus* sempre que alguém sofrer ou se achar ameaçado de sofrer violência ou coação em sua liberdade de locomoção, por ilegalidade ou abuso de poder;

LXIX - conceder-se-á mandado de segurança para proteger direito líquido e certo, não amparado por *habeas corpus* ou *habeas data*, quando o responsável pela ilegalidade ou

abuso de poder for autoridade pública ou agente de pessoa jurídica no exercício de atribuições do poder público;

LXX - o mandado de segurança coletivo pode ser impetrado por:

a) partido político com representação no Congresso Nacional;

b) organização sindical, entidade de classe ou associação legalmente constituída e em funcionamento há pelo menos um ano, em defesa dos interesses de seus membros ou associados;

LXXI - conceder-se-á mandado de injunção sempre que a falta de norma regulamentadora torne inviável o exercício dos direitos e liberdades constitucionais e das prerrogativas inerentes à nacionalidade, à soberania e à cidadania;

LXXII - conceder-se-á *habeas data* :

a) para assegurar o conhecimento de informações relativas à pessoa do impetrante, constantes de registros ou bancos de dados de entidades governamentais ou de caráter público;

b) para a retificação de dados, quando não se prefira fazê-lo por processo sigiloso, judicial ou administrativo;

LXXIII - qualquer cidadão é parte legítima para propor ação popular que vise a anular ato lesivo ao patrimônio público ou de entidade de que o Estado participe, à moralidade administrativa, ao meio ambiente e ao patrimônio histórico e cultural, ficando o autor, salvo comprovada má-fé, isento de custas judiciais e do ônus da sucumbência;

LXXIV - o Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos;

LXXV - o Estado indenizará o condenado por erro judiciário, assim como o que ficar preso além do tempo fixado na sentença;

LXXVI - são gratuitos para os reconhecidamente pobres, na forma da lei:

a) o registro civil de nascimento;

b) a certidão de óbito;

LXXVII - são gratuitas as ações de *habeas corpus* e *habeas data* , e, na forma da lei, os atos necessários ao exercício da cidadania.

LXXVIII - a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação. [\(Inciso acrescido pela Emenda Constitucional nº 45, de 2004\)](#)

§ 1º As normas definidoras dos direitos e garantias fundamentais têm aplicação imediata.

§ 2º Os direitos e garantias expressos nesta Constituição não excluem outros decorrentes do regime e dos princípios por ela adotados, ou dos tratados internacionais em que a República Federativa do Brasil seja parte.

§ 3º Os tratados e convenções internacionais sobre direitos humanos que forem aprovados, em cada Casa do Congresso Nacional, em dois turnos, por três quintos dos votos dos respectivos membros, serão equivalentes às emendas constitucionais. [\(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 45, de 2004\)](#)

§ 4º O Brasil se submete à jurisdição de Tribunal Penal Internacional a cuja criação tenha manifestado adesão. [\(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 45, de 2004\)](#)

CAPÍTULO II
DOS DIREITOS SOCIAIS

Art. 6º São direitos sociais a educação, a saúde, o trabalho, a moradia, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição. ([Artigo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 26, de 2000](#))

.....

TÍTULO VII
DA ORDEM ECONÔMICA E FINANCEIRA

CAPÍTULO I
DOS PRINCÍPIOS GERAIS DA ATIVIDADE ECONÔMICA

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

- I - soberania nacional;
- II - propriedade privada;
- III - função social da propriedade;
- IV - livre concorrência;
- V - defesa do consumidor;

VI - defesa do meio ambiente, inclusive mediante tratamento diferenciado conforme o impacto ambiental dos produtos e serviços e de seus processos de elaboração e prestação; ([Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 42, de 2003](#))

- VII - redução das desigualdades regionais e sociais;
- VIII - busca do pleno emprego;

IX - tratamento favorecido para as empresas de pequeno porte constituídas sob as leis brasileiras e que tenham sua sede e administração no País. ([Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 6, de 1995](#))

Parágrafo único. É assegurado a todos o livre exercício de qualquer atividade econômica, independentemente de autorização de órgãos públicos, salvo nos casos previstos em lei.

Art. 171. ([Revogado pela Emenda Constitucional nº 6, de 1995](#))

.....

.....

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 I
DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

.....
.....

LEI Nº 13.747, DE 7 DE OUTUBRO DE 2009

Obriga os fornecedores de bens e serviços localizados no Estado de São Paulo a fixar data e turno para a entrega dos produtos ou realização dos serviços aos consumidores, e dá outras providências

O GOVERNADOR DO ESTADO DE SÃO PAULO:

Faço saber que a Assembleia Legislativa decreta e eu promulgo a seguinte lei:

Artigo 1º - Ficam os fornecedores de bens e serviços localizados no Estado obrigados a fixar data e turno para realização dos serviços ou entrega dos produtos aos consumidores.

Artigo 2º - Os fornecedores de bens e serviços deverão estipular, no ato da contratação, o cumprimento das suas obrigações nos turnos da manhã, tarde ou noite, em conformidade com os seguintes horários:

I - turno da manhã: compreende o período entre 7h00 e 12h00 (sete e doze horas);

II - turno da tarde: compreende o período entre 12h00 e 18h00 (doze e dezoito horas);

III - turno da noite: compreende o período entre 18h00 e 23h00 (dezoito e vinte e três horas).

Parágrafo único - vetado.

.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 464, DE 2011

(Da Sra. Nilda Gondim)

Altera a redação de dispositivos da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que "dispõe sobre a proteção ao consumidor e dá outras providências".

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-6523/2009.

Art. 1º. Esta lei altera a redação de dispositivos do Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

Art. 2º. O art. 6º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso XI:

“Art. 6º.....:

.....

XI- a escolha da data e turno matutino ou vespertino ou noturno, horários de 7:00h às 23:00h, para que os fornecedores de bens e serviços cumpram com o que foi contratado ou acordado, seja para a realização dos serviços ou para a entrega de bens ou produtos adquiridos. (NR)”

Art. 3º. O Capítulo VI da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido do seguinte art. 46-A:

“Art.46-A Os contratos expressos que regulam as relações de consumo devem conter cláusulas específicas quanto ao previsto no inciso XI do art. 6º, observadas as normas e restrições estaduais e municipais relativas aos locais e horários para o seu fiel cumprimento.

Parágrafo único. O não cumprimento do disposto neste artigo implica ao infrator, no que couber, as sanções de que tratam as normas de defesa do consumidor, sem prejuízo das

de natureza civil, penal e das definidas em leis específicas.”(NR)

Art. 4º. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A presente proposição objetiva assegurar ao consumidor o direito de escolha da data e horário para que os fornecedores de bens e serviços realizem as atividades contratadas ou a entrega de bens ou produtos adquiridos.

Com a previsão legal, por exemplo, se a entrega estiver agendada para o período da manhã, a encomenda tem que chegar entre 7h e 12h; no período da tarde, entre 12h e 18h; e no período da noite, entre 18h e 23h. Observadas, para esse fim, as regras e restrições estaduais e municipais.

O consumidor só tem a ganhar porque evitará espera indesejáveis, às vezes inútil, como ocorre até agora. Com a mudança na lei quando for feita uma compra ou a contratação de determinado serviço, o consumidor terá por escrito qual a data e o período do dia em que outra parte terá de cumprir.

Assim, caso o consumidor não seja atendido no turno marcado, a orientação é de que ele procure o Procon e denuncie a empresa, que poderá ser multada de acordo com o Código de Defesa do Consumidor.

Quem já não perdeu o dia inteiro de trabalho, por ficar preso em casa esperando por um produto, que muitas vezes nem chegou a ser entregue? Geralmente as empresas informam que a entrega será feita em “horário comercial”.

A medida não terá impacto no bolso do consumidor, já que as lojas e empresas estarão obrigadas à prestação completa de serviço ou entrega do bem adquirido, considerando que muitos estabelecimentos comerciais às vezes possuem toda uma estrutura de entrega ou terceirizam esse serviço e não podem repassar esse custo operacional ao consumidor.

Afinal, o equilíbrio proporcionado por uma Lei, define o equilíbrio de uma nação.

Pelas razões acima expostas, espero poder contar com o apoio dos ilustres pares para a aprovação deste projeto de lei.

Sala das Sessões, em 16 de fevereiro de 2011.

Deputada NILDA GONDIM

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**

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 III
DOS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR**

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX - (VETADO);

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

.....

CAPÍTULO VI
DA PROTEÇÃO CONTRATUAL

Seção I
Disposições Gerais

Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

Art. 47. As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.

.....

.....

PROJETO DE LEI
N.º 521, DE 2011
(Do Sr. Pedro Paulo)

Dispõe sobre a obrigatoriedade de as Empresas Prestadoras de Serviço Público agendarem o atendimento aos usuários.

DESPACHO:
APENSE-SE AO PL-6523/2009.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º - Ficam as prestadoras de serviços públicos obrigadas a agendar horários para atendimento de seus usuários.

§ 1º – Aplica-se o disposto no *caput* às concessionárias e permissionárias de serviços públicos que os prestem gratuitamente ou de forma remunerada.

§ 2º - O agendamento deverá conter informações sobre dia, hora e local para o atendimento dos usuários.

§ 3º - As empresas especificadas no *caput* não poderão ultrapassar o período de uma hora estipulado para iniciar o atendimento, sob pena das sanções cabíveis.

Art. 2º - O agendamento de horários para atendimento dos usuários deverá ser realizado pelos seguintes meios:

I – presencial;

II – telefônico;

III – internet.

§ 1º - O serviço de agendamento de horários presencial deverá funcionar no horário comercial.

§ 2º - O serviço de agendamento de horários, por meio telefônico, deverá funcionar 24 (vinte e quatro) horas.

Art. 3º - Para os fins desta lei, entende-se por:

I - prestadoras de serviços públicos, as pessoas jurídicas, de direito público ou privado, que, por concessão, permissão ou autorização do Poder Público, prestam serviços públicos à população;

II - serviços públicos, os de:

a) telefonia fixa;

b) telefonia móvel celular;

c) fornecimento de energia elétrica;

d) televisão por assinatura;

e) provimento de acesso à Internet;

f) fornecimento de gás canalizado;

g) abastecimento de água e coleta de esgoto;

h) transporte público coletivo de passageiros;

i) outros que a lei considere como tais;

III - atendimento presencial, aquele prestado pessoal e diretamente ao consumidor, na presença deste, em local apropriado, destinado a esse fim;

IV - atendimento telefônico, aquele prestado por comunicação telefônica;

VI - atendimento pela Internet, aquele que se dá por meio da Rede Mundial de Computadores - Internet, abrangendo as comunicações que se processam:

- a) diretamente a partir de página mantida pela prestadora de serviço público;
- b) por meio de correspondência eletrônica ("e-mail").

Art. 4º - O descumprimento do disposto nesta lei acarretará a aplicação das seguintes penalidades pelo órgão competente, sucessivamente:

I – advertência;

II – multa na forma prevista no art. 57 da Lei 8.078/90;

III – pagamento em dobro da multa prevista no inciso anterior;

IV – revogação da concessão ou da permissão de prestar o serviço público.

Art. 5º - O Poder Executivo regulamentará esta lei, especialmente para o fim de estabelecer os órgãos competentes para:

- I - fiscalizar o cumprimento do nela disposto;
- II - aplicar a penalidade a que se refere o artigo 11.

Art. 6º - As despesas decorrentes da execução desta lei correrão à conta de dotações orçamentárias próprias.

Art. 7º - Esta lei entrará em vigor 60 (sessenta) dia após sua publicação.

JUSTIFICATIVA

Trata-se de projeto de lei que objetiva melhorar a prestação de serviços públicos aos consumidores.

É notório o descaso com que as concessionárias, permissionárias e autorizadas de serviços públicos tratam os usuários. Problema

grave é o verificado entre os consumidores é a questão do agendamento para visita técnica para solução de problemas. Normalmente, o agendamento é efetuado pelas empresas em turnos (manhã, tarde e noite), sem uma precisão do horário de atendimento. Com isso, os consumidores permanecem por horas esperando o atendimento, o que revela a enorme dificuldade de ter suas solicitações atendidas.

Esta proposição visa a ser mais um mecanismo a dar efetividade ao inciso XXXII do art. 5º da Constituição, que determina ao Estado promover a defesa do consumidor.

Um ordenamento jurídico protetivo harmoniza as relações existentes entre consumidores e fornecedores. Com o consumidor mais forte, exercendo ativamente sua cidadania, há a contribuição para o fortalecimento do povo na defesa de seus direitos.

Portanto, certo de que este projeto de lei trará substancial benefício à sociedade, conto com o apoio dos preclaros Deputados para aprovarmos esta proposição que objetiva a tutela dos direitos do consumidor.

Sala das Sessões, 22 de fevereiro de 2011

Pedro Paulo
Deputado Federal PMDB – RJ

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**

**CONSTITUIÇÃO
DA
REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
1988**

.....
**TÍTULO II
DOS DIREITOS E GARANTIAS FUNDAMENTAIS**

**CAPÍTULO I
DOS DIREITOS E DEVERES INDIVIDUAIS E COLETIVOS**

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

I - homens e mulheres são iguais em direitos e obrigações, nos termos desta Constituição;

II - ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa senão em virtude de lei;

III - ninguém será submetido a tortura nem a tratamento desumano ou degradante;

IV - é livre a manifestação do pensamento, sendo vedado o anonimato;

V - é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem;

VI - é inviolável a liberdade de consciência e de crença, sendo assegurado o livre exercício dos cultos religiosos e garantida, na forma da lei, a proteção aos locais de culto e a suas liturgias;

VII - é assegurada, nos termos da lei, a prestação de assistência religiosa nas entidades civis e militares de internação coletiva;

VIII - ninguém será privado de direitos por motivo de crença religiosa ou de convicção filosófica ou política, salvo se as invocar para eximir-se de obrigação legal a todos imposta e recusar-se a cumprir prestação alternativa, fixada em lei;

IX - é livre a expressão da atividade intelectual, artística, científica e de comunicação, independentemente de censura ou licença;

X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;

XI - a casa é asilo inviolável do indivíduo, ninguém nela podendo penetrar sem consentimento do morador, salvo em caso de flagrante delito ou desastre, ou para prestar socorro, ou, durante o dia, por determinação judicial;

XII - é inviolável o sigilo da correspondência e das comunicações telegráficas, de dados e das comunicações telefônicas, salvo, no último caso, por ordem judicial, nas hipóteses e na forma que a lei estabelecer para fins de investigação criminal ou instrução processual penal;

XIII - é livre o exercício de qualquer trabalho, ofício ou profissão, atendidas as qualificações profissionais que a lei estabelecer;

XIV - é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional;

XV - é livre a locomoção no território nacional em tempo de paz, podendo qualquer pessoa, nos termos da lei, nele entrar, permanecer ou dele sair com seus bens;

XVI - todos podem reunir-se pacificamente, sem armas, em locais abertos ao público, independentemente de autorização, desde que não frustrem outra reunião anteriormente convocada para o mesmo local, sendo apenas exigido prévio aviso à autoridade competente;

XVII - é plena a liberdade de associação para fins lícitos, vedada a de caráter paramilitar;

XVIII - a criação de associações e, na forma da lei, a de cooperativas independem de autorização, sendo vedada a interferência estatal em seu funcionamento;

XIX - as associações só poderão ser compulsoriamente dissolvidas ou ter suas atividades suspensas por decisão judicial, exigindo-se, no primeiro caso, o trânsito em julgado;

XX - ninguém poderá ser compelido a associar-se ou a permanecer associado;

XXI - as entidades associativas, quando expressamente autorizadas, têm legitimidade para representar seus filiados judicial ou extrajudicialmente;

XXII - é garantido o direito de propriedade;

XXIII - a propriedade atenderá a sua função social;

XXIV - a lei estabelecerá o procedimento para desapropriação por necessidade ou utilidade pública, ou por interesse social, mediante justa e prévia indenização em dinheiro, ressalvados os casos previstos nesta Constituição;

XXV - no caso de iminente perigo público, a autoridade competente poderá usar de propriedade particular, assegurada ao proprietário indenização ulterior, se houver dano;

XXVI - a pequena propriedade rural, assim definida em lei, desde que trabalhada pela família, não será objeto de penhora para pagamento de débitos decorrentes de sua atividade produtiva, dispondo a lei sobre os meios de financiar o seu desenvolvimento;

XXVII - aos autores pertence o direito exclusivo de utilização, publicação ou reprodução de suas obras, transmissível aos herdeiros pelo tempo que a lei fixar;

XXVIII - são assegurados, nos termos da lei:

a) a proteção às participações individuais em obras coletivas e à reprodução da imagem e voz humanas, inclusive nas atividades desportivas;

b) o direito de fiscalização do aproveitamento econômico das obras que criarem ou de que participarem aos criadores, aos intérpretes e às respectivas representações sindicais e associativas;

XXIX - a lei assegurará aos autores de inventos industriais privilégio temporário para sua utilização, bem como proteção às criações industriais, à propriedade das marcas, aos nomes de empresas e a outros signos distintivos, tendo em vista o interesse social e o desenvolvimento tecnológico e econômico do País;

XXX - é garantido o direito de herança;

XXXI - a sucessão de bens de estrangeiros situados no País será regulada pela lei brasileira em benefício do cônjuge ou dos filhos brasileiros, sempre que não lhes seja mais favorável a lei pessoal do *de cujus* ;

XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;

XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;

XXXIV - são a todos assegurados, independentemente do pagamento de taxas:

a) o direito de petição aos poderes públicos em defesa de direitos ou contra ilegalidade ou abuso de poder;

b) a obtenção de certidões em repartições públicas, para defesa de direitos e esclarecimento de situações de interesse pessoal;

XXXV - a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito;

XXXVI - a lei não prejudicará o direito adquirido, o ato jurídico perfeito e a coisa julgada;

XXXVII - não haverá juízo ou tribunal de exceção;

XXXVIII - é reconhecida a instituição do júri, com a organização que lhe der a lei, assegurados:

a) a plenitude de defesa;

b) o sigilo das votações;

c) a soberania dos veredictos;

d) a competência para o julgamento dos crimes dolosos contra a vida;

XXXIX - não há crime sem lei anterior que o defina, nem pena sem prévia cominação legal;

XL - a lei penal não retroagirá, salvo para beneficiar o réu;

XLI - a lei punirá qualquer discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;

XLII - a prática do racismo constitui crime inafiançável e imprescritível, sujeito à pena de reclusão, nos termos da lei;

XLIII - a lei considerará crimes inafiançáveis e insuscetíveis de graça ou anistia a prática da tortura, o tráfico ilícito de entorpecentes e drogas afins, o terrorismo e os definidos como crimes hediondos, por eles respondendo os mandantes, os executores e os que, podendo evitá-los, se omitirem;

XLIV - constitui crime inafiançável e imprescritível a ação de grupos armados, civis ou militares, contra a ordem constitucional e o Estado democrático;

XLV - nenhuma pena passará da pessoa do condenado, podendo a obrigação de reparar o dano e a decretação do perdimento de bens ser, nos termos da lei, estendidas aos sucessores e contra eles executadas, até o limite do valor do patrimônio transferido;

XLVI - a lei regulará a individualização da pena e adotará, entre outras, as seguintes:

a) privação ou restrição da liberdade;

b) perda de bens;

c) multa;

d) prestação social alternativa;

e) suspensão ou interdição de direitos;

XLVII - não haverá penas:

a) de morte, salvo em caso de guerra declarada, nos termos do art. 84, XIX;

b) de caráter perpétuo;

c) de trabalhos forçados;

d) de banimento;

e) cruéis;

XLVIII - a pena será cumprida em estabelecimentos distintos, de acordo com a natureza do delito, a idade e o sexo do apenado;

XLIX - é assegurado aos presos o respeito à integridade física e moral;

L - às presidiárias serão asseguradas condições para que possam permanecer com seus filhos durante o período de amamentação;

LI - nenhum brasileiro será extraditado, salvo o naturalizado, em caso de crime comum, praticado antes da naturalização, ou de comprovado envolvimento em tráfico ilícito de entorpecentes e drogas afins, na forma da lei;

LII - não será concedida extradição de estrangeiro por crime político ou de opinião;

LIII - ninguém será processado nem sentenciado senão pela autoridade competente;

LIV - ninguém será privado da liberdade ou de seus bens sem o devido processo legal;

LV - aos litigantes, em processo judicial ou administrativo, e aos acusados em geral são assegurados o contraditório e a ampla defesa, com os meios e recursos a ela inerentes;

LVI - são inadmissíveis, no processo, as provas obtidas por meios ilícitos;

LVII - ninguém será considerado culpado até o trânsito em julgado de sentença penal condenatória;

LVIII - o civilmente identificado não será submetido a identificação criminal, salvo nas hipóteses previstas em lei;

LIX - será admitida ação privada nos crimes de ação pública, se esta não for intentada no prazo legal;

LX - a lei só poderá restringir a publicidade dos atos processuais quando a defesa da intimidade ou o interesse social o exigirem;

LXI - ninguém será preso senão em flagrante delito ou por ordem escrita e fundamentada de autoridade judiciária competente, salvo nos casos de transgressão militar ou crime propriamente militar, definidos em lei;

LXII - a prisão de qualquer pessoa e o local onde se encontre serão comunicados imediatamente ao juiz competente e à família do preso ou à pessoa por ele indicada;

LXIII - o preso será informado de seus direitos, entre os quais o de permanecer calado, sendo-lhe assegurada a assistência da família e de advogado;

LXIV - o preso tem direito à identificação dos responsáveis por sua prisão ou por seu interrogatório policial;

LXV - a prisão ilegal será imediatamente relaxada pela autoridade judiciária;

LXVI - ninguém será levado à prisão ou nela mantido quando a lei admitir a liberdade provisória, com ou sem fiança;

LXVII - não haverá prisão civil por dívida, salvo a do responsável pelo inadimplemento voluntário e inescusável de obrigação alimentícia e a do depositário infiel;

LXVIII - conceder-se-á *habeas corpus* sempre que alguém sofrer ou se achar ameaçado de sofrer violência ou coação em sua liberdade de locomoção, por ilegalidade ou abuso de poder;

LXIX - conceder-se-á mandado de segurança para proteger direito líquido e certo, não amparado por *habeas corpus* ou *habeas data*, quando o responsável pela ilegalidade ou abuso de poder for autoridade pública ou agente de pessoa jurídica no exercício de atribuições do poder público;

LXX - o mandado de segurança coletivo pode ser impetrado por:

a) partido político com representação no Congresso Nacional;

b) organização sindical, entidade de classe ou associação legalmente constituída e em funcionamento há pelo menos um ano, em defesa dos interesses de seus membros ou associados;

LXXI - conceder-se-á mandado de injunção sempre que a falta de norma regulamentadora torne inviável o exercício dos direitos e liberdades constitucionais e das prerrogativas inerentes à nacionalidade, à soberania e à cidadania;

LXXII - conceder-se-á *habeas data* :

a) para assegurar o conhecimento de informações relativas à pessoa do impetrante, constantes de registros ou bancos de dados de entidades governamentais ou de caráter público;

b) para a retificação de dados, quando não se prefira fazê-lo por processo sigiloso, judicial ou administrativo;

LXXIII - qualquer cidadão é parte legítima para propor ação popular que vise a anular ato lesivo ao patrimônio público ou de entidade de que o Estado participe, à moralidade administrativa, ao meio ambiente e ao patrimônio histórico e cultural, ficando o autor, salvo comprovada má-fé, isento de custas judiciais e do ônus da sucumbência;

LXXIV - o Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos;

LXXV - o Estado indenizará o condenado por erro judiciário, assim como o que ficar preso além do tempo fixado na sentença;

LXXVI - são gratuitos para os reconhecidamente pobres, na forma da lei:

a) o registro civil de nascimento;

b) a certidão de óbito;

LXXVII - são gratuitas as ações de *habeas corpus* e *habeas data* , e, na forma da lei, os atos necessários ao exercício da cidadania.

LXXVIII - a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação. (*Inciso acrescido pela Emenda Constitucional nº 45, de 2004*)

§ 1º As normas definidoras dos direitos e garantias fundamentais têm aplicação imediata.

§ 2º Os direitos e garantias expressos nesta Constituição não excluem outros decorrentes do regime e dos princípios por ela adotados, ou dos tratados internacionais em que a República Federativa do Brasil seja parte.

§ 3º Os tratados e convenções internacionais sobre direitos humanos que forem aprovados, em cada Casa do Congresso Nacional, em dois turnos, por três quintos dos votos dos respectivos membros, serão equivalentes às emendas constitucionais. ([Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 45, de 2004](#))

§ 4º O Brasil se submete à jurisdição de Tribunal Penal Internacional a cuja criação tenha manifestado adesão. ([Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 45, de 2004](#))

CAPÍTULO II DOS DIREITOS SOCIAIS

Art. 6º São direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição. ([Artigo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 26, de 2000](#)) e ([Artigo com nova redação dada pela Emenda Constitucional nº 64, de 2010](#))

.....

.....

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 VII DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

.....

Art. 57. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos. (“Caput” do artigo com redação dada pela Lei nº 8.656, de 21/5/1993)

Parágrafo único. A multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (Ufir), ou índice equivalente que venha a substituí-lo. (Parágrafo único acrescido pela Lei nº 8.703, de 6/9/1993)

Art. 58. As penas de apreensão, de inutilização de produtos, de proibição de fabricação de produtos, de suspensão do fornecimento de produto ou serviço, de cassação do registro do produto e revogação da concessão ou permissão de uso serão aplicadas pela administração, mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando forem constatados vícios de quantidade ou de qualidade por inadequação ou insegurança do produto ou serviço.

.....

.....

PROJETO DE LEI N.º 700, DE 2011

(Do Sr. Eli Correa Filho)

Inclui o art. 35 - A à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-6523/2009.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º - Altera a Seção II, do Capítulo V, da Lei 8078, de 11 de setembro de 1990, que passa a ter nova denominação e inclui o artigo 35-A.

SEÇÃO II

Da Oferta e Da Entrega

“Art. 35 – A – Todo Fornecedor de produto ou serviço é obrigado a fixar data e turno para a entrega de produtos e realização de serviços aos consumidores.

§ 1º - O fornecedor de bens e serviços deverá estipular, no ato da contratação, a data e o turno para o cumprimento das suas obrigações.

§ 2º - Os turnos estabelecidos são:

I - turno da manhã: das 7 às 12 horas;

II - turno da tarde: das 12 às 18 horas;

III - turno da noite: das 18 às 23 horas.

§ 3º - O fornecedor deverá informar, prévia e adequadamente, as datas e respectivos turnos disponíveis para entrega de produtos ou prestação de serviços, sendo assegurado ao consumidor o direito de escolher entre as opções oferecidas.

§ 4º - No ato da finalização da contratação de fornecimento de bens ou da realização de serviços, o fornecedor entregará ao consumidor, por escrito, documento com as seguintes informações:

I - identificação do estabelecimento comercial, da qual conste a razão social, o nome fantasia, o número de inscrição no CNPJ, o endereço e número do telefone para contato;

II - descrição do produto a ser entregue ou do serviço a ser prestado;

III - data e turno em que o produto deverá ser entregue ou prestado o serviço;

IV - endereço onde deverá ser entregue o produto ou realizado o serviço.

V – cópia do dispositivo legal que determina data e hora da entrega do produto ou realização do serviço e nas vendas pela internet visualização do dispositivo legal no site;

§ 5º - No caso de comércio à distância ou não presencial, o documento a que se refere o § 3º deste artigo deverá ser enviado ao consumidor, previamente à efetiva entrega do produto ou realização do serviço, por meio de mensagem eletrônica, fac-símile, correio ou outro meio indicado.

§ 6º - O fornecedor que não informar data e turno para entrega de produto ou para realização do serviço nos termos estabelecidos, ou não cumprir a data e o turno ajustados, ficará sujeito às sanções previstas no artigo 56 , aplicáveis na forma de seus artigos 57 a 60.”

Art. 2º - Esta Lei entra em vigor 120 (cento e vinte) dias após sua publicação, ficando revogadas todas as disposições em contrário.

JUSTIFICAÇÃO

Os princípios gerais da defesa do consumidor, dispostos no artigo 4º da Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, conhecida como Código do Consumidor, visam proporcionar o atendimento das necessidades dos consumidores, levando-se em consideração sua dignidade, saúde e segurança, bem como a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, transparência e harmonia nas relações entre eles e seus fornecedores de produtos ou serviços.

O reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor visa reequilibrar a relação de consumo, reforçando a posição do consumidor e proibindo ou limitando certas práticas de mercado. De maneira geral pode se dizer que pressupõe que o consumidor é hipossuficiente, pois, individualmente, não está em condições de fazer valer as suas exigências, carece de meios adequados para se relacionar com as empresas, há uma desproporção muito grande entre a empresa e o consumidor normal, o que impõe dificuldades para este fazer valer o seu direito. Com a sofisticação da produção por parte das empresas, a desproporção acentuou-se, ficando o consumidor numa situação de inferioridade ainda maior, devido a dificuldade de informações e como reivindicar seus direitos. O consumidor deve de ter sua proteção ampliada em função desta desproporção, pois na relação de troca, empresa/consumidor, é visível a sua inferioridade.

É fundamental a ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor , seja por iniciativa direta, incentivo à criação e desenvolvimento de associações, presença do Estado no mercado de consumo ou garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho (que por sinal fazer parte dos direitos básicos do consumidor).

Deve haver harmonia entre consumidores e fornecedores. Deve haver um equilíbrio entre a relação empresa/consumidor, tem que se levar em conta a vulnerabilidade do consumidor, porém não pode haver abuso de seus direitos. Para se obter o equilíbrio deve-se adotar os princípios - seriedade, igualdade e boa-fé. Sem contar no bom relacionamento entre clientes e fornecedores ou empresários.

O consumidor deve sempre ser protegido, pois é a parte mais fraca na relação de mercado, e grande parte é bastante vulnerável. A produção deve sempre estar voltada para o atendimento das necessidades sociais da população. O entendimento e a aplicação, nas relações de consumo, dos princípios gerais da defesa do consumidor auxiliam para que se atinjam estes objetivos.

Os direitos relacionados na Lei n.º 8.078/90 não excluem os previstos em tratados ou convenções internacionais de que o nosso País seja signatário, da legislação interna ordinária, regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

De maneira geral, cabe ao legislador identificar, conforme a reclamação do consumidor, qual a medida mais correta a ser tomada para defendê-lo, levando-se em conta não só a Lei n.º 8.078/90, mas também os princípios gerais do direito, costumes e casos semelhantes.

Cabe ao legislador estar com os olhos voltados para a sociedade, utilizando os instrumentos que a lei coloca ao seu alcance, seja de maneira preventiva, punitiva ou pedagógica, para realizar o ideal de justiça no mercado de consumo.

Ressalta-se, a Constituição Federal Brasileira assim trata a competência legislativa:

“Art. 24. Compete à União, aos Estados e ao Distrito Federal legislar concorrentemente sobre:

***I –
V - produção e consumo;***

Sala das Sessões, em 15 de março de 2011.

**Deputado ELI CORRÊA FILHO
DEM/SP**

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**

**CONSTITUIÇÃO
DA
REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
1988**

.....
**TÍTULO III
DA ORGANIZAÇÃO DO ESTADO**
.....

**CAPÍTULO II
DA UNIÃO**
.....

Art. 24. Compete à União, aos Estados e ao Distrito Federal legislar concorrentemente sobre:

- I - direito tributário, financeiro, penitenciário, econômico e urbanístico;
- II - orçamento;
- III - juntas comerciais;
- IV - custas dos serviços forenses;
- V - produção e consumo;
- VI - florestas, caça, pesca, fauna, conservação da natureza, defesa do solo e dos recursos naturais, proteção do meio ambiente e controle da poluição;
- VII - proteção ao patrimônio histórico, cultural, artístico, turístico e paisagístico;
- VIII - responsabilidade por dano ao meio ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico;
- IX - educação, cultura, ensino e desporto;
- X - criação, funcionamento e processo do juizado de pequenas causas;
- XI - procedimentos em matéria processual;
- XII - previdência social, proteção e defesa da saúde;
- XIII - assistência jurídica e defensoria pública;
- XIV - proteção e integração social das pessoas portadoras de deficiência;
- XV - proteção à infância e à juventude;
- XVI - organização, garantias, direitos e deveres das polícias civis.

§ 1º No âmbito da legislação concorrente, a competência da União limitar-se-á a estabelecer normas gerais.

§ 2º A competência da União para legislar sobre normas gerais não exclui a competência suplementar dos Estados.

§ 3º Inexistindo lei federal sobre normas gerais, os Estados exercerão a competência legislativa plena, para atender a suas peculiaridades.

§ 4º A superveniência de lei federal sobre normas gerais suspende a eficácia da lei estadual, no que lhe for contrário.

CAPÍTULO III DOS ESTADOS FEDERADOS

Art. 25. Os Estados organizam-se e regem-se pelas Constituições e leis que adotarem, observados os princípios desta Constituição.

§ 1º São reservadas aos Estados as competências que não lhes sejam vedadas por esta Constituição.

§ 2º Cabe aos Estados explorar diretamente, ou mediante concessão, os serviços locais de gás canalizado, na forma da lei, vedada a edição de medida provisória para a sua regulamentação. *(Parágrafo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 5, de 1995)*

§ 3º Os Estados poderão, mediante lei complementar, instituir regiões metropolitanas, aglomerações urbanas e microrregiões, constituídas por agrupamentos de Municípios limítrofes, para integrar a organização, o planejamento e a execução de funções públicas de interesse comum.

.....
.....

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 II DA POLÍTICA NACIONAL DE RELAÇÕES DE CONSUMO

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: *(“Caput” do artigo com redação dada pela Lei nº 9.008, de 21/3/1995)*

- I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;
- II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:
 - a) por iniciativa direta;
 - b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;
 - c) pela presença do Estado no mercado de consumo;

d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;

VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo.

Art. 5º Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros:

I - manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente;

II - instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público;

III - criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo;

IV - criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo;

V - concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor.

§ 1º (VETADO).

§ 2º (VETADO).

.....

CAPÍTULO V DAS PRÁTICAS COMERCIAIS

.....

Seção II Da Oferta

Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou

apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Parágrafo único. As informações de que trata este artigo, nos produtos refrigerados oferecidos ao consumidor, serão gravadas de forma indelével. [\(Parágrafo único acrescido pela Lei nº 11. 989, de 27/7/2009, publicada no DOU de 28/7/2009, em vigor 180 \(cento e oitenta\) dias após a sua publicação\)](#)

Art. 32. Os fabricantes e importadores deverão assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto.

Parágrafo único. Cessadas a produção ou importação, a oferta deverá ser mantida por período razoável de tempo, na forma da lei.

Art. 33. Em caso de oferta ou venda por telefone ou reembolso postal, deve constar o nome do fabricante e endereço na embalagem, publicidade e em todos os impressos utilizados na transação comercial.

Parágrafo único. É proibida a publicidade de bens e serviços por telefone, quando a chamada for onerosa ao consumidor que a origina. [\(Parágrafo único acrescido pela Lei nº 11.800, de 29/10/2008\)](#)

Art. 34. O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.

Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

Seção III Da Publicidade

Art. 36. A publicidade deve ser veiculada de tal forma que o consumidor, fácil e imediatamente, a identifique como tal.

Parágrafo único. O fornecedor, na publicidade de seus produtos ou serviços, manterá, em seu poder, para informação dos legítimos interessados, os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem.

.....

CAPÍTULO VII DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

.....

Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:

- I - multa;
- II - apreensão do produto;
- III - inutilização do produto;
- IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
- V - proibição de fabricação do produto;
- VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;
- VII - suspensão temporária de atividade;
- VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;
- IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
- X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
- XI - intervenção administrativa;
- XII - imposição de contrapropaganda.

Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

Art. 57. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos. ([“Caput” do artigo com redação dada pela Lei nº 8.656, de 21/5/1993](#))

Parágrafo único. A multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (Ufir), ou índice equivalente que venha a substituí-lo. ([Parágrafo único acrescido pela Lei nº 8.703, de 6/9/1993](#))

Art. 58. As penas de apreensão, de inutilização de produtos, de proibição de fabricação de produtos, de suspensão do fornecimento de produto ou serviço, de cassação do registro do produto e revogação da concessão ou permissão de uso serão aplicadas pela administração, mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando forem constatados vícios de quantidade ou de qualidade por inadequação ou insegurança do produto ou serviço.

Art. 59. As penas de cassação de alvará de licença, de interdição e de suspensão temporária da atividade, bem como a de intervenção administrativa, serão aplicadas mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando o fornecedor reincidir na prática das infrações de maior gravidade previstas neste código e na legislação de consumo.

§ 1º A pena de cassação da concessão será aplicada à concessionária de serviço público, quando violar obrigação legal ou contratual.

§ 2º A pena de intervenção administrativa será aplicada sempre que as circunstâncias de fato desaconselharem a cassação de licença, a interdição ou suspensão da atividade.

§ 3º Pendendo ação judicial na qual se discuta a imposição de penalidade administrativa, não haverá reincidência até o trânsito em julgado da sentença.

Art. 60. A imposição de contrapropaganda será cominada quando o fornecedor incorrer na prática de publicidade enganosa ou abusiva, nos termos do art. 36 e seus parágrafos, sempre às expensas do infrator.

§ 1º A contrapropaganda será divulgada pelo responsável da mesma forma, frequência e dimensão e, preferencialmente no mesmo veículo, local, espaço e horário, de forma capaz de desfazer o malefício da publicidade enganosa ou abusiva.

§ 2º (VETADO).

§ 3º (VETADO).

TÍTULO II DAS INFRAÇÕES PENAIS

Art. 61. Constituem crimes contra as relações de consumo previstas neste código, sem prejuízo do disposto no Código Penal e leis especiais, as condutas tipificadas nos artigos seguintes .

.....
.....

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 6.523, de 2009, de autoria do Deputado João Dado, 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.

A proposição foi distribuída às Comissões de Defesa do Consumidor e de Constituição e Justiça e de Cidadania e está sujeita à apreciação conclusiva pelas Comissões (art. 24, II, RICD), em regime de tramitação ordinária.

Distribuído para a Comissão de Defesa do Consumidor, foi designado o Deputado Walter Ihoshi para exarar parecer, que devolveu a propositura sem apresentação de parecer. Após, designou-se como relator o

Deputado Eli Corrêa Filho que, por ser autor de uma das proposituras, ficou impedido de se manifestar, sendo, então, designado este Relator.

Os seguintes projetos foram apensados ao principal: PL nº 464, de 2011, da Deputada Nilda Gondim; PL nº 521, de 2011, do Deputado Pedro Paulo; e PL nº 700, de 2011, do Deputado Eli Correa Filho.

O projeto não recebeu emendas e cabe-nos, nesta Comissão de Defesa do Consumidor, analisar a questão no que tange à defesa do consumidor e ao equilíbrio nas relações de consumo.

II - VOTO DO RELATOR

Os princípios gerais da defesa do consumidor, dispostos no artigo 4º da Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, conhecida como Código do Consumidor, visam proporcionar o atendimento das necessidades dos consumidores, levando-se em consideração sua dignidade, saúde e segurança, bem como a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, transparência e harmonia nas relações entre eles e seus fornecedores de produtos ou serviços.

Com a sofisticação da distribuição da produção por parte das empresas, acentuou-se a vulnerabilidade do consumidor no que diz respeito ao controle no recebimento de produtos e serviços contratados, devida, especialmente, à dificuldade de conseguir informações precisas a este respeito, bem como ao caminho para reivindicar seus direitos.

Acreditamos que as proposições em análise buscam corrigir parte deste problema que aflige o consumidor brasileiro, que se encontra, com as regras atuais, refém das empresas no momento de receber os produtos e serviços que lhe foram ofertados.

É fundamental a ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor. As ações podem ser por iniciativa direta, pelo incentivo à criação e desenvolvimento de associações de defesa do consumidor, pela determinação de regras claras para o mercado de consumo e pelo estabelecimento

de normas que determinem a existência de garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

Os projetos de lei apensados são correlatos ao principal com variações apenas na forma de sua apresentação.

Ante o exposto, somos pela APROVAÇÃO do Projeto de Lei nº 6.523, de 2009, e seus apensos, na forma do SUBSTITUTIVO anexo.

Sala da Comissão, em 19 de outubro de 2011.

Deputado Felipe Maia

Relator

**1º SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 6.523, DE 2009.
(Apenso: PL nº 464, de 2011, PL nº 521, de 2011, e PL nº 700, de 2011)**

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.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 35-A:

“Art. 35-A. Todo fornecedor de produto ou serviço é obrigado a oferecer ao consumidor opção de agendamento de data e turno para a entrega de produtos e realização de serviços ofertados ao mercado de consumo.

§ 1º O fornecedor de bens e serviços deverá oferecer, nos termos do caput deste artigo, no ato da contratação, a data e o turno para a entrega do produto ou realização do serviço adquirido pelo consumidor.

§ 2º Os horários e turnos disponibilizados são:

I - turno da manhã: das 7 às 12 horas;

II - turno da tarde: das 12 às 18 horas;

III - turno da noite: das 18 às 23 horas.

§ 3º O fornecedor deverá oferecer, prévia e adequadamente, as datas e respectivos turnos disponíveis para entrega dos produtos ou prestação dos serviços, sendo assegurado ao consumidor o direito de escolher entre as opções oferecidas.

§ 4º No ato da finalização da contratação do fornecimento de bens ou da realização de serviços, o fornecedor entregará ao consumidor, por escrito, documento com as seguintes informações:

I - identificação do estabelecimento comercial, da qual conste a razão social, o nome fantasia, o número de inscrição no CNPJ, o endereço e número do telefone para contato;

II - descrição do produto a ser entregue ou do serviço a ser prestado;

III - data e turno em que o produto deverá ser entregue ou prestado o serviço, caso o cliente opte por essa modalidade de entrega;

IV - endereço onde deverá ser entregue o produto ou realizado o serviço;

V - cópia do dispositivo legal que determina data e hora da entrega do produto ou realização do serviço e, nas vendas pela internet, visualização do dispositivo legal no site.

§ 5º No caso de comércio à distância ou não presencial, o documento a que se refere o § 3º deste artigo deverá ser enviado ao consumidor antes da efetiva entrega do produto ou realização do serviço, por meio de mensagem eletrônica, fac-símile, correio ou outro meio indicado.

§ 6º Ficará a critério dos fornecedores de produtos a definição dos valores que serão eventualmente cobrados em razão do agendamento da entrega dos produtos comercializados.

§ 7º O fornecedor que não oferecer, como opção, data e turno para entrega de produto ou para realização do serviço nos termos estabelecidos, ou não cumprir a data e o turno ajustados, ficará sujeito às sanções administrativas e penais previstas nesta lei.”

Art. 2º - Esta Lei entra em vigor após decorridos 120 (cento e vinte) dias de sua publicação oficial.

Sala da Comissão, em 19 de outubro de 2011.

Deputado Felipe Maia
Relator

EMENDA MODIFICATIVA Nº. 01/11

Dê-se ao Artigo 1º, do substitutivo, nova redação:

Art. 1º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 35-A:

“Art. 35-A. Todo fornecedor de produto ou serviço é obrigado a oferecer ao consumidor opção de agendamento de data e turno para a entrega de produtos e realização de serviços ofertados ao mercado de consumo.

...

§ 4º O consumidor poderá solicitar a entrega, no ato da finalização da contratação do fornecimento de bens ou da realização de serviços, documento com as seguintes informações:

...

§ 5º Nos casos de contratação à distância, o envio do documento a que se refere o § 3º deste artigo será facultativo ao fornecedor que disponibilize aos consumidores outras formas de consulta sobre o

agendamento e data para a entrega de produtos e realização dos serviços.

JUSTIFICATIVA

A redação do substitutivo visa adequar o procedimento de contratação quando ele se dá a título presencial ou à distância. No caso da contratação à distância, é razoável permitir outras formas de comprovação do agendamento de data e turno para a realização dos serviços ou entrega de produtos, como por exemplo mediante consulta no site da internet ou mediante consulta no Serviço de Atendimento ao Consumidor através de um número de protocolo. Hoje, o e-commerce tem afetado a economia do Brasil proporcionando um acelerado crescimento nas contratações à distância. Assim, a presente emenda visa garantir ao consumidor a devida informação sobre a sua contratação à distância, através das diversas ferramentas à disposição do fornecedor, sendo a entrega física do documento exigida apenas nos casos em que o fornecedor não tiver outras alternativas de comprovação do agendamento e data de entrega ou realização dos serviços.

Sala da Comissão, em 25 de outubro de 2011.

Deputado WALTER IHOSHI

PARECER À EMENDA AO SUBSTITUTIVO DO RELATOR

I - RELATÓRIO

Designado Relator do Projeto de Lei nº 6.523, de 2009, apresentamos, em 19 de outubro de 2011, Parecer pela aprovação desta proposição e de seus apensos, na forma de Substitutivo. Em cumprimento ao Regimento Interno, foi aberto o prazo regimental de cinco sessões, no período de 21/10/2011 a 01/11/2011, para o recebimento de emendas. Foi então apresentada a Emenda nº 01/2011, de autoria do Deputado Walter Ihoshi, que propõe duas modificações ao texto do Substitutivo.

A primeira modificação proposta é alterar a redação do § 4º do art. 35-A, proposto no Substitutivo, para somente disponibilizar as informações sobre a entrega dos produtos quando estas forem solicitadas pelo consumidor, não sendo mais uma obrigação para o fornecedor.

A segunda modificação proposta é alterar o § 5º do art. 35-A, proposto no Substitutivo, para tornar facultativo ao fornecedor o envio das informações sobre a entrega de produtos adquiridos à distância, quando o fornecedor disponibilizar outra forma de aviso.

É o relatório

II - VOTO DO RELATOR

Não obstante a clara intenção do Deputado Walter Ihoshi de aprimorar o Substitutivo apresentado, não acolhemos suas propostas pelas razões seguintes:

No primeiro caso, porque acreditamos que o fornecedor deve entregar as informações sobre o agendamento das entregas sem que o consumidor precise pedir por isso. A razão é clara: primeiro, porque o consumidor pode esquecer-se de pedir e não ter como provar o compromisso do fornecedor; segundo, porque é impingir ao consumidor a necessidade de solicitar algo que o projeto em análise propõe ser obrigação do fornecedor.

No segundo caso, porque a proposta de alteração já está contemplada no dispositivo original do Substitutivo, fato que pode ser observado no final da redação do § 5º, que expressa “ou outro meio indicado”, isto é, se o fornecedor indicar claramente que as informações sobre entrega estão disponibilizadas em seu site, por exemplo, não precisará enviar o documento ao consumidor, pois que o envio está subentendido.

Ante o exposto, votamos pela Rejeição da Emenda nº 01/2011, e pela manutenção do texto do Substitutivo apresentado.

Sala da Comissão, em de de 2011.

Deputado Felipe Maia
Relator

COMPLEMENTAÇÃO DE VOTO

Em reunião da Comissão de Defesa do Consumidor, realizada hoje, acatei as sugestões do nobre Deputado José Carlos Araújo, apresentadas

durante a discussão do meu parecer, considerando que alguns termos contidos no substitutivo poderiam trazer dúvidas a interpretação e aplicação da lei no tocante a hora ou turno marcado para a entrega de produtos ou execução de serviços.

Assim, concordando com a argumentação feita, alteramos o substitutivo apresentado a fim de retirar a expressão “horários” do § 2º do Art. 35-A da Lei 8.078/90 e também o termo “hora”, do inciso V do § 4º do mesmo artigo, substituindo-o pela expressão “turno”.

Nosso voto é, portanto, pela aprovação do Projeto de Lei n.º 6.523/2009, e de seus apensos, com o substitutivo anexo, contemplando as alterações propostas.

Sala das Comissões, em 28 de março de 2012.

Deputado Felipe Maia

Relator

2º SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 6.523, DE 2009.

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.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 35-A:

“Art. 35-A. Todo fornecedor de produto ou serviço é obrigado a oferecer ao consumidor opção de agendamento de data e turno para a entrega de produtos e realização de serviços ofertados ao mercado de consumo.

§ 1º O fornecedor de bens e serviços deverá oferecer, nos termos do caput deste artigo, no ato da contratação, a data e o turno para a entrega do produto ou realização do serviço adquirido pelo consumidor.

§ 2º Os turnos disponibilizados são:

I - turno da manhã: das 7 às 12 horas;

II - turno da tarde: das 12 às 18 horas;

III - turno da noite: das 18 às 23 horas.

§ 3º O fornecedor deverá oferecer, prévia e adequadamente, as datas e respectivos turnos disponíveis para entrega dos produtos ou prestação dos serviços, sendo assegurado ao consumidor o direito de escolher entre as opções oferecidas.

§ 4º No ato da finalização da contratação do fornecimento de bens ou da realização de serviços, o fornecedor entregará ao consumidor, por escrito, documento com as seguintes informações:

I - identificação do estabelecimento comercial, da qual conste a razão social, o nome fantasia, o número de inscrição no CNPJ, o endereço e número do telefone para contato;

II - descrição do produto a ser entregue ou do serviço a ser prestado;

III - data e turno em que o produto deverá ser entregue ou prestado o serviço, caso o cliente opte por essa modalidade de entrega;

IV - endereço onde deverá ser entregue o produto ou realizado o serviço;

V - cópia do dispositivo legal que determina data e turno da entrega do produto ou realização do serviço e, nas vendas pela internet, visualização do dispositivo legal no site.

§ 5º No caso de comércio à distância ou não presencial, o documento a que se refere o § 3º deste artigo deverá ser enviado ao consumidor antes da efetiva entrega do produto ou realização do serviço, por meio de mensagem eletrônica, fac-símile, correio ou outro meio indicado.

§ 6º Ficará a critério dos fornecedores de produtos a definição dos valores que serão eventualmente cobrados em razão do agendamento da entrega dos produtos comercializados.

§ 7º O fornecedor que não oferecer, como opção, data e turno para entrega de produto ou para realização do serviço nos termos estabelecidos, ou não cumprir a data e o turno ajustados, ficará sujeito às sanções administrativas e penais previstas nesta lei.”

Art. 2º - Esta Lei entra em vigor após decorridos 120 (cento e vinte) dias de sua publicação oficial.

Sala da Comissão, em 28 de março de 2012.

Deputado Felipe Maia
Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Defesa do Consumidor, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou, com substitutivo, o Projeto de Lei nº 6.523/2009, os Projetos de Lei 464/2011, 521/2011 e 700/2011, apensados, e rejeitou a Emenda ao Substitutivo nº 01/11 CDC, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Felipe Maia, que apresentou complementação de voto.

Estiveram presentes os Senhores Deputados Eros Biondini e Wolney Queiroz - Vice-Presidentes, Almeida Lima, Carlos Sampaio, Chico Lopes, Filipe Pereira, Iracema Portella, José Carlos Araújo, Lauriete, Paulo Pimenta, Reguffe, Ricardo Izar, Roberto Teixeira, Sérgio Brito, Severino Ninho, Carlinhos Almeida, Chico D'Angelo, Felipe Maia e Nelson Marchezan Junior.

Sala da Comissão, em 28 de março de 2012.

Deputado **EROS BIONDINI**
Presidente em exercício

COMISSÃO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO

EMENDA ADITIVA N.º 1

Acrescenta-se o parágrafo 8º e o parágrafo 9º ao artigo 35-A do projeto, que altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, dispondo sobre a obrigação dos fornecedores de bens e serviços a fixar data e turno para a entrega dos produtos ou realização dos serviços aos consumidores. O substitutivo do Projeto de Lei nº 6.523 de 2009, passa a vigorar acrescido dos seguintes dispositivos ao seu artigo 35-A:

Art. 35-A. Todo fornecedor de produto ou serviço é obrigado a oferecer ao consumidor opção de agendamento de data e turno para a entrega de produtos e realização de serviços ofertados ao mercado de consumo.

.....

§ 8º Fica o fornecedor obrigado a justificar, de maneira prévia e adequada, com a antecedência de uma hora, os motivos do descumprimento do prazo para entrega de produtos, quando tais atrasos forem indiretamente causados, ou de alguma maneira originados, devido a incêndios, enchentes, acidentes, tumultos, greves, ou outras causas, além de informar nova data para a entrega, em período aceitável.

JUSTIFICATIVA

A presente propositura busca criar instrumentos para beneficiar a população em geral, tornando-se manifesta a oportunidade e conveniência do Projeto de Lei que ora é submetida à apreciação uma vez que, visando coibir práticas que desagradam os consumidores, atende à necessidade não só de se preestabelecer data e hora para a entrega de mercadorias e prestação de serviços.

Assim sendo, deve haver previsão de justificativa do fornecedor pelo não cumprimento da entrega, já que este está sujeito a situações de caso fortuito, que, segundo o entendimento do Superior Tribunal de Justiça (STJ), diz respeito à ocorrência imprevisível ou difícil de prever que gera um ou mais efeitos/consequências inevitáveis.

Sala das Sessões, de maio de 2012.

Deputado **GUILHERME CAMPOS**

EMENDA ADITIVA Nº. 2

Acrescente-se ao *caput* do art. 35-A do Projeto de Lei nº 700, de 2011, a seguinte expressão, em grifo:

“Art. 35-A. Todo fornecedor de produto ou serviço é obrigado a fixar data e turno para a entrega, **recolhimento, troca** de produtos e realização de serviços ao consumidores.

JUSTIFICATIVA

A emenda em tela visa tão somente aperfeiçoar a redação no sentido de anteparar o consumidor em caso de devolução de produtos defeituosos e entregues erroneamente, ou ainda, possibilidade de troca de produtos comercializados eletronicamente (internet).

ÂNGELO AGNOLIN
Deputado Federal
PDT/TO

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

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio, em reunião ordinária realizada hoje, rejeitou o Projeto de Lei nº 6.523/2009, as Emendas da Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio, o Substitutivo da Comissão de Defesa do Consumidor, o PL 464/2011, o PL 521/2011, e o PL 700/2011, apensados, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Antonio Balhmann. O Deputado Ângelo Agnolin apresentou Voto em Separado.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Marcio Reinaldo Moreira - Presidente, Renato Molling - Vice-Presidente, Antonio Balhmann, Jânio Natal, João Lyra, José Augusto Maia, Ronaldo Zulke, Zeca Dirceu, Afonso Florence, Ângelo Agnolin, Esperidião Amin, Guilherme Campos, João Bittar e Marco Tebaldi.

Sala da Comissão, em 28 de novembro de 2012.

Deputado **MARCIO REINALDO MOREIRA**
Presidente

VOTO EM SEPARADO DO DEPUTADO ÂNGELO AGNOLIN – PDT/TO

I - RELATÓRIO

Trata-se do Projeto de Lei nº 6.523, de 2009 que, em apreço aos direitos básicos do consumidor, pretende tornar obrigatória a fixação de data e turno para a entrega dos produtos ou realização de serviços.

Por despacho da Mesa, a proposta foi distribuída à Comissão de Defesa do Consumidor, para análise de mérito, bem assim à de Constituição e Justiça e de Cidadania, para manifestação acerca de sua constitucionalidade, juridicidade, técnica legislativa.

Ao crivo da primeira comissão permanente, restou aprovada em forma de substitutivo, conforme voto condutor da relatoria e respectiva complementação – que cem 28 de março de 2012, nos seguintes termos:

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI N.º 6.523, DE 2009.

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.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 35-A:

“Art. 35-A. Todo fornecedor de produto ou serviço é obrigado a oferecer ao consumidor opção de agendamento de data e turno para a entrega de produtos e realização de serviços ofertados ao mercado de consumo.

§ 1º O fornecedor de bens e serviços deverá oferecer, nos termos do caput deste artigo, no ato da contratação, a data e o turno para a entrega do produto ou realização do serviço adquirido pelo consumidor.

§ 2º Os turnos disponibilizados são:

I - turno da manhã: das 7 às 12 horas;

II - turno da tarde: das 12 às 18 horas;

III - turno da noite: das 18 às 23 horas.

§ 3º O fornecedor deverá oferecer, prévia e adequadamente, as datas e respectivos turnos disponíveis para entrega dos produtos ou prestação dos serviços, sendo assegurado ao consumidor o direito de escolher entre as opções oferecidas.

§ 4º No ato da finalização da contratação do fornecimento de bens ou da realização de serviços, o fornecedor entregará ao consumidor, por escrito, documento com as seguintes informações:

I - identificação do estabelecimento comercial, da qual conste a razão social, o nome fantasia, o número de inscrição no CNPJ, o endereço e número do telefone para contato;

II - descrição do produto a ser entregue ou do serviço a ser prestado;

III - data e turno em que o produto deverá ser entregue ou prestado o serviço, caso o cliente opte por essa modalidade de entrega;

IV - endereço onde deverá ser entregue o produto ou realizado o serviço;

V - cópia do dispositivo legal que determina data e turno da entrega do produto ou realização do serviço e, nas vendas pela internet, visualização do dispositivo legal no site.

§ 5º No caso de comércio à distância ou não presencial, o documento a que se refere o § 3º deste artigo deverá ser enviado ao consumidor antes da efetiva entrega do produto ou realização do serviço, por meio de mensagem eletrônica, fac-símile, correio ou outro meio indicado.

§ 6º Ficará a critério dos fornecedores de produtos a definição dos valores que serão eventualmente cobrados em razão do agendamento da entrega dos produtos comercializados.

§ 7º O fornecedor que não oferecer, como opção, data e turno para entrega de produto ou para realização do serviço nos termos estabelecidos, ou não cumprir a data e o turno ajustados, ficará sujeito às sanções administrativas e penais previstas nesta lei.”

Art. 2º - Esta Lei entra em vigor após decorridos 120 (cento e vinte) dias de sua publicação oficial.

Sala da Comissão, em 28 de março de 2012.

Deputado Felipe Maia

Relator

Sobreveio requerimento para que o projeto em apreço viesse a esta Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio para manifestar-se sobre o mérito. Agora, ao depois de receber duas emendas aditivas, uma delas de minha autoria, vem de receber do ilustre Relator voto pela rejeição do substitutivo, 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.

A despeito de mencionar com elegância as razões que inspiraram a proposição, para solucionar inconvenientes ocasionados ao consumidor pela espera na entrega de produto ou serviço, e de compreender o cuidado que a CDC dedicou ao tema, o Relator culmina por rejeitar o substitutivo e, em decorrência, fulminar todas as emendas e apensos.

Em síntese, o seu voto assenta-se na desnecessidade da proposição, vez que o Código de Defesa do Consumidor já conteria normas para solução de eventuais conflitos oriundos no defeito do fornecimento de produtos ou prestação de

serviços; pela inadequação do caminho escolhido, eis que, segundo se infere, não haveria necessidade de o Estado intrometer-se em processo de ajuste de interesses entre vendedor e comprador. Questiona, *per summa capita*, isto é, superficialmente, a própria constitucionalidade que reconhece como matéria de competência da CCJC.

É o relatório.

II – VOTO

Preambularmente, cumpre registrar que a matéria, s.m.j., não guarda pertinência com as elencadas no art. 32, VI do RICD, eis que não se trata de Direito Comercial, mas de Direito do Consumidor e tampouco está tecnicamente açambarcada pelas demais alíneas do referido inciso.

Ainda que assim não se entendesse, e se considere a matéria como inclusas nas atribuições cominadas a Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio, a temática a ser apreciada por esta Comissão limita-se tão apenas à *logística*, matéria apontada como justificativa no requerimento que originou a distribuição do feito a esta Comissão. É o que determina o art. 55 do RICD, que ordena seja considerado não escrito o parecer ou parte dele, que infringir o referido artigo.

Efetuada esta observação regimental, e advertindo-se para os seus efeitos, uma vez instada a Comissão a analisar o mérito, passa-se a proferir o voto em separado.

Com o declarado respeito que se tributa ao ilustre Relator, manifesto-me em divergência ao voto de S. Exa. pelas razões a seguir expendidas.

Ao revés da opinião da Relatoria, a proposição encontra perfeita compatibilidade vertical. Trata-se de complementação a direito do consumidor harmônica com a ordem econômica constitucional e expressamente prevista no art. 170, inciso V, e em consonância com o direito fundamental inserido no art. 5º, inciso

XXXII da Carta Magna que, neste particular aspecto, ordena que o Estado *promova na forma da lei a defesa do consumidor*.

Outro tanto merece afirmado em relação à juridicidade, que, com a ressalva apontada ao final, exsurge incólume, eis que o meio eleito para alcance dos objetivos pretendidos revela-se adequado; a matéria nela tratada inova o ordenamento jurídico; possui o atributo da generalidade; reveste-se de potencial coercitividade; e revela-se compatível com os princípios fundadores do sistema jurídico doméstico. Quanto à técnica legislativa, observados dos ditames da LC 95/98.

Em relação ao mérito, a resistência do Relator evidencia inegável influência da doutrina neoliberal à qual era filiado, que prega a *não intervenção*, ou a *intervenção mínima* do Estado nas relações entre particulares. Com esta modelagem de pensamento – que a ninguém temos a intenção de censurar, por apreço ao art. 5º, IV da Constituição da República, – assevera o Relator que os próprios fornecedores e prestadores de serviços têm interesse na redução da “janela temporal” para a entrega, de sorte que, deduz-se, seleção natural do mercado proporcionaria solução adequada para a questão. Então, segundo defende, pela lei do mercado, pela autorregulação, sobreviveriam as empresas de qualidade superlativa, especialmente no quesito assiduidade. Ora, interesse não significa disposição para solucionar, daí a necessidade da positivação da medida, para fomentar a sobredita assiduidade e promover a defesa do consumidor.

Não vingam, ademais, o argumento de que a demora na entrega do produto ou serviço ofertado se deva a dificuldades de mobilidade nas grandes cidades, ou carência de organização, aspectos que não resultam desprezíveis. O projeto não visa evitar eventuais demoras, e, sim, a fixação de um período no qual o consumidor deverá aguardar a entrega do produto ou serviço contratado no lugar indicado. A razoabilidade exige, pelo menos, a previsão de tais dificuldades enfrentadas pelo fornecedor, daí a novel proposição exigir a fixação de dia e turno programado para a entrega.

Demais disso, não é de menor valia lembrar que o próprio Código do Consumidor, ao tratar de práticas abusivas, aponta, em seu art. 39, inciso XII, em textual: *deixar (o fornecedor ou prestador) de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério.*

Outro aspecto aventado pelo Relator que não convence é o pretensão *desequilíbrio* que identifica no projeto, ao exigir do fornecedor a programação da entrega quando também há problemas na recepção. Dúvidas não se oferecem quanto à existência de problemas de logística de recepção em supermercados e comerciantes varejistas, como se esforça em ilustrar, mas não é esse o objeto da proposição. Destina-se à relação de consumo. Não encontra guarida uma relação entre empresas, que está reservada à órbita do Direito Comercial. Portanto, reiterando-se a postura de respeito, inaplicável o argumento.

Por outra banda, aponta o vergastado voto dificuldades na fiscalização do cumprimento da norma, acaso venha ela a ser aprovada. Ora, olvida-se que no universo consumerista a fiscalização é ampla, existindo inclusive um sistema nacional ofertado pelos PROCONs. Isso sem considerar outras formas eficientes de controle difuso ou coletivo cometidas ao Ministério Público e às associações civis. Veja-se, à guisa ilustrativa, o que prevê o art. 5º da Lei 8.078/90: *Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o Poder Público com os seguintes instrumentos(...).*

Não merece, portanto, maior enfoque a demonstração de inconveniência desse argumento em desfavor da aprovação do projeto.

Como se afirmou no relatório, o Substitutivo oriundo da Comissão de Defesa do Consumidor – que aderiu ao voto do relator, inclusive o complementar – aqui apreciado, recebeu duas emendas.

Uma, de autoria do ilustre Deputado Guilherme Campos, que inclui parágrafo e 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.

Vem ela justificada pela necessidade de regular situações de caso fortuito, que, segundo o entendimento do Superior Tribunal de Justiça (STJ), diz respeito à ocorrência imprevisível ou difícil de prever que gera um ou mais efeitos/consequências inevitáveis.

Revela-se adequada e razoável a previsão da referida emenda.

A outra, de minha autoria, altera o *caput* do art. 35-A do substitutivo, para constar “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.”

A emenda em tela tenciona tão somente aperfeiçoar a redação visando proteger o consumidor em caso de devolução de produtos defeituosos e entregues erroneamente, ou ainda, possibilidade de troca de produtos comercializados eletronicamente (*internet*) o que justifica sua aprovação.

Contudo, torna-se oportuno não desperdiçar a oportunidade para, neste tema versado, fazer constar esclarecimento no sentido de que o agendamento venha a ser efetuado após a comprovação do efetivo pagamento ou do efetivo pagamento da parcela respectiva, se a compra e venda foi parcelada. Não passa despercebida a necessidade de reserva de espaço e armazenagem de produtos para os fornecedores nesta modalidade de comércio não presencial. Daí o aperfeiçoamento que propomos no substitutivo.

Outro aspecto a merecer análise no presente voto diz respeito aos seguintes projetos apensados ao principal: PL nº 464, de 2011, da Deputada Nilda

Gondim; PL nº 521, de 2011, do Deputado Pedro Paulo; e PL nº 700, de 2011, do Deputado Eli Correa Filho.

Os projetos de lei apensados *são correlatos ao principal com variações apenas na forma de sua apresentação*, conforme ficou registrado no voto que conduziu à aprovação o substitutivo na CDC. Na realidade, tal substitutivo absorveu as emendas havidas naquela Comissão e a essência daqueles projetos apensados, valendo ressaltar que o de n.º 521/11 tão apenas abrangia as empresas prestadoras de serviço público.

Dessa forma, o substitutivo açambarca de maneira aperfeiçoada aqueles objetivos colimados nos mencionados projetos de lei apensados.

Ressalva deve ser apontada em relação ao conteúdo do § 6º do art. 35-A, constante do Substitutivo (3) da CDC, que, ao deixar *a critério dos fornecedores de produtos a definição dos valores que serão eventualmente cobrados em razão do agendamento da entrega dos produtos comercializados*, se revela contrário ao arcabouço jurídico consumerista, na exata medida em que autoriza o fornecedor a variar o preço final do produto de maneira unilateral. Com efeito, se o sistema já decreta a nulidade de eventual cláusula contratual com tal teor (art. 51, inciso X, da Lei 8.078/90), não resulta coerente deixar ao alvedrio do fornecedor de produto ou prestador de serviço a fixação do valor a ser cobrado pelo agendamento (que se acopla ao preço final do produto), porquanto se estaria possibilitando a variação do preço de maneira unilateral. Por esta razão, referido dispositivo não constou do substitutivo ora apresentado.

Estas são, nobres pares, as razões que me levam a divergir do voto do Relator.

Somos pela aprovação deste, dos projetos de lei apensados n.ºs 464, de 2011, 521, de 2011 e 700, de 2011 e das emendas aditivas apresentadas

nesta Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio, na forma do novo substitutivo, em anexo.

Sala da Comissão, em de de 2012.

Deputado Ângelo Agnolin
PDT/TO

**SUBSTITUTIVO DA COMISSÃO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO,
INDÚSTRIA E COMÉRCIO DA CÂMARA DOS DEPUTADOS AO PROJETO
DE LEI N.º 6.523, DE 2009.**

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.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 35-A:

“Art. 35-A. Todo fornecedor de produto ou serviço é obrigado a oferecer ao consumidor opção de agendamento de data e turno para a entrega, recolhimento, troca de produtos e realização de serviços ofertados ao mercado de consumo.

§ 1º O fornecedor de bens e serviços deverá oferecer, nos termos do caput deste artigo, no ato da contratação, a data e o turno para a entrega do produto ou realização do serviço adquirido pelo consumidor.

§ 2º Os turnos disponibilizados são:

I - turno da manhã: das 7 às 12 horas;

II - turno da tarde: das 12 às 18 horas;

III - turno da noite: das 18 às 23 horas.

§ 3º O fornecedor deverá oferecer, prévia e adequadamente, as datas e respectivos turnos disponíveis para entrega dos produtos ou prestação dos serviços, sendo assegurado ao consumidor o direito de escolher entre as opções oferecidas.

§ 4º No ato da finalização da contratação do fornecimento de bens ou da realização de serviços, o fornecedor entregará ao consumidor, por escrito, documento com as seguintes informações:

I - identificação do estabelecimento comercial, da qual conste a razão social, o nome fantasia, o número de inscrição no CNPJ, o endereço e número do telefone para contato;

II - descrição do produto a ser entregue ou do serviço a ser prestado;

III - data e turno em que o produto deverá ser entregue ou prestado o serviço, caso o cliente opte por essa modalidade de entrega;

IV - endereço onde deverá ser entregue o produto ou realizado o serviço;

V - cópia do dispositivo legal que determina data e turno da entrega do produto ou realização do serviço e, nas vendas pela internet, visualização do dispositivo legal no site.

§ 5º Em caso de comércio à distância ou não presencial, o documento a que se refere o § 3º deste artigo deverá ser enviado ao

consumidor antes da efetiva entrega do produto ou realização do serviço, e após a comprovação do efetivo pagamento, ou do pagamento da respectiva parcela, por meio de mensagem eletrônica, fac-símile, correio ou outro meio indicado.

§ 6º Em caso de comércio à distância ou não presencial, os documentos contendo os dados a que se referem os parágrafos 1º e 4º deste artigo deverão ser emitidos após a comprovação do efetivo pagamento, ou do pagamento da respectiva parcela.

§ 7º Fica o fornecedor obrigado a justificar, de maneira prévia e adequada, com a antecedência de uma hora, os motivos do descumprimento do prazo para entrega de produtos, quando tais atrasos forem indiretamente causados, ou de alguma maneira originados, devido a incêndios, enchentes, acidentes, tumultos, greves, ou outras causas, além de informar nova data para a entrega, em período aceitável.

§ 8º O fornecedor que não oferecer, como opção, data e turno para entrega de produto ou para realização do serviço nos termos estabelecidos, ou não cumprir a data e o turno ajustados, ficará sujeito às sanções administrativas e penais previstas nesta lei.”

Art. 2º - Esta Lei entra em vigor após decorridos 120 (cento e vinte) dias de sua publicação oficial.

Sala da Comissão, em de de 2012.

Deputado Ângelo Agnolin
PDT/TO

.FIM DO DOCUMENTO