



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 3.788-C, DE 2012 **(Do Senado Federal)**

PLS nº 450/2011
Ofício nº 767/2012 - SF

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para garantir a facilitação de atendimento do consumidor por órgãos públicos de proteção e defesa por meio da internet; tendo parecer da Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, pela aprovação (relator: DEP. ROGÉRIO PENINHA MENDONÇA); da Comissão de Defesa do Consumidor, pela aprovação, com emenda (relator: DEP. JOSÉ CARLOS ARAÚJO); e da Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania, pela constitucionalidade, juridicidade e técnica legislativa deste, com substitutivo, e pela constitucionalidade e injuridicidade da Emenda da Comissão de Defesa do Consumidor (relator: DEP. JOÃO H. CAMPOS).

DESPACHO:
ÀS COMISSÕES DE:
CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA;
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 - Na Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática:

- Parecer do relator
- Parecer da Comissão

III - Na Comissão de Defesa do Consumidor:

- Parecer do relator
- Complementação de voto
- Emenda oferecida pelo relator
- Parecer da Comissão
- Emenda adotada pela Comissão
- Voto em separado

IV - Na Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania:

- Parecer do relator
- Substitutivo oferecido pelo relator
- Parecer da Comissão
- Substitutivo adotado pela Comissão

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera os arts. 4º, 5º, 6º e 55 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para garantir a facilitação de atendimento do consumidor por órgãos públicos de proteção e defesa por meio da internet.

Art. 2º Os arts. 4º, 5º, 6º e 55 da Lei nº 8.078, de 1990, passam a vigorar com as seguintes modificações:

“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 de sua qualidade de vida, a implementação de atendimento à distância pelos órgãos públicos que defendam seus direitos, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

.....
II –

e) pela facilitação de acesso aos órgãos públicos de proteção e defesa do consumidor, mediante o emprego permanente de novas tecnologias de telecomunicações e informação.

.....
IX – incentivo à implementação de atendimento à distância pelos serviços públicos de proteção e defesa do consumidor.” (NR)

“Art. 5º

.....
VI – disponibilização de canais de atendimento à distância, preferencialmente por meio da internet, para o recebimento e processamento de representações e denúncias.

.....” (NR)

“Art. 6º

.....
XI – o atendimento à distância pelos serviços públicos de proteção e defesa do consumidor.” (NR)

“Art. 55.

.....
§ 4º Os órgãos oficiais poderão expedir notificações, inclusive por meios eletrônicos, aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial.” (NR)

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

Senado Federal, em 27 de abril de 2012.

Senador Waldemir Moka
Segundo Vice-Presidente do Senado Federal,
no exercício da Presidência

**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 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.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

**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 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 VII DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Art. 55. A União, os Estados e o Distrito Federal, em caráter concorrente e nas suas respectivas áreas de atuação administrativa, baixarão normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços.

§ 1º A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios fiscalizarão e controlarão a produção, industrialização, distribuição, a publicidade de produtos e serviços e o mercado de consumo, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem-estar do consumidor, baixando as normas que se fizerem necessárias.

§ 2º (VETADO).

§ 3º Os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais com atribuições para fiscalizar e controlar o mercado de consumo manterão comissões permanentes para elaboração, revisão e atualização das normas referidas no § 1º, sendo obrigatória a participação dos consumidores e fornecedores.

§ 4º Os órgãos oficiais poderão expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial.

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.

.....

.....

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

I – RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 3.788, de 2012, do Senado Federal (Origem: PLS 540/2011), pretende alterar o Código de Defesa do Consumidor, estabelecido pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, de modo a facilitar o atendimento do consumidor por órgãos públicos de proteção e defesa por meio da internet. Para tanto, a proposição altera os arts. 4º, 5º, 6º, e 55 da referida Lei para, em termos gerais, incentivar a implementação de atendimento à distância pelos serviços públicos de proteção e defesa do consumidor.

Inicialmente, a proposição havia sido distribuída apenas para as Comissões de Defesa do Consumidor e de Constituição e Justiça e de Cidadania. Contudo, em atendimento ao Requerimento nº 5.652, de 2012, do ilustre Deputado Paes Landim, o nobre Presidente desta Casa deferiu pedido de revisão do despacho inicial, para nele incluir, nos termos do art. 141 do RICD, esta Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática.

O projeto está sujeito à apreciação conclusiva pelas comissões. Ao fim do prazo regimental de cinco sessões, não havia emendas apresentadas ao projeto.

É o relatório.

II – VOTO DO RELATOR

O Projeto de Lei nº 3.788, de 2012, do Senado Federal e de autoria da nobre Senadora Lúcia Vânia, altera os arts. 4º, 5º, 6º e 55 da Lei nº 8.078, de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para facilitar o atendimento do consumidor por órgãos públicos de proteção e defesa do consumidor. Com tais alterações, pretende-se modernizar o atendimento do público pelos órgãos de defesa do consumidor, por meio da disponibilização de novos canais de comunicação que inexistiam à época da promulgação do Código. Assim, seria possível utilizar os mais

modernos meios de comunicação – inclusive e, principalmente, a internet – para enviar e acompanhar o processamento de reclamações contra fornecedores de produtos e serviços nos órgãos de defesa do consumidor.

Ao art. 4º da Lei, trecho em que se trata da Política Nacional das Relações de Consumo, seria acrescentada a alínea “e” ao seu inciso II, de modo a garantir a facilitação de acesso aos órgãos públicos de proteção e defesa do consumidor, mediante o emprego permanente de novas tecnologias de telecomunicações e informações. Também passaria a constar do mesmo art. 4º um inciso IX, para prever um incentivo à implementação de atendimento à distância pelos serviços públicos de proteção e defesa do consumidor.

Já na redação do art. 5º, a alteração seria o acréscimo de um inciso VI, para do mesmo modo prever a disponibilização de canais de atendimento à distância, previsão similar à que se pretende acrescentar ao art. 6º, por meio do inciso XI. Finalmente, a proposição pretende alterar a redação do § 4º do art. 55, prevendo que os órgãos oficiais poderão expedir notificações também por meios eletrônicos aos fornecedores.

Como se pode depreender deste breve resumo do Projeto de Lei nº 3.788, de 2012, as alterações por ele propostas têm como objetivo primordial modernizar as relações entre consumidores e seus órgãos de defesa, de modo a disponibilizar novos canais de atendimento mais modernos, eficazes e de baixo custo de manutenção. Com a introdução de atendimento por meio das tecnologias da informação e comunicações, por certo tanto o consumidor quanto os próprios órgãos de defesa saem ganhando, tendo em vista que tais tecnologias não apenas democratizam o acesso do cidadão ao sistema de defesa do consumidor, como também ensejam uma melhoria de eficiência dos próprios sistemas de atendimento ao cidadão.

Ademais, é importante lembrar que o acesso à internet está cada vez mais presente na vida cotidiana dos brasileiros. Segundo dados de um estudo recente publicado pelo Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação (CETIC.br), no ano de 2011 mais de 53% da população brasileira tinha acesso à internet. Além disso, aproximadamente 45% dos brasileiros já utilizam a grande rede de forma cotidiana. Portanto, iniciativas como as previstas na proposição que aqui relatamos contribuem sobremaneira para ampliar o acesso aos serviços públicos, consolidando assim uma política de governo eletrônico que sem

dúvida se faz necessária para o aprimoramento da prestação desses serviços.

Desse modo, nosso voto é pela **APROVAÇÃO** do Projeto de Lei nº 3.788, de 2012, do Senado Federal.

Sala da Comissão, em 11 de março de 2013

Deputado ROGÉRIO PENINHA MENDONÇA

Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou unanimemente o Projeto de Lei nº 3.788/2012, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Rogério Peninha Mendonça.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Paulo Abi-Ackel - Presidente, Nelson Marchezan Junior e Jorge Bittar - Vice-Presidentes, Antonio Imbassahy, Ariosto Holanda, Arolde de Oliveira, João Arruda, Leomar Quintanilha, Luciana Santos, Luiza Erundina, Margarida Salomão, Missionário José Olímpio, Newton Lima, Paulo Teixeira, Rogério Peninha Mendonça, Sandro Alex, Colbert Martins, Duarte Nogueira, Fábio Ramalho, Francisco Floriano, Izalci, José Rocha, Márcio Marinho, Onofre Santo Agostini, Roberto Teixeira e Ronaldo Fonseca.

Sala da Comissão, em 27 de março de 2013.

Deputado PAULO ABI-ACKEL

Presidente

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

I - RELATÓRIO

O projeto de lei em epígrafe, originário do Senado Federal, propõe que dispositivos da Lei nº 8.078, de 1990, sejam alterados de modo a incentivar a adoção de políticas públicas que facilitem a comunicação à distância entre o consumidor ou fornecedor e os órgãos responsáveis pela fiscalização das relações de consumo, especialmente mediante a utilização da internet.

Na justificação da proposta, argumenta-se pela necessidade de incentivar políticas públicas nesse sentido, tendo em vista que os Procons e as Delegacias do Consumidor não têm acompanhado a evolução trazida pelas novas

tecnologias de comunicação já adotadas no comércio eletrônico e por sites privados destinados a receber e encaminhar reclamações de consumidores. O autor cita ainda que tais órgãos tampouco têm acompanhado o desenvolvimento do atendimento à distância que já ocorre com sucesso em organismos governamentais como a Receita Federal, a Polícia Federal e alguns Departamentos Estaduais de Trânsito, entre outros.

A iniciativa em pauta foi aprovada pela douta Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática.

Nesta Comissão, transcorrido o prazo regimental, o projeto não recebeu emendas.

É o relatório

II - VOTO DO RELATOR

O setor público federal, de maneira geral, tem buscado facilitar o acesso do cidadão aos órgãos da administração pública, mediante a modernização da comunicação entre a administração e o administrado, especialmente por meio da rede mundial de computadores, que permite o acesso à distância aos conteúdos e serviços governamentais, inclusive por pessoas com capacidade físico-motora ou perceptiva reduzidas.

São inúmeras as iniciativas nesse sentido. Entre elas destacam-se o Programa de Governo Eletrônico Brasileiro, que visa democratizar a informação e dinamizar a prestação de serviços públicos, bem como o Sistema de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC, que integra os Procons estaduais e do Distrito Federal, e também o Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas, que permite ao consumidor consultar, pela internet, o nome do fornecedor e conhecer as reclamações que pesam contra ele, conforme dispõe o art. 44 da Lei nº 8.078, de 1990.

Não obstante, a iniciativa em pauta tem o elevado mérito de incluir a criação de canais de atendimento à distância ao consumidor, entre os objetivos da Política Nacional das Relações de Consumo, bem como de definir que o atendimento à distância é seu direito.

Esses novos dispositivos, uma vez incorporados à Lei nº 8.078, de 1990, certamente contribuirão para que os serviços públicos estaduais e municipais de proteção e defesa do consumidor passem a oferecer o atendimento à distância, tão conveniente ao consumidor.

Pelas razões acima expostas, nosso voto é pela aprovação do Projeto de Lei nº 3.788, de 2012, do Senado Federal.

Sala da Comissão, em 28 de maio de 2014.

Deputado JOSÉ CARLOS ARAÚJO
Relator

COMPLEMENTAÇÃO DE VOTO

Em reunião da Comissão de Defesa do Consumidor realizada hoje, durante a discussão do meu parecer, acatei as sugestões apresentadas pelo Deputado Ricardo Izar, de fazer dois ajustes pontuais, que consistem na inclusão da expressão “quando frustradas as tratativas com o fornecedor de bens e serviços” presentes na alínea e do inciso II do art. 4º da Lei nº 8.078, de 1990 e no inciso VI do art. 5º do mesmo diploma legal.

Nosso voto é, portanto, pela aprovação do Projeto de Lei nº 3.788, de 2012, do Senado Federal, com a emenda anexa.

Sala da Comissão, em 28 de maio de 2014.

Deputado JOSÉ CARLOS ARAÚJO
Relator

EMENDA

Dê-se ao artigo 2º do Projeto de Lei a seguinte redação:

Art. 2º Os arts. 4º, 5º, 6º e 55 da Lei nº 8.078, de 1990, passam a vigorar com as seguintes modificações:

“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 de sua qualidade de vida, a implementação de atendimento à distância pelos órgãos públicos que defendam seus direitos, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

.....
II
.....

e) pela facilitação de acesso aos órgãos públicos de proteção e defesa do

consumidor, mediante o emprego permanente de novas tecnologias de telecomunicações e informação, quando frustradas as tratativas com o fornecedor de bens e serviços.

.....

IX – incentivo à implementação de atendimento à distância pelos serviços públicos de proteção e defesa do consumidor.” (NR)

“Art.5º

.....

VI – disponibilização de canais de atendimento à distância, preferencialmente por meio da internet, para o recebimento e processamento de representações e denúncias, quando frustradas as tratativas com o fornecedor de bens e serviços.

.....” (NR)

“Art.6º

.....

XI – o atendimento à distância pelos serviços públicos de proteção e defesa do consumidor.” (NR)

“Art.55.

.....

§ 4º Os órgãos oficiais poderão expedir notificações, inclusive por meios eletrônicos, aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial.” (NR)

Sala da Comissão, em 28 de maio de 2014.

Deputado **JOSÉ CARLOS ARAÚJO**
Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Defesa do Consumidor, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou, com emenda, o Projeto de Lei nº 3.788/2012, nos termos do Parecer do Relator, Deputado José Carlos Araújo, que apresentou complementação de voto. O Deputado Ricardo Izar apresentou voto em separado.

Estiveram presentes os Senhores Deputados José Carlos Araújo, Marco Tebaldi e Ricardo Izar - Vice-Presidentes; Ademir Camilo, Chico Lopes, Eli Correa Filho, Iracema Portella, José Carlos Vieira, Lauriete, Márcio Marinho, Paulo Wagner, Reguffe, Roberto Teixeira, Rubens Otoni, Weliton Prado, Carlos Brandão,

Eros Biondini, Júlio Delgado e Silvio Costa.

Sala da Comissão, em 28 de maio de 2014.

Deputado **JOSÉ CARLOS ARAÚJO**
Presidente em Exercício

EMENDA ADOTADA PELA CDC AO PL No 3.788, DE 2012

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para garantir a facilitação de atendimento do consumidor por órgãos públicos de proteção e defesa por meio da internet.

Dê-se ao artigo 2º do Projeto de Lei a seguinte redação:

Art. 2º Os arts. 4º, 5º, 6º e 55 da Lei nº 8.078, de 1990, passam a vigorar com as seguintes modificações:

“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 de sua qualidade de vida, a implementação de atendimento à distância pelos órgãos públicos que defendam seus direitos, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

.....
II
.....

e) pela facilitação de acesso aos órgãos públicos de proteção e defesa do consumidor, mediante o emprego permanente de novas tecnologias de telecomunicações e informação, quando frustradas as tratativas com o fornecedor de bens e serviços.

.....

IX – incentivo à implementação de atendimento à distância pelos serviços públicos de proteção e defesa do consumidor.” (NR)

“Art.5º.....
.....

VI – disponibilização de canais de atendimento à distância, preferencialmente por meio da internet, para o recebimento e processamento de representações e denúncias, quando frustradas as tratativas com o fornecedor de bens e serviços.

.....” (NR)

“Art.6º.....
.....

XI – o atendimento à distância pelos serviços públicos de proteção e defesa do consumidor.” (NR)

“Art.55.
.....

§ 4º Os órgãos oficiais poderão expedir notificações, inclusive por meios eletrônicos, aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial.” (NR)

Sala da Comissão, em 28 de maio de 2014.

Deputado **JOSÉ CARLOS ARAÚJO**
Presidente em Exercício

VOTO EM SEPARADO DO DEPUTADO RICARDO IZAR

Durante reunião realizada em 07.05.2014 solicitamos vista ao projeto de lei em questão relatado pelo ilustre Deputado José Carlos Araújo.

O objetivo do projeto é incentivar políticas públicas de atendimento ao consumidor que sofre qualquer tipo de violação ou abuso contra seus direitos pelo Estado, garantindo-lhe o acesso à distância aos órgãos de fiscalização e controle da atividade consumerista, inclusive por meio da rede mundial de computadores (internet).

Cumpramos ressaltar que atualmente as empresas permitem aos consumidores o cadastro de suas reclamações em seus sítios, possibilitando defesa aos fornecedores, com ampla divulgação na rede mundial de computadores, servindo para os consumidores como parâmetro de conduta das empresas.

Nosso interesse é compatibilizar o projeto em questão que não observou a existência do Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, que ”regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC”. A referida norma impõe às empresas a obrigatoriedade de disponibilizar canais com a finalidade de resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e serviços, e, nesse sentido, o previsto pelo Projeto tornará sem efeito o conteúdo do Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008.

Queremos evitar que, se mantido o texto atual, a ocorrência de transferência das reclamações dos SACs dos fornecedores para os Procons. Todavia, cumpre salientar que os SACs constituem-se de canais diretos de contato com as empresas e, por esse motivo, além de

mais célere, a resolução é mais eficiente, pois não há intermediações entre fornecedor e consumidor, diminuindo a possibilidade de equívocos no atendimento das demandas.

Os consumidores não avaliarão quando devem ou não recorrer, no primeiro momento, aos órgãos de proteção, simplesmente cadastrando a demanda no site, o que aumentará consideravelmente o número de demandas a serem analisadas, sobrecarregando tais órgãos e prejudicando a qualidade dos serviços prestados enquanto por outro lado as centrais de atendimento das empresas ficariam esvaziadas.

Diante disso, nossa opinião é que o projeto pode ser melhorado mediante dois ajustes pontuais, que consistem na inclusão da expressão “quando frustradas as tratativas com o fornecedor de bens e serviços” presentes na alínea *e* do inciso II do art. 4º da Lei nº 8.078, de 1990 e no inciso VI do art. 5º do mesmo diploma legal.

Segundo a nossa proposta, os dispositivos passariam a contar com a seguinte redação:

“e) pela facilitação de acesso aos órgãos públicos de proteção e defesa do consumidor, mediante o emprego permanente de novas tecnologias de telecomunicações e informação, quando frustradas as tratativas com o fornecedor de bens e serviços.”

“VI – disponibilização de canais de atendimento à distância, preferencialmente por meio da internet, para o recebimento e processamento de representações e denúncias, quando frustradas as tratativas com o fornecedor de bens e serviços.”

Feitas tais contribuições no sentido de aprimorar o projeto, nosso voto é pela aprovação do Projeto de Lei nº 3.788, de 2012, com as mudanças propostas, as quais sugerimos ao nobre relator e demais pares.

Sala da Comissão, 28 de maio de 2014.

RICARDO IZAR

Deputado Federal – PSD/SP

COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

I– RELATÓRIO

O projeto de lei sob exame, originário do Senado Federal, propõe que dispositivos da Lei nº 8.078, de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), sejam alterados, de modo a incentivar a adoção de políticas públicas que facilitem a

comunicação à distância entre o consumidor ou fornecedor e os órgãos responsáveis pela fiscalização das relações de consumo, especialmente mediante a utilização da Internet.

O projeto tramita em regime de prioridade (art. 151, II, RICD), em caráter conclusivo, na Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática; na Comissão de Defesa do Consumidor; e nesta Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania (art. 54, I, do RICD).

A Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática aprovou, unanimemente, a proposição, nos termos do parecer do Relator, Deputado Rogério Peninha Mendonça.

Por sua vez, a Comissão de Defesa do Consumidor aprovou, com emenda, o projeto, nos termos do parecer do Relator, Deputado José Carlos Araújo, que apresentou complementação de voto. O Deputado Ricardo Izar apresentou voto em separado.

Vêm, agora, as proposições a esta Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania para que se manifeste sobre a constitucionalidade, juridicidade e técnica legislativa, nos termos regimentais.

Nesta Comissão, foi relator anterior da matéria o nobre Deputado Tadeu Alencar, a quem cumprimentamos e pedimos licença para adotar partes de seu parecer.

É o relatório.

II- VOTO DO RELATOR

Em conformidade ao que dispõe o art. 32, IV, "a", do Regimento Interno da Câmara dos Deputados (RICD), cumpre a esta Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania pronunciar-se acerca da constitucionalidade, da juridicidade e da técnica legislativa das proposições sujeitas à apreciação da Câmara ou de suas Comissões.

Quanto à **constitucionalidade formal**, consideramos os aspectos relacionados à competência legislativa, à legitimidade da iniciativa parlamentar e ao meio adequado para veiculação da matéria.

As proposições em questão têm como objeto tema concernente ao

Direito do Consumidor, matéria de competência legislativa concorrente entre a União, Estados e o Distrito Federal (art. 24, VIII, da CF/88). É **legítima a iniciativa parlamentar** (art. 61, *caput*, da CF/88), haja vista não incidir, na espécie, reserva de iniciativa. Por fim, revela-se **adequada a veiculação da matéria por meio de lei ordinária federal**, visto tratar-se da alteração de lei ordinária em vigor e não haver exigência constitucional de lei complementar ou outro veículo normativo para a disciplina do assunto.

Verificado o atendimento aos requisitos constitucionais formais, parecem igualmente inatingidos pelas proposições quaisquer dispositivos constitucionais, **não havendo vícios materiais de constitucionalidade a apontar**.

Em relação à **juridicidade**, entendo necessário expor raciocínio ligeiramente diverso do expendido pelos ilustres membros do Senado Federal e da Comissão de Defesa do Consumidor.

Com efeito, o Projeto de Lei nº 3.788/2018 endereça, inicialmente, três alterações ao art. 4º do Código de Defesa do Consumidor: no *caput*, no inciso II e um acréscimo na lista de seus incisos.

Entendo que a alteração dirigida ao *caput* não pode ser aceita. Afinal, a “implantação de atendimento à distância pelos órgãos públicos” não é nem deve ser considerada um dos “**objetivos**” da Política Nacional das Relações de Consumo. Veja-se que tal tema passaria a ombrear-se com “respeito à dignidade, saúde e segurança”, “proteção de interesses econômicos” e outros aspectos favoráveis ao consumidor. Há evidente descompasso entre os objetivos hoje apontados e o que se deseja acrescentar ao *caput* do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor.

A criação e melhoria de sistemas de atendimento à distância (informáticos ou não) pode bem ser um dos instrumentos de execução da Política, mas não um de seus objetivos.

Entendo que minha apreciação não atinge o mérito da proposição pelos motivos a seguir expostos.

O que decidi criticar negativamente, na alteração dirigida ao *caput* do art. 4º, foi a eleição de um tema que chamarei de “**operativo**” para uma posição que chamarei de “**principiológica**”.

Imaginemos um projeto de lei que tratasse de aspectos de uma política de segurança pública e que elegeisse como um dos princípios dessa política a integração de órgãos e entidades federais afetos ao tema.

Creio que todos ou a grande maioria entenderiam esse como um tema merecedor da escolha como “**princípio**” dessa política.

E caso fosse listado nesses princípios a “utilização de veículos de determinado tipo e características no policiamento ostensivo”?

Seria isto aceitável como “**princípio**”? Não seria equivocado tratá-lo desse modo (como um princípio) no projeto de lei?

Entendo que (da mesma forma que no PL nº 3.788/2012), essa “eleição” seria condenável, e à luz não exatamente da técnica legislativa, mas como corolário da aplicação do princípio da razoabilidade, afetando a juridicidade da futura norma jurídica.

Esse princípio, que está em fase de construção doutrinária (não somente no Brasil) reza que a norma que o consubstancia é elementar para o entendimento do sistema de regras.

Veja-se que o discurso sobre esse princípio encontra abrigo óbvio e necessário no campo do Direito Constitucional, mas aplica-se igualmente a outros ramos do Direito.

Duas ideias sobre o conceito de **princípio**:

“(...) mandamento nuclear de um sistema, verdadeiro alicerce dele, dispositivo fundamental que se irradia sobre diferentes normas compondo-lhes o espírito e servindo de critério para sua exata compreensão e inteligência exatamente por definir a lógica e a racionalidade do sistema normativo, no que lhe confere a tônica e lhe dá sentido harmônico”. (BANDEIRA DE MELLO, Celso Antônio. Curso de direito administrativo. 16ª ed. São Paulo: Malheiros, 2003, p. 817-818).

“(...) normas de grande relevância para o ordenamento jurídico, na medida em que estabelecem fundamentos normativos para a interpretação e aplicação do Direito, deles decorrendo, direta ou indiretamente, normas de comportamento”. (Karl Lorenz, apud ÁVILA, Humberto. Teoria dos Princípios. 16ª ed. São Paulo: Malheiros, 2015, p. 55-56).

Transportando tais ideias para o exame do projeto, entendo que, caso se deseje eleger mais um princípio para a Política Nacional das Relações de Consumo, tal escolha deve recair sobre algo que, pelo crivo da maior parte dos que estudam a questão, constitua de fato assunto fundamental dessa política e que sirva para definir os contornos e alcance das normas editadas dentro desse campo.

Lembremo-nos que essas normas definidoras de princípios, exatamente por constituírem a cabeça de um sistema integrado de normas jurídicas, bem podem servir à solução de conflitos – não somente conflitos entre partes, mas conflitos que podem vir a ocorrer entre normas desse mesmo sistema.

Evidencia-se, assim, o extremo cuidado e precisão que o legislador deve empregar na escolha dos princípios – tanto na seleção em si como na redação.

Assim, acredito adequado e necessário combinar as alterações dirigidas ao art. 4º com aquela prevista para o art. 5º, colocando-se as alterações materiais pretendidas em seu devido lugar: como temas “**operativos**” (de execução da Política Nacional das Relações de Consumo), ao invés de “**principiológicos**”.

Quanto ao sugerido para os arts. 6º e 55 do Código de Defesa do Consumidor, nada há a comentar.

Quanto ao sugerido na emenda da Comissão de Defesa do Consumidor ao projeto de lei em apreço, com a devida vênia, discordo das razões que levaram seus ilustres membros a aprovar as duas alterações.

Na redação sugerida para a alínea e do inciso II do *caput* do art. 4º e para o inciso VI do art. 5º, acrescentou-se ali a frase “*quando frustradas as tratativas com o fornecedor de bens e serviços*”.

Ora, a ideia de se ampliar o serviço de atendimento à distância não se aplica apenas às hipóteses em que, havendo um problema, o consumidor esgotou as possibilidades de entendimento com o fornecedor. Esses canais de comunicação entre o consumidor e o Poder Público podem ser usados para outras finalidades, não apenas esta.

Na emenda da Comissão de Defesa do Consumidor, o então Relator, Deputado José Carlos Araújo, acatou sugestão do Deputado Ricardo Izar (voto em

separado) no sentido de adicionar à redação exatamente o “*quando frustradas...*”.

O Deputado Ricardo Izar justificou argumentando que, em se mantendo a redação original do projeto, “(...) *os consumidores não avaliarão quando devem ou não recorrer, no primeiro momento, aos órgãos de proteção, simplesmente cadastrando a demanda no site, o que aumentará consideravelmente o número de demandas a serem analisadas, sobrecarregando tais órgãos e prejudicando a qualidade dos serviços prestados enquanto por outro lado as centrais de atendimento das empresas ficariam esvaziadas*”.

Ora, primeiramente, não haverá unânime concordância com essa afirmação, já que sensivelmente recorre-se mais e mais aos serviços de atendimento ao cliente das empresas.

Segundo, se esse argumento pode servir de justificação para uma alteração “**de fundo**” no texto proposto, entendo que o resultado é injurídico.

A ideia de se ampliar o serviço de atendimento à distância não se aplica apenas as hipóteses em que, havendo um problema, o consumidor esgotou as possibilidades de entendimento com o fornecedor.

Tome-se como acréscimo a esse trecho o raciocínio seguinte: pode a lei impedir que o consumidor acione, de imediato, os serviços estatais de atenção ao consumidor? Sim, é este o efeito da alteração constante da emenda da Comissão de Defesa do Consumidor, impedir o imediato acesso do consumidor.

Lembremo-nos dos incisos I e II, alínea a, do art. 4º do Código de Defesa do Consumidor, na redação atual:

“I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor: a) por iniciativa direta;”

Parece-me claro que a emenda da Comissão de Defesa do Consumidor ofende essas duas regras, tornando-a injurídica e, portanto, padecendo de vício formal de admissibilidade.

Pelo exposto, opino pela constitucionalidade, juridicidade e boa técnica legislativa do Projeto de Lei nº 3.788/2012, com substitutivo, e pela constitucionalidade e injuridicidade da emenda da Comissão de Defesa do

Consumidor ao Projeto de Lei nº 3.788/2012.

Sala da Comissão, em de de 2019.

Deputado JOÃO H. CAMPOS
Relator

SUBSTITUTIVO AO PL Nº 3.788, DE 2012

Altera os arts. 5º, 6º e 55 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para garantir a facilitação de atendimento do consumidor por órgãos públicos de proteção e defesa por meio da internet.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera os arts. 5º, 6º e 55 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para garantir a facilitação de atendimento do consumidor por órgãos públicos de proteção e defesa por meio da Internet.

Art. 2º O art. 5º da Lei nº 8.078, de 1990, passa a vigorar acrescido do inciso VI, com a seguinte redação:

“Art. 5º

.....

VI – acesso aos órgãos públicos de proteção e defesa do consumidor, mediante o emprego permanente de novas tecnologias de telecomunicações e informação, inclusive pela disponibilização de canais de atendimento à distância, preferencialmente por meio da Internet, para o recebimento e processamento de representações e denúncias pelos serviços de proteção e defesa do consumidor.

.....”. (NR)

Art. 3º O art. 6º da Lei nº 8.078, de 1990, passa a vigorar acrescido do inciso XI, com a seguinte redação:

“Art. 6º.....

.....

XI – o atendimento à distância pelos serviços públicos de proteção e defesa do consumidor”. (NR)

.....

Art. 4º O § 4º do art. 55 da Lei nº 8.078, de 1990, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 55.....

.....

§ 4º Os órgãos oficiais poderão expedir notificações, inclusive por meio eletrônico, aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial”. (NR)

Art. 5º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala da Comissão, em de de 2019.

Deputado JOÃO H. CAMPOS
Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania, em reunião ordinária realizada hoje, opinou pela constitucionalidade, juridicidade e técnica legislativa do Projeto de Lei nº 3.788/2012, com substitutivo, e pela constitucionalidade e injuridicidade da Emenda da Comissão de Defesa do Consumidor, nos termos do Parecer do Relator, Deputado João H. Campos.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Felipe Francischini - Presidente, Bia Kicis, Lafayette de Andrada e Caroline de Toni - Vice-Presidentes, Afonso Motta, Alceu Moreira, Alencar Santana Braga, Arthur Oliveira Maia, Aureo Ribeiro, Beto Rosado, Celso Maldaner, Daniel Freitas, Darci de Matos, Delegado Éder Mauro, Delegado Marcelo Freitas, Delegado Waldir, Diego Garcia, Edilázio Júnior, Eduardo Bismarck, Eduardo Cury,

Enrico Misasi, Expedito Netto, Fábio Trad, Genecias Noronha, Geninho Zuliani, Gilson Marques, Herculano Passos, João Campos, João H. Campos, João Roma, Joenia Wapichana, José Guimarães, Júlio Delgado, Júnior Mano, Léo Moraes, Luizão Goulart, Marcelo Aro, Marcelo Ramos, Márcio Biolchi, Margarete Coelho, Maria do Rosário, Nicoletti, Pastor Eurico, Paulo Abi-Ackel, Paulo Azi, Paulo Eduardo Martins, Paulo Teixeira, Pompeo de Mattos, Rubens Bueno, Samuel Moreira, Sergio Toledo, Sergio Vidigal, Shéridan, Talíria Petrone, Aliel Machado, Capitão Wagner, Chris Tonietto, Dr. Frederico, Francisco Jr., Gervásio Maia, Gurgel, Marcelo Freixo, Pedro Cunha Lima, Pedro Lupion, Pedro Westphalen e Reginaldo Lopes.

Sala da Comissão, em 4 de setembro de 2019.

Deputado FELIPE FRANCISCHINI
Presidente

**SUBSTITUTIVO ADOTADO PELA CCJC
AO PROJETO DE LEI Nº 3.788, DE 2012**

Altera os arts. 5º, 6º e 55 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para garantir a facilitação de atendimento do consumidor por órgãos públicos de proteção e defesa por meio da internet.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera os arts. 5º, 6º e 55 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para garantir a facilitação de atendimento do consumidor por órgãos públicos de proteção e defesa por meio da Internet.

Art. 2º O art. 5º da Lei nº 8.078, de 1990, passa a vigorar acrescido do inciso VI, com a seguinte redação:

“Art. 5º

.....

VI – acesso aos órgãos públicos de proteção e defesa do consumidor, mediante o emprego permanente de novas tecnologias de telecomunicações e informação, inclusive pela disponibilização de

canais de atendimento à distância, preferencialmente por meio da Internet, para o recebimento e processamento de representações e denúncias pelos serviços de proteção e defesa do consumidor.

.....”. (NR)

Art. 3º O art. 6º da Lei nº 8.078, de 1990, passa a vigorar acrescido do inciso XI, com a seguinte redação:

“Art. 6º.....

.....

XI – o atendimento à distância pelos serviços públicos de proteção e defesa do consumidor”. (NR)

.....

Art. 4º O § 4º do art. 55 da Lei nº 8.078, de 1990, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 55.....

.....

§ 4º Os órgãos oficiais poderão expedir notificações, inclusive por meio eletrônico, aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial”. (NR)

Art. 5º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala da Comissão, em 4 de setembro de 2019.

Deputado FELIPE FRANCISCHINI
Presidente

FIM DO DOCUMENTO