

# COMISSÃO DE SEGURIDADE SOCIAL E FAMÍLIA

## PROJETO DE LEI Nº 877, DE 2015

Torna obrigatório o atendimento 24 (vinte e quatro) horas por parte dos laboratórios e indústrias farmacêuticas aos usuários de medicamentos.

**Autor:** Deputado ROBERTO ALVES

**Relatora:** Deputada ROSANGELA GOMES

### I – RELATÓRIO

O Projeto de Lei em epígrafe obriga os laboratórios farmacêuticos a disponibilizarem atendimento ao cliente que necessitar de orientações sobre os medicamentos adquiridos, durante as 24 horas do dia.

O autor justifica a iniciativa como uma forma de defender o usuário de medicamento e estreitar a relação entre o consumidor e o fornecedor. Aduz que até dúvidas sobre suspeitas relativas à possibilidade de aquisição de produtos fraudados e falsificados ficariam sem resposta, pois os laboratórios que disponibilizam os serviços de atendimento ao consumidor, só o fazem nos dias úteis e em determinados horários. Acrescenta que a existência de atendimento durante 24 horas por dia auxiliaria a população e contribuiria para evitar o uso inadequado dos medicamentos.

A proposição foi distribuída para apreciação conclusiva das Comissões de Seguridade Social e Família – CSSF e de Constituição e Justiça e de Cidadania – CCJC.

No âmbito desta Comissão de Seguridade Social e Família, não foram apresentadas emendas ao projeto no decurso do prazo regimental.

## **II – VOTO DA RELATORA**

A proposição ora em análise nesta Comissão revela-se meritória para a saúde individual e coletiva. Conforme estabelece o Código de Defesa do Consumidor, a proteção da vida, da saúde e a segurança contra produtos considerados perigosos, como os medicamentos, é um direito do consumidor. Além disso, o consumidor também precisa ter acesso facilitado às informações adequadas e claras para o consumo seguro do produto.

Sabemos que os medicamentos, que são produtos que possuem um risco sanitário intrínseco, somente devem ser usados quando indicados por um médico. Além das orientações feitas pelo profissional prescritor, no momento da dispensação do produto o farmacêutico pode esclarecer diversas dúvidas que porventura ainda estejam presentes acerca do consumo do medicamento. Por fim, o consumidor ainda tem disponível a bula que apresenta informações relevantes sobre aquele produto, sendo sua leitura essencial para a redução dos riscos sanitários presentes nas substâncias com atividade farmacológica.

Não obstante todas essas etapas que servem para a educação e esclarecimento do consumidor, nem sempre a informação chega de forma clara ao usuário do produto. Vale lembrar, ainda, a prática bastante comum no Brasil da automedicação, do consumo de substâncias com atividade farmacológica sem a indicação e acompanhamento por um profissional habilitado. São situações que favorecem a ocorrência de dúvidas no momento do uso do medicamento.

Nesse contexto, considero que seria desejável que os fornecedores criassem canais de comunicação com os consumidores de seus produtos, que fossem úteis para a dissolução dessas dúvidas, de forma a contribuir para a melhoria da segurança no consumo de medicamentos. Os serviços de atendimento ao consumidor devem ser disponibilizados em tempo integral, pois as dúvidas podem surgir a qualquer momento.

Ademais, o fornecedor tem a obrigação de desenvolver mecanismos que permitam o consumo informado, um direito garantido no Código de Defesa do Consumidor. Quanto mais informações estiverem disponíveis ao consumidor, menores os riscos sanitários a que ficarão sujeitos os usuários de medicamentos.

Ante todo o exposto, VOTO pela APROVAÇÃO do Projeto de Lei nº 877, de 2015.

Sala da Comissão, em            de            de 2015.

**Deputada ROSANGELA GOMES**

Relatora