



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 parecer: 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;

CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD)

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário – Art. 24, II, “g”

SUMÁRIO

I - Projeto inicial

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

(*) Atualizado em 06/03/2017 para inclusão de apensados (12)

III - Na Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio:

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

IV - Na Comissão de Defesa do Consumidor:

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

V - Novas apensações: 5149/13, 1387/15, 1752/15, 2500/15, 3776/15, 4386/16, 5214/16, 5507/16 e 6942/17

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 propositora 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 02 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 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 júízo 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 autorizatárias 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 júízo 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 DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO

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.

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 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 vinga, 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 pretense *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

**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

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 proposições, 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.
(Apensos: 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. 1

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 21 de dezembro 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

PROJETO DE LEI N.º 5.149, DE 2013

(Do Sr. Major Fábio)

Obriga os fornecedores de bens e serviços a fixar data e turno para realização de serviços ou entrega de produtos aos consumidores.

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

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Fica o fornecedor de produtos e serviços que atua no mercado de consumo obrigado a fixar data e turno para entrega de produto ou realização de serviço, sem qualquer ônus adicional ao consumidor.

Parágrafo único. A obrigação mencionada no *caput* estende-se ao produto ou serviço gratuito ou decorrente de atendimento de garantia, e ao serviço destinado a instalação ou montagem de produto.

Art. 2º O consumidor tem o direito de escolher o turno em que será entregue o produto ou realizado o serviço, em conformidade com os seguintes turnos e horários:

I – turno da manhã: compreende o período entre 7h00 e 11h00 (sete horas e onze horas);

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

III – turno da noite: compreende o período entre 19h00 e 23h00 (dezenove horas e vinte e três horas).

Parágrafo único. Mediante convenção especial entre as partes, em separado e de forma destacada, é possível a contratação de entrega ou prestação de serviço no período compreendido entre 23h00 e 7h00 (vinte e três horas e sete horas).

Art. 3º A data e o turno a que se refere esta lei serão estipulados previamente à contratação de aquisição de produto ou serviço.

Art. 4º Na formalização da contratação de aquisição de produto ou serviço, o fornecedor entregará ao consumidor documento escrito com as seguintes informações:

I – identificação do fornecedor, da qual conste sua razão social, seu nome fantasia, seu número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ, seu endereço e seu número de telefone para contato;

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

III – a data e o turno estipulados para entrega do produto ou prestação do serviço;

IV – o endereço onde deve ser entregue o produto ou prestado o serviço.

Art. 5º Na contratação fora do estabelecimento do fornecedor, o documento de que trata o art. 4º desta lei deve ser enviado ao consumidor com a antecedência adequada, por meio de mensagem eletrônica, fac símile ou correio.

Art. 6º Em caso de imprevisto que impeça a entrega do produto ou a prestação do serviço na data estipulada, o fornecedor deverá consultar o consumidor, mediante ligação telefônica, com, no mínimo, 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, para que, juntos, estipulem nova data para a entrega do produto ou a realização do serviço.

Art. 7º O fornecedor é obrigado a informar o consumidor, em meio eletrônico ou em cartaz, em local de destaque e de fácil visualização, de forma ostensiva e em caracteres facilmente legíveis, o texto seguinte: “É direito do consumidor conhecer, antes da contratação, a data e o turno em que o produto será entregue ou o serviço prestado. Além disso, é direito do consumidor escolher o turno.”

Art. 8º O descumprimento do disposto nesta lei constitui infração contra os direitos do consumidor e sujeita o infrator às sanções previstas nos arts. 56 e 57 da Lei nº 8.078, de 1990, sem prejuízo de outras sanções previstas em lei.

Art. 9º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A Política Nacional das Relações de Consumo, inscrita em nosso Código de Proteção e Defesa do Consumidor, a Lei nº 8.078, de 1990, tem como um de seus princípios a harmonização e o equilíbrio nas relações entre fornecedores e consumidores. Como consequência desse princípio, devemos buscar uma divisão justa e equilibrada de direitos e obrigações entre fornecedores e consumidores.

Entretanto, notamos a existência de um grave desequilíbrio no mercado de consumo no que tange aos horários de entrega de produtos e de execução de serviços. Nessa matéria, os consumidores estão completamente desamparados e os fornecedores tem feito unicamente o que é de seu estrito interesse.

Está se tornando usual o consumidor perder o dia de trabalho aguardado a entrega de um produto ou a execução de um serviço previamente agendado, que não acontece. Esse fato, apesar de uma falta de responsabilidade exclusiva do fornecedor, resulta em grave prejuízo ao consumidor, que cumpriu com sua responsabilidade no trato e ficou aguardando, inutilmente, a entrega.

Trata-se de uma situação inaceitável, o fornecedor que faltou com sua obrigação não sofre nenhuma penalidade, na melhor das hipóteses apenas se desculpa, e exige que o consumidor perca mais um dia de serviço, para, quem sabe, receber o produto ou o serviço que adquiriu. Enquanto o consumidor que cumpriu fielmente o combinado é penalizado com a perda de um dia de serviço.

Não podemos nos esquecer que, hoje em dia, a grande maioria das pessoas trabalha, inclusive mães de família, e que a perda de um dia de serviço representa um prejuízo considerável, tanto em termos financeiros, quanto em termos da imagem do trabalhador junto a seu empregador. Não é justo que o causador do prejuízo escape à sua responsabilidade. Não é justo deixar o consumidor aguardando por horas a fio sem que sequer seja avisado de que a entrega não será feita.

Atualmente, com toda a tecnologia disponível de comunicação e meios de transporte, com a sofisticação da atividade logística, não se justifica que o consumidor seja tão desrespeitado. É imprescindível

restabelecer o equilíbrio nas relações de consumo no que diz respeito ao cumprimento do horário de entrega de produto ou de prestação de serviço.

Os estados de Alagoas, Amazonas, Minas Gerais, Pernambuco, Rio Grande do Sul, Rio de Janeiro, Santa Catarina, São Paulo já contam com legislações estaduais sobre essa matéria. Está mais do que na hora de regulamentarmos a matéria em nível nacional, de defendermos o direito do consumidor em todos os estados da Federação.

Diante do exposto, conto o imprescindível e valoroso apoio dos ilustres pares para o aperfeiçoamento e a aprovação da presente proposição.

Sala das Sessões, em 14 de março de 2013.

Deputado **MAJOR FÁBIO**
DEM/PB

<p>LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI</p>

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. 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.

.....

.....

PROJETO DE LEI N.º 1.387, DE 2015

(Do Sr. Rômulo Gouveia)

Dispõe sobre o atendimento em domicílio pelas concessionárias de serviços públicos e pelas empresas de prestação de serviços continuada.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-521/2011.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Ficam as concessionárias de serviços públicos e as empresas de prestação de serviços continuada obrigadas a estabelecer agendamento dos serviços a serem realizados no domicílio do consumidor.

Parágrafo único – Para o cumprimento do disposto nesta lei, considera-se agendamento a marcação prévia de dia e horário previstos para o atendimento, que deverão ser integralmente cumpridos.

Art. 2º O descumprimento da presente lei sujeita seus infratores às penalidades estabelecidas pelo art. 56 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 3º Esta lei entra em vigor após decorridos 90 (noventa) dias de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

Nosso projeto de lei insere-se na política nacional de relações de consumo, estabelecida pelo Código de Defesa do Consumidor, art. 4º, *in verbis*

“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: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21/03/1995)

I – Reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

II – ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:

.....”:

Temos em mente o dispositivo acima, quando observamos as agruras sofridas pelos consumidores de serviços públicos e outros de prestação continuada, quando necessitam de atendimento presencial em seus domicílios.

Quando precisam da releitura de seu consumo de água e ou de energia elétrica, ou de reparos em suas linhas de telecomunicações, submetem-se a longas horas de espera pelo atendimento, uma vez que, as empresas prestadoras marcam apenas o dia, ou no máximo, o período do dia previsto para o atendimento.

Com o intuito de eliminar a ocorrência do mencionado problema, estamos propondo a obrigatoriedade de as empresas prestadoras procederem ao agendamento detalhado do atendimento.

Pelo acima exposto, contamos com o apoio dos nobres Colegas para a aprovação de nosso projeto de lei.

Sala das Sessões, em 06 de maio de 2015.

Deputado **RÔMULO GOUVEIA**
PSD/PB

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

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

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

TÍTULO I **DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR**

CAPÍTULO 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 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](#))

.....

.....

PROJETO DE LEI N.º 1.752, DE 2015

(Do Sr. Celso Russomanno)

Dá nova redação à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor para estabelecer como crime fazer afirmação falsa sobre prazo de entrega de produtos ou serviços

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

O Congresso Nacional Decreta:

Art. 1º O Caput do Art. 66 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar com a seguinte alteração:

“Art. 66. Fazer afirmação falsa ou enganosa, ou omitir informação relevante sobre a natureza, característica, qualidade, quantidade, segurança, desempenho, durabilidade, preço, prazo de entrega ou garantia de produtos ou serviços.” (NR)

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

J U S T I F I C A T I V A

O presente Projeto de Lei pretende incluir como infração penal perpetrada contra o consumidor omitir informação relevante acerca do prazo de entrega do produto.

As principais queixas nos órgãos de defesa são aquelas referentes ao descumprimento do prazo de entrega de produtos ou serviços. Atualmente a legislação não prevê consequência penal para essa conduta, todavia, tornou-se

insuficiente apenas a mera possibilidade de cobrança de multa por parte do consumidor, é preciso inibir essa conduta apenando o comerciante que dolosamente comete essa prática, principalmente como forma de alavancagem de suas vendas.

Nesse sentido peço apoio aos nobres pares à aprovação da matéria.

Brasília, 28 de maio de 2015

Deputado **CELSO RUSSOMANNO**(PRB/SP)

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA

Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG

Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL

Seção de Legislação Citada - SELEC

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

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

**TÍTULO II
DAS INFRAÇÕES PENAIS**

Art. 66. Fazer afirmação falsa ou enganosa, ou omitir informação relevante sobre a natureza, característica, qualidade, quantidade, segurança, desempenho, durabilidade, preço ou garantia de produtos ou serviços:

Pena - Detenção de três meses a um ano e multa.

§ 1º Incorrerá nas mesmas penas quem patrocinar a oferta.

§ 2º Se o crime é culposos;

Pena - Detenção de um a seis meses ou multa.

Art. 67. Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser enganosa ou abusiva:

Pena - Detenção de três meses a um ano e multa.

Parágrafo único. (VETADO).

PROJETO DE LEI N.º 2.500, DE 2015

(Do Sr. Takayama)

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

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

O Congresso Nacional decreta:

Artigo 1º - Os fornecedores de bens e serviços que atuam no âmbito nacional ficam obrigados a fixar data e turno para a realização dos serviços ou entrega dos produtos, sem qualquer ônus adicional aos consumidores.

Artigo 2º - Os fornecedores de bens e de serviços deverão estipular, antes da contratação e no momento de sua finalização, o cumprimento das suas obrigações nos turnos da manhã, tarde ou noite, em conformidade com os seguintes horários, sendo assegurado ao consumidor o direito de escolher entre as opções oferecidas:

I - turno da manhã: compreende o período entre 7h00 e 11h00 (sete e onze horas);

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

III - turno da noite: compreende o período entre 19h00 e 23h00 (dezenove e vinte e três horas).

§ 1º - No ato de finalização da contratação de fornecimento de bens ou de prestação de serviços, o fornecedor entregará ao consumidor documento por escrito contendo as seguintes informações:

I - identificação do estabelecimento, da qual conste a razão social, o nome de fantasia, o número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda (CNPJ/ MF), o endereço e o 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 realizado o serviço;

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

§ 2º - No caso de comércio à distância ou não presencial, ou efetuado por meio eletrônico o documento a que refere o parágrafo anterior deverá ser enviado ao consumidor, previamente, à entrega do produto ou prestação do serviço, por meio de mensagem eletrônica, fac-símile, correio ou outro meio adequado.

Artigo 3º - O descumprimento do disposto nesta lei sujeitará o infrator às sanções estabelecidas no Código de Defesa e Proteção ao Consumidor, Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 4º Esta Lei entra em vigor decorridos 120 (cento e vinte) dias após a sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

A grande prestação efetiva de serviço, e o comércio de bens, bem como o atendimento ao público de forma efetiva e eficaz são medidas necessárias para firmar e consolidar as boas relações de consumo.

A vida moderna impõe uma rotina cada vez mais cronometrada, sendo relevante que a organização das famílias para receberem seus bens adquiridos, bem como para receberem seus prestadores de serviços.

A presente proposição visa estabelecer que as empresas que atuam em território nacional sejam obrigadas a agendar o horário da entrega.

Atualmente a não obrigatoriedade do horário de atendimento gera insegurança jurídica, pois atualmente não há a garantia de hora e nem de dia em que vão à casa do consumidor.

Apesar do grande avanço estabelecido pelo Código de Defesa do Consumidor, o consumidor nem sempre vem sendo respeitado.

Desta forma, é necessário que o fornecedor cumpra com o prazo de entrega previamente informado, sob pena de o consumidor poder efetivamente optar por uma das alternativas previstas no artigo 35 do Código de Defesa do Consumidor, a saber, exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade; aceitar outro produto ou prestação de serviço

equivalente; rescindir o contrato, com direito à restituição da quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

Portanto, torna-se extremamente relevante que seja determinada não só a fixação da data como também da hora para entrega de produtos ou para realização de serviços aos consumidores em todo o território nacional.

Ante o exposto, e em face da relevância do tema requeremos o apoio dos nobres pares para aprovar a presente proposição.

Sala da Comissão, em 4 de agosto de 2015.

**Deputado TAKAYAMA
PSC/PR**

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

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

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

TÍTULO I DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

.....

CAPÍTULO V DAS PRÁTICAS COMERCIAIS

.....

Seção II Da Oferta

.....

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.

.....

.....

PROJETO DE LEI N.º 3.776, DE 2015 (Do Sr. Augusto Coutinho)

Acrescenta novo art. 53-A à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para estabelecer multa ao fornecedor em caso de descumprimento de obrigação de entrega de produto ou serviço adquirido pelo consumidor.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-521/2011.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 53-A:

“Art. 53-A. No fornecimento de produtos ou serviços que envolva a entrega, em prazo e local contratualmente estipulado, do produto ou serviço adquirido, o descumprimento da obrigação de entrega por parte do fornecedor, depois do prazo pactuado, autoriza o consumidor a desistir da contratação, caso em que deverá o fornecedor restituir imediatamente ao consumidor a quantia paga, monetariamente atualizada, acrescida de multa correspondente a 10% (dez por cento) desse valor, salvo se prevista multa mais favorável ao consumidor no instrumento contratual.

Parágrafo único. A multa a que se refere o *caput* deste artigo:

I – não exclui eventual dever de reparação do fornecedor por perdas e danos causados ao consumidor em virtude do descumprimento da obrigação de entrega;

II – não será devida se comprovada, pelo fornecedor, a ocorrência de caso fortuito ou de força maior.” (NR)

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

JUSTIFICAÇÃO

A evolução acentuada do volume de negócios no comércio brasileiro, lamentavelmente, não se fez acompanhar dos devidos investimentos na parte logística dos empreendimentos.

Tornou-se trivial e corriqueiro – seja nas compras não presenciais, seja naquelas celebradas presencialmente, mas com promessa de entrega futura – o descumprimento do prazo acertado.

As regras gerais de direito civil e as normas protetivas de nosso Código de Proteção e Defesa do Consumidor conduzem ao entendimento de que, descumprida uma obrigação elementar daquele contrato de compra e venda por parte do fornecedor (como o dever de entrega no prazo e local indicado), autoriza-se o consumidor a, se assim preferir, considerar o contrato rescindido e exigir o retorno ao *status quo ante*, com a consequente devolução dos valores pagos.

Pensamos, contudo, que a mera devolução, sem previsão em lei de multa pelo descumprimento, resta por contribuir para a indesejada frequência dos atrasos nas entregas, comportamento claramente prejudicial aos nossos consumidores.

Com o presente projeto, estabelecemos uma multa automática de 10% (dez por cento) do valor atualizado do produto em caso de infração às condições de entrega. Com a incidência desse acréscimo, um mecanismo sancionatório que independe de instauração de procedimentos administrativos ou de medidas judiciais por parte do consumidor, estimularemos o cumprimento dos prazos e demais obrigações de entrega pelo fornecedor, colaborando para um mercado de consumo mais eficiente.

Contamos com o apoio dos nobres Pares para o aprimoramento e aprovação da presente proposta.

Sala das Sessões, em 26 de novembro de 2015.

Deputado **AUGUSTO COUTINHO**
Solidariedade/PE

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

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá
outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

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

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

.....

CAPÍTULO VI
DA PROTEÇÃO CONTRATUAL

.....

Seção II
Das Cláusulas Abusivas

.....

Art. 53. Nos contratos de compra e venda de móveis ou imóveis mediante pagamento em prestações, bem como nas alienações fiduciárias em garantia, consideram-se nulas de pleno direito as cláusulas que estabeleçam a perda total das prestações pagas em benefício do credor que, em razão do inadimplemento, pleitear a resolução do contrato e a retomada do produto alienado.

§ 1º (VETADO).

§ 2º Nos contratos do sistema de consórcio de produtos duráveis, a compensação ou a restituição das parcelas quitadas, na forma deste artigo, terá descontada, além da vantagem econômica auferida com a fruição, os prejuízos que o desistente ou inadimplente causar ao grupo.

§ 3º Os contratos de que trata o *caput* deste artigo serão expressos em moeda corrente nacional.

Seção III
Dos Contratos de Adesão

Art. 54. Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.

§ 1º A inserção de cláusula no formulário não desfigura a natureza de adesão do contrato.

§ 2º Nos contratos de adesão admite-se cláusula resolutória, desde que a alternativa, cabendo a escolha ao consumidor, ressalvando-se o disposto no § 2º do artigo anterior.

§ 3º Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo doze, de

modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor. ([Parágrafo com redação dada pela Lei nº 11.785, de 22/9/2008](#))

§ 4º As cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão.

§ 5º (VETADO).

.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 4.386, DE 2016 **(Do Sr. Carlos Bezerra)**

Dispõe sobre a prestação de assistência técnica, após a venda de produto ou serviço.

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

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O art. 39 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso XIV:

“Art. 39

.....
XIV - descumprir data e horário agendados para a prestação de assistência técnica, após a venda de produto ou serviço.

.....” (NR)

Art. 2º Esta lei entra após decorridos 30 (trinta dias) de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

O consumidor é a parte vulnerável no mercado de consumo, conforme reconhecido pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, Código de Defesa do Consumidor (art. 4º, inciso I).

Para contrabalançar esta vulnerabilidade, o Código inclui, entre os direitos básicos do consumidor, “a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.” (art. 6º, inciso VI).

Lembramos as disposições acima quando observamos as deficiências nos serviços de assistência técnica pós-venda. Problemas como indefinição de horário no agendamento, bem como a ausência do técnico na data marcada são os principais pontos reclamados pelos clientes.

Eletrodomésticos, telefonia fixa e televisão a cabo são os setores que mais causam irritação aos consumidores. O hábito de a empresa marcar um dia para o envio de um profissional técnico sem definir horário específico da visita é bastante comum. Assim, o consumidor é obrigado a permanecer quase todo o dia em sua casa, sacrificando outros compromissos.

Situação ainda pior é o descumprimento pela empresa do agendamento. Lamentavelmente observamos que a ocorrência deste fato é bastante comum, até com reincidência, quando o consumidor não é atendido no segundo ou terceiro reagendamento.

Para coibir esta prática abominável, nosso projeto de lei inclui o descumprimento do agendamento para a prestação de assistência técnica, no período pós-venda, entre as práticas abusivas, dispostas pelo Código de Defesa do Consumidor, art. 39.

Pelo acima exposto, contamos com o apoio dos nobres Pares para a aprovação de nosso projeto de lei.

Sala das Sessões, em 16 de fevereiro de 2016.

Deputado CARLOS BEZERRA

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

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

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

TÍTULO I DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

CAPÍTULO 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, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; *(Inciso com redação dada pela Lei nº 12.741, de 8/12/2012, publicada no DOU de 10/12/2012, em vigor 6 meses após a data de publicação)*

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.

Parágrafo único. A informação de que trata o inciso III do *caput* deste artigo deve ser acessível à pessoa com deficiência, observado o disposto em regulamento. *(Parágrafo único acrescido pela Lei nº 13.146, de 6/7/2015, publicada no DOU de 7/7/2015, em vigor 180 dias após a sua publicação)*

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 V DAS PRÁTICAS COMERCIAIS

Seção IV

Das Práticas Abusivas

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: ([“Caput” do artigo com redação dada pela Lei nº 8.884, de 11/6/1994](#))

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

VII - repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;

VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro);

IX - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais; (Inciso com redação dada pela Lei nº 8.884, de 11/6/1994)

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços. (Inciso com redação dada pela Lei nº 8.884, de 11/6/1994)

XI - Dispositivo acrescido pela Medida Provisória nº 1.890-67, de 22/10/1999, transformado em inciso XIII, em sua conversão na Lei nº 9.870, de 23/11/1999

XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério. (Inciso acrescido pela Lei nº 9.008, de 21/3/1995)

XIII - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido. ([Inciso acrescido pela Lei nº 9.870, de 23/11/1999](#))

Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

Art. 40. O fornecedor de serviço será obrigado a entregar ao consumidor orçamento prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços.

§ 1º Salvo estipulação em contrário, o valor orçado terá validade pelo prazo de dez dias, contado de seu recebimento pelo consumidor.

§ 2º Uma vez aprovado pelo consumidor, o orçamento obriga os contraentes e somente pode ser alterado mediante livre negociação das partes.

§ 3º O consumidor não responde por quaisquer ônus ou acréscimos decorrentes da contratação de serviços de terceiros não previstos no orçamento prévio.

.....

.....

PROJETO DE LEI N.º 5.214, DE 2016

(Do Sr. Rômulo Gouveia)

Institui medidas de segurança a serem observadas pelos fornecedores nas visitas aos consumidores para entregar produtos ou realizar outras prestações de serviços.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-2500/2015.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei institui medidas de segurança a serem observadas pelos fornecedores nas visitas aos consumidores para entregar produtos ou realizar outras prestações de serviços.

Art. 2º Antes de realizar a entrega de produtos ou prestar outros serviços em local indicado pelo consumidor, o fornecedor deve informar a este a identificação das pessoas às quais foi atribuída a tarefa de entregar o produto ou prestar o serviço.

§ 1º A identificação de que trata o *caput* deve compreender os seguintes dados pessoais:

I – Nome;

II – Número da carteira de identidade (RG) ou da carteira de habilitação (CNH).

§ 2º A informação ao consumidor deverá ser prestada pelo meio por ele escolhido no momento da solicitação, para o que deverá o fornecedor tornar disponível:

I – Endereço de correio eletrônico na rede mundial de computadores; e

II – Número de telefone para linha fixa ou móvel.

Art. 3º Havendo custo para o consumidor pela entrega ou pela prestação de serviços, este não será devido em caso de divergência observada pelo consumidor entre a informação prestada e aquela verificada no momento da efetiva presença das pessoas indicadas para referida prestação de serviço ou entrega de produto.

Art. 4º É facultado ao fornecedor informar dados relativos a mais de uma pessoa, mesmo que apenas uma seja responsável pela atividade, desde que a lista possibilite a imediata localização no momento da efetiva entrega ou prestação de outro serviço.

§ 1º A possibilidade prevista no *caput* não autoriza, em nenhuma hipótese, a sujeição do consumidor a busca em banco de dados ou qualquer outra ferramenta, cujo acesso tenha que ser feito por meio da rede mundial de computadores, por telefone, ou qualquer outro meio, além da mensagem recebida.

§ 2º No caso em que a informação se dê por telefone, a lista estará limitada a indicação de 5 (cinco) pessoas.

Art. 5º Esta lei não se aplica às entregas que prescindam do recebimento direto do consumidor ou de pessoa por ele autorizada, de que são exemplo as encomendas postais ou aquelas que se resolvem com a simples entrega em portarias ou recepções.

Parágrafo único. O disposto neste artigo se aplica ainda à hipótese em que seja necessária a identificação do recebedor.

Art. 6º Esta lei entra em vigor após decorridos 90 (noventa) dias da data de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

Este projeto de lei objetiva obrigar as empresas, que realizam entregas de produtos ou que prestam serviços nas residências ou sedes das empresas dos consumidores, a informar dados pessoais que permitam identificar os trabalhadores encarregados das referidas tarefas.

São cada vez mais comuns relatos de assaltos realizados por bandidos uniformizados, que se apresentam nas residências ou sede de empresas como sendo prestadores de serviço, tais como funcionários de seguradoras, de empresas de televisão por assinatura, de concessionárias de serviços públicos, dentre outros.

Em muitos casos, o assalto se concretiza porque o consumidor realmente solicitou o serviço. Desse modo, uma vez que está esperando pelo comparecimento do indicado pelo fornecedor, quando os assaltantes comparecem se identificando como funcionários da empresa acionada, gozam de livre acesso ao local, franqueado pelo próprio morador da residência ou empregado da empresa.

Para prevenir a ocorrência de crimes dessa natureza, se toda a vez que o consumidor solicitar um serviço receber com antecedência informações (nome e número do documento de identidade) da pessoa que comparecerá em sua residência ou sede para executá-lo, poderá certificar-se que aquela pessoa é, de fato, a enviada pela empresa, garantindo, assim, a segurança do consumidor.

Nesses termos, conto com o apoio dos colegas Deputados para a aprovação do presente projeto de lei de modo a garantir maior segurança aos consumidores e a seus familiares.

Sala das Sessões, em 10 de maio de 2016.

Deputado **RÔMULO GOUVEIA**
PSD/PB

PROJETO DE LEI N.º 5.507, DE 2016 **(Do Sr. Rômulo Gouveia)**

Inclui dispositivo à Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990 para definir, como direito do consumidor, tomar conhecimento, com antecedência, sobre a identificação dos funcionários que uma empresa mandará realizar trabalhos em sua residência ou local comercial.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-5214/2016.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei inclui dispositivo à Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990 para definir, como direito do consumidor, tomar conhecimento, com antecedência, sobre a identificação dos funcionários

que uma empresa mandará realizar trabalhos em sua residência ou local comercial.

Art. 2º Inclua-se o seguinte inciso XI ao art. 6º da Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990:

“Art. 6º

.....

XI – receber com antecedência, de empresas prestadoras de serviços, a informação sobre a identidade dos funcionários irão realizar tarefas em sua residência ou estabelecimento comercial.” (NR)

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

JUSTIFICAÇÃO

O projeto que apresentamos tem por finalidade definir, como direito do consumidor, acesso à informação, com a devida antecedência, sobre a identidade dos funcionários que uma empresa irá enviar para prestar serviços em sua residência ou estabelecimento comercial.

A imprensa nacional noticia, com frequência, a existência de diversos golpes que são aplicados nos consumidores, a partir da informação que alguma prestadora de serviços em domicílio irá enviar funcionários. De posse de informações privilegiadas, os bandidos se antecipam e conseguem fácil acesso à residência ou estabelecimento comercial, uma vez que foi o próprio consumidor que solicitou o serviço.

Na ingenuidade, desarmam-se de todas as precauções que são necessárias. Nossa proposta vem ao encontro da necessidade do consumidor em melhorar a sua segurança, principalmente doméstica. Prevemos que será direito do consumidor ter acesso à informação sobre a identificação daqueles que irão à sua residência ou local comercial.

Entendemos que essa singela alteração no Código de Defesa do Consumidor pode significar um grande salto de qualidade na segurança de muitos brasileiros, principalmente dos moradores dos grandes centros urbanos.

Na certeza de que a nossa iniciativa se constitui em aperfeiçoamento oportuno e relevante para o ordenamento jurídico federal e

que traz mais segurança para os brasileiros, esperamos poder contar com o valioso apoio dos nobres Pares em favor de sua aprovação nesta Casa.

Sala das Sessões, em 08 de junho de 2016.

Deputado **RÔMULO GOUVEIA**
PSD/PB

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

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

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

TÍTULO I **DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR**

.....

CAPÍTULO 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, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; [*Inciso com redação dada pela Lei nº 12.741, de 8/12/2012, publicada no DOU de 10/12/2012, em vigor 6 meses após a data de publicação*](#)

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.

Parágrafo único. A informação de que trata o inciso III do *caput* deste artigo deve ser acessível à pessoa com deficiência, observado o disposto em regulamento. [Parágrafo único acrescido pela Lei nº 13.146, de 6/7/2015, publicada no DOU de 7/7/2015, em vigor 180 dias após a sua publicação](#)

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.

.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 6.942, DE 2017 **(Do Sr. Aureo)**

Altera a Lei nº 12.485/2011, de 12 de setembro de 2011, para obrigar as operadoras de TV por Assinatura a manterem atendimento em domicílio até as 22 horas, incluindo fins de semana.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-521/2011.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei altera a Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011, que “dispõe sobre a comunicação audiovisual de acesso condicionado”, para obrigar as operadoras de TV por Assinatura, prestadoras do serviço de acesso condicionado, a manterem atendimento em domicílio até 22 horas, incluindo fins de semana.

Art. 2º Acrescente-se à Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011, o seguinte dispositivo:

“Art. 33

.....
VII - ser atendido em domicílio pela distribuidora do serviço de acesso condicionado, inclusive em demandas de emergência e visitas técnicas contratadas, até as 22 horas, incluindo os fins de semana. (NR)

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

JUSTIFICAÇÃO

No mercado de TV por Assinatura, as empresas costumam ter alguma restrição de horário para o envio de técnicos capacitados para resolução de problemas que demandam visitas técnicas aos domicílios dos assinantes. Não é raro que visitas técnicas somente consigam ser agendadas em horário comercial, quando não há nas residências ninguém apto para receber os técnicos da empresa.

De fato, a realidade atual da maioria das famílias brasileiras, em que homens e mulheres tendem a trabalhar fora do lar, clama por maior flexibilidade das operadoras de TV por Assinatura no atendimento a domicílio. A maioria das pessoas tem, hoje, uma rotina de trabalho que torna difícil, senão impossível, a permanência constante de alguém nas residências com intuito exclusivo de receber os técnicos. O problema é agravado pelo fato de a maioria das operadoras não realizarem atendimentos durante os finais de semana, período mais conveniente para boa parte dos assinantes.

É necessário, portanto, que as prestadoras do chamado serviço de acesso condicionado - SeAC, autorizadas a prestar serviços de TV por Assinatura, se adaptem à nova realidade das famílias brasileiras. O agendamento de visitas para solucionar os problemas advindos do serviço, ficando restrito ao horário comercial, já não consegue atender satisfatoriamente às demandas da sociedade.

Ademais, em um mercado moderno e competitivo de TV por Assinatura, os serviços devem apresentar conteúdo de qualidade, preço flexível, boa infraestrutura e capacidade de se adaptar às preferências do consumidor¹. Some-se a isso uma das características mais salientes dos novos meios de comunicação: a imediatismo da comunicação e de seu valor. A comunicação e a informação, nos tempos atuais, encerram um senso de urgência bem maior que alguns anos atrás.

¹ Vide em Competition Issues in Television and Broadcasting. OECD, 2013. Disponível em: <http://www.oecd.org/daf/competition/TV-and-broadcasting2013.pdf> . Acesso em 19.12.2016.

Nesse sentido, a não solução ou o retardo da solução de problemas no serviço de TV por Assinatura fazem com que determinados conteúdos percam, no todo ou em parte, o interesse e o valor para os consumidores.

Este projeto de lei busca, por meio do alargamento e flexibilização do horário de atendimento a domicílio por técnicos das empresas de TV por Assinatura, atender a um aspecto relevante da atualidade da prestação desses serviços, qual seja, a dificuldade de agendamento de visitas técnicas restrito a horário comercial.

Diante do exposto, elaboramos o presente projeto com o objetivo de resguardar os direitos dos consumidores e a qualidade de prestação do SeAC.

Considerando a importância da matéria, contamos com o apoio dos nobres Pares para a discussão e aprovação desta iniciativa.

Sala das Sessões, em 15 de fevereiro de 2017.

Deputado Aureo

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

LEI Nº 12.485, DE 12 DE SETEMBRO DE 2011

Dispõe sobre a comunicação audiovisual de acesso condicionado; altera a Medida Provisória nº 2.228-1, de 6 de setembro de 2001, e as Leis nºs 11.437, de 28 de dezembro de 2006, 5.070, de 7 de julho de 1966, 8.977, de 6 de janeiro de 1995, e 9.472, de 16 de julho de 1997; e dá outras providências.

A PRESIDENTA DA REPÚBLICA

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

**CAPÍTULO VIII
DOS ASSINANTES DO SERVIÇO DE ACESSO
CONDICIONADO**

Art. 33. São direitos do assinante do serviço de acesso condicionado, sem prejuízo do disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e nas demais normas aplicáveis às relações de consumo e aos serviços de telecomunicações:

I - conhecer, previamente, o tipo de programação a ser exibida;

II - contratar com a distribuidora do serviço de acesso condicionado os serviços de instalação e manutenção dos equipamentos necessários à recepção dos sinais;

III - (VETADO);

IV - relacionar-se apenas com a prestadora do serviço de acesso condicionado da qual é assinante;

V - receber cópia impressa ou em meio eletrônico dos contratos assim que formalizados;

VI - ter a opção de contratar exclusivamente, de forma onerosa, os canais de distribuição obrigatória de que trata o art. 32.

Art. 34. As prestadoras do serviço de acesso condicionado deverão atender os usuários em bases não discriminatórias, exceto se a discriminação for necessária para o alcance de objetivos sociais relevantes suportados por políticas públicas que a justifiquem.

FIM DO DOCUMENTO