

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 979, DE 2007 (Apensado PL nº 1.176/2007)

Acrescenta artigo à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para obrigar os fornecedores que ofertam ou comercializam produtos ou serviços pela rede mundial de computadores a informarem seu endereço para fins de citação, bem como o número de telefone e endereço eletrônico utilizáveis para atendimento de reclamações de consumidores.

Autor: Deputado CHICO ALENCAR

Relator: Deputado CHICO LOPES

I – RELATÓRIO

O projeto em epígrafe propõe alteração na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, acrescentando dispositivo em que obriga os fornecedores que ofertam ou comercializam produtos ou serviços pela rede mundial de computadores, a informarem seu endereço para fins de citação, bem como o número de telefone e endereço eletrônico utilizáveis para atendimento de reclamações de consumidores.

Entende o autor da proposição, Deputado Chico Alencar, textualmente que:

“Quando da promulgação da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, a oferta e a comercialização de produtos e serviços pela internet era apenas uma hipótese, hoje é uma realidade incontestável.

Consequentemente, nosso Código de Defesa do Consumidor desconhece a rede mundial de computadores, que atualmente é responsável pela oferta e comercialização de um extraordinário volume de produtos e serviços. Limita-se a regulamentar, em seu art.33 a oferta ou venda por telefone ou reembolso postal.

Ocorre que um grande número de empresas que operam pela internet sonegam dados que são imprescindíveis à defesa dos direitos do consumidor, tais como, endereço para citação, telefone e endereço eletrônico para atendimento de reclamações. Desse modo, o consumidor fica impossibilitado, por exemplo, de recorrer a um juizado especial, efetuar uma queixa, ou mesmo solicitar uma informação, Ou seja, fica impossibilitado de exercer direitos que lhe são garantidos pelo Código de Defesa do consumidor”.

E concluiu dizendo “..... diante do veloz e admirável crescimento da utilização da rede mundial de computadores com nova forma de ofertar e vender produtos e serviços, urge que modernizemos o texto da Lei 8.078/90, sob pena de, não o fazendo, excluirmos de seus benefícios os milhões de consumidores brasileiros que adquirem produtos e serviços pela internet”.

Apensado a este Projeto, encontra-se o Projeto de Lei nº 1.176/2007, do Deputado Cezar Silvestri que apresenta proposta onde regulamenta a acessibilidade do consumidor aos fornecedores no período pós-compra, justificando que à época da promulgação do Código de Defesa do Consumidor o acesso a utilização da rede mundial de computadores e até mesmo da telefonia, era restrita a poucos consumidores. Atualmente a realidade é outra, a maioria dos consumidores tem acesso a esses meios de comunicação, acrescentando que em virtude disso é necessária a atualização das normas de defesa do consumidor.

Esgotado o prazo regimental, não foram apresentadas emendas aos projetos.

II – VOTO DO RELATOR

A modalidade de transação comercial efetuada através da rede mundial de computadores, torna-se cada dia uma prática comum em quase todas as camadas sociais.

O Projeto de Lei nº 979/2007 de autoria do nobre Deputado Chico Alencar, insere dispositivo ao Código de Defesa do Consumidor obrigando os fornecedores que ofertam ou comercializam produtos ou serviços pela internet, divulgarem no mesmo *site*, seu endereço para fins de citação, bem como número de telefone e endereço eletrônico que sejam destinados ao atendimento de reclamações de consumidores.

Já o Projeto de Lei sob o nº 1.176/2007, apresentado pelo ilustre Deputado Cezar Silvestri, propõe regulamentar a acessibilidade do consumidor aos fornecedores no período pós-compra, que se dará obrigatoriamente mediante contato pessoal no estabelecimento do fornecedor ou a critério do consumidor, podendo a comunicação também ser realizada através de ligação telefônica ou pela rede mundial de computadores.

Objetiva obrigar o fornecedor divulgar em sua nota fiscal os seguintes itens: o endereço do estabelecimento, endereço para citação judicial; número de telefone; endereço de seu sítio na rede mundial de computadores; endereço de seu correio eletrônico. Determina ainda que “o fornecedor final é obrigado a informar ao consumidor os itens”, já mencionados neste parágrafo, “aos fornecedores que o antecedem na cadeia de fornecimento, salvo no caso de ele responsabilizar-se por todos os componentes de seu produto”.

Determina a obrigatoriedade de “o fornecedor na comunicação telefônica, a prestar atendimento pessoal e efetivo ao consumidor em, no máximo, cinco minutos”, bem como, “informar-lhe o número do protocolo de atendimento”. Na comunicação via correio eletrônico, o fornecedor é obrigado “a informar ao consumidor o número do protocolo de recebimento de sua mensagem e a prestar-lhe efetivo atendimento em, no máximo, setenta e duas horas após o recebimento da mensagem”.

Ambas são iniciativas de relevância para o cidadão, dada a preocupação em inserir normas de proteção ao consumidor no que diz respeito não somente aos serviços

e/ou produtos ofertados ou comercializados pela rede mundial de computadores, mas também em relação ao período pós-compra de uma maneira geral.

Cabe ressaltar que esse período é um tanto delicado para o consumidor, uma vez que determinados fornecedores não oferecem o tratamento adequado, muitos pensam que a sua responsabilidade acaba com a concretização da venda, o que não corresponde a verdade.

O Código de Defesa do Consumidor tutela algumas situações nesse período, mas ainda deixa lacunas, daí a necessidade em adequar a lei à realidade atual no tocante ao período pós-compra, a fim de que o consumidor possa estar efetivamente albergado nesse sentido.

Diante do acima exposto, manifestamos pela aprovação dos Projetos de Lei nºs 979/2007 e 1.176/2007 apensado, nos termos do substitutivo em anexo.

Sala de Comissão, em, 10 de dezembro de 2007

Deputado Chico Lopes
Relator

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 979/2007

Acrescenta o artigo 33-A, à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º Esta lei acrescenta o artigo 33-A à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, com o objetivo de obrigar os fornecedores que ofertam ou comercializam produtos e/ou serviços pela rede mundial de computadores a divulgar no mesmo sítio, endereço para fins de citação, bem como, assegurar a acessibilidade do consumidor ao fornecedor no período pós-compra.

Art. 2º Acrescente-se o artigo 33-A à Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, com a seguinte redação:

Art. 33-A Os fornecedores que ofertam ou comercializam produtos e/ou serviços pela rede mundial de computadores ficam obrigados a divulgar, no mesmo sítio, seu endereço eletrônico para fins de citação, bem como o número de telefone e endereço para correspondências via postal, destinados ao atendimento de reclamações de consumidores.

§ 1º O fornecedor deverá disponibilizar plena acessibilidade e dar-se-á, a critério do consumidor, mediante:

- I - contato pessoal no estabelecimento do fornecedor, facultada a adoção pelo consumidor de procedimento de prévio agendamento;
- II - por ligação telefônica;
- III - por comunicação via rede mundial de computadores;
- IV - por correio eletrônico;
- V - por fac-símile;
- VI - por outros meios de comunicação disponibilizados pelo fornecedor.

§ 2º O fornecedor que efetuar a comercialização de produtos e/ou serviços mediante contato pessoal no estabelecimento, ficará obrigado a divulgar em sua nota fiscal, os itens a seguir:

- I - endereço do estabelecimento;
- II - número do telefone;
- III - endereço para citação judicial;
- IV - endereço do sítio na rede mundial de computadores;
- V - endereço eletrônico;
- VI - demais tipos de comunicação disponíveis.

§ 3º O fornecedor é obrigado a informar ao consumidor, em todos os sítios que possuir na rede mundial de computadores os itens listados no parágrafo anterior.

§ 4º O fornecedor é obrigado a disponibilizar na comunicação telefônica, o atendimento pessoal e efetivo ao consumidor em, no máximo, cinco minutos após o início da ligação e a informar-lhe o número do protocolo de atendimento.

- I - em todo atendimento telefônico, deverão ser disponibilizados meios e procedimentos para atendimento pessoal do consumidor, em estabelecimento do fornecedor ou de representante deste, mais próximo do endereço do consumidor, facultado o prévio agendamento pelo consumidor;
- II - quando a comunicação ocorrer via correio eletrônico, o fornecedor deverá informar ao consumidor o número de protocolo de recebimento de sua mensagem e a prestar-lhe efetivo atendimento em, no máximo, quarenta e oito horas após o recebimento da mensagem;
- III - para efeito do inciso anterior não se contam os sábados, domingos e feriados.

Art. 3º O descumprimento do estabelecido nesta lei constitui infração das normas de defesa do consumidor e sujeita o infrator às sanções previstas no art. 56 da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas.

Art. 4º Esta lei entra em vigor 90 (noventa) dias após sua publicação.

Sala de Comissão, em 10 de dezembro de 2007

Deputado Chico Lopes
Relator