

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

COMPLEMENTAÇÃO DE VOTO

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

Em reunião da Comissão de Defesa do Consumidor, realizada na data de 05 de março de 2008, durante a discussão do Projeto de Lei nº 979, de 2007, os nobres Deputados José Carlos Araújo e Celso Russomanno, respectivamente, apresentaram sugestões de incluir, no substitutivo do Relator, a obrigatoriedade de as empresas disponibilizarem o Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ e a Inscrição Estadual nos sites visando dar mais visibilidade e, conseqüentemente, facilitar o acesso do consumidor às empresas de que trata a proposição.

Por tratar-se de modificação que vem ao encontro de nossa intenção, achamos por bem acatá-la, e apresentamos o substitutivo anexo com a inclusão nos artigos em que é necessária.

Sala das Comissões, em 05 de março de 2008.

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, além dos números da inscrição estadual e do Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas - CNPJ, 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 - CNPJ
- VII - Inscrição Estadual
- VIII - 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 05 de março de 2008

Deputado Chico Lopes
Relator