



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 979-B, DE 2007

(Do Sr. Chico Alencar)

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; tendo pareceres: da Comissão de Defesa do Consumidor, pela aprovação deste e do de nº 1.176/07, apensado, com substitutivo (relator: DEP. CHICO LOPES); e da Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania, pela constitucionalidade, juridicidade e técnica legislativa deste e do de nº 1.176/2007, apensado, nos termos do Substitutivo da Comissão de Defesa do Consumidor, com subemendas (relator: DEP. EFRAIM FILHO).

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE:
DEFESA DO CONSUMIDOR;
CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD)

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

SUMÁRIO

I – Projeto inicial

II – Projeto apensado: 1.176/2007

III – Na Comissão de Defesa do Consumidor:

- parecer do relator
- 1º substitutivo oferecido pelo relator
- complementação de voto
- 2º substitutivo oferecido pelo relator
- parecer da Comissão

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

- parecer do relator
- subemendas oferecidas pelo relator (3)
- parecer da Comissão
- subemendas adotadas pela Comissão (3)

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 31A:

”Art. 31 A Os fornecedores que ofertam ou comercializam produtos ou serviços pela rede mundial de computadores ficam obrigados a divulgar, no mesmo sítio, seu endereço para fins de citação, bem como número de telefone e endereço eletrônico destinados ao atendimento de reclamações de consumidores.”

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

JUSTIFICAÇÃO

Quando da promulgação da Lei nº 8.078, em 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.

Conseqüentemente, 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.

Portanto, diante do veloz e admirável crescimento da utilização da rede mundial de computadores como nova forma de ofertar e vender produtos e serviços, urge que modernizemos o texto da Lei nº 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.

Pelas razões expostas acima, solicitamos o indispensável apoio dos nobres Pares para a aprovação da presente proposição.

Sala das Sessões, em 8 de maio de 2007.

Deputado CHICO ALENCAR

<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 V
DAS PRÁTICAS COMERCIAIS**

.....

**Seção II
Da Oferta**

.....

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.

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.

Art. 34. O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.

.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 1.176, DE 2007 **(Do Sr. Cezar Silvestri)**

Dispõe sobre a acessibilidade do consumidor aos fornecedores, no período pós-compra.

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-979/2007.

APRECIÇÃO:

Proposição sujeita à apreciação conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei regulamenta a acessibilidade do consumidor aos fornecedores, no período pós-compra.

Art. 2º A acessibilidade dar-se-á obrigatoriamente mediante contato pessoal no estabelecimento do fornecedor ou, a critério do consumidor, por ligação telefônica ou comunicação via rede mundial de computadores, ou mediante os demais tipos de comunicação utilizados pelo fornecedor.

Art. 3º O fornecedor é obrigado a divulgar, em sua nota fiscal, os itens abaixo que possuir:

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

Parágrafo Único: O fornecedor final tem obrigação de informar ao consumidor os itens acima referentes aos fornecedores que o antecedem na cadeia de fornecimento, salvo no caso de ele responsabilizar-se por todos os componentes de seu produto.

Art. 4º O fornecedor é obrigado, na comunicação telefônica, a prestar 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.

Art. 5º O fornecedor é obrigado a informar ao consumidor, em todos os sítios que possuir na rede mundial de computadores, os itens listados no art 3º desta lei, exceto o constante do inciso IV.

Art. 6º O fornecedor é obrigado, na comunicação via correio eletrônico, a informar ao consumidor o número de protocolo de recebimento de sua mensagem e a prestar-lhe efetivo atendimento em, no máximo, setenta e duas horas após o recebimento da mensagem

Parágrafo Único: Para efeito deste artigo não se contam os sábados, domingos e feriados.

Art. 7º O descumprimento do disposto nesta lei caracteriza infração às normas de proteção e defesa do consumidor, sujeitando o infrator às sanções previstas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 8º Esta lei entra em vigor após decorridos 90 (noventa) dias de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

A Lei 8.078, de 1990, que trata da proteção e defesa do consumidor, prevê várias situações em que o direito do consumidor se estende a período posterior à compra do produto ou serviço. Entre elas, a obrigação de comunicar às autoridades e aos consumidores a periculosidade de produto ou serviço, e sanar o problema, que tiver sido constatada após sua introdução no mercado de consumo, mais conhecida como “recall”.

Além disso, em inúmeras situações, o consumidor tem necessidade de se comunicar com o fornecedor, seja para informar-se sobre características do produto, sobre detalhes de sua correta utilização, sobre a extensão da garantia, sobre a segurança de algum serviço, sobre o preço ou prazo de validade, seja para reclamar sobre insuficiência de qualidade de produto ou inadequação de serviço, entre outras.

Não temos dúvida de que é direito do consumidor dirigir-se diretamente ao fornecedor, seja ele fornecedor imediato ou não, e merecer dele uma resposta adequada, inclusive no período pós-compra. Assim, o que se pretende com esta iniciativa é regulamentar a acessibilidade do consumidor ao fornecedor, tendo em vista que à época da promulgação do Código de Defesa do Consumidor a realidade das comunicações no Brasil era completamente diferente; a rede mundial de computadores era indisponível e a telefonia restrita a uma pequena parcela da população. Hoje, ao contrário, a grande maioria dos consumidores tem acesso a esses eficientes meios de comunicação.

Assim, notamos que um grande número de fornecedores utiliza intensamente essas novas mídias para oferecer seus produtos e serviços, quer por “telemarketing”, envio de mala direta via correio eletrônico, quer por mensagens SMS no telefone celular ou outras formas, mas sonegam, nessas mesmas mídias, as informações necessárias para que o consumidor possa requerer uma informação, solicitar a rescisão de um contrato de prestação de serviços, ou fazer uma reclamação diretamente ao fornecedor, ou ainda recorrer a um juizado especial.

Ao nosso ver, a ausência injustificável dessas informações, que são imprescindíveis ao exercício dos direitos do consumidor, constitui estratégia utilizada por maus fornecedores para desanimar o consumidor de reclamar, de

solicitar informações, de reivindicar seus direitos. Ao invés de facilitar o acesso, muitas empresas criam barreiras intransponíveis para a maioria dos consumidores. Deixam de divulgar seu telefone e endereço nos sítios eletrônicos, não colocam endereço eletrônico à disposição do consumidor, ignoram as mensagens enviadas pela “internet”, demoram-se excessivamente no atendimento telefônico, não acatam as solicitações do consumidor ao telefone. Esses e outros tantos procedimentos condenáveis são cada vez mais utilizados por empresas que não honram as relações de consumo e buscam, unilateralmente, levar vantagem na utilização dos novos meios de comunicação.

Portanto, é preciso atualizar as normas de defesa do consumidor para que essas novas e eficientes tecnologias sejam colocadas a serviço da proteção e defesa do consumidor.

Nesse sentido, propomos que os fornecedores divulguem de modo adequado informações que permitam uma comunicação eficiente mediante o uso das novas mídias, bem como propomos que o atendimento seja tempestivo, isto é, em cinco minutos se pelo telefone e em setenta e duas horas pela “internet”. Outrossim, propomos que seja obrigatório o atendimento pessoal, pois há consumidores que preferem tratar diretamente com pessoas, e entendemos que há situações nas quais o contato pessoal pode ser mais proveitoso. Também passa a ser obrigatória a divulgação do endereço do fornecedor para fins de citação judicial, pois a sonegação desse dado dificulta sobremaneira ao consumidor recorrer a um juizado especial.

Ademais, prevemos a não obrigatoriedade de fornecimento das informações da cadeia de fornecimento no caso do fornecedor final responsabilizar-se por todos os itens que compõem o produto.

Consideramos, ainda, indispensável estabelecer sanções aos infratores para desencorajar a inobservância da norma, bem como conceder o prazo de noventa dias para que os fornecedores possam adaptar-se às novas exigências.

Pelo acima exposto, solicitamos o apoio dos nobres Pares para a aprovação da presente proposição.

Sala das Sessões, em 29 de maio de 2007.

Deputado CEZAR SILVESTRI

**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 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.

** Artigo, caput, com redação dada pela Lei nº 8.656, de 21/05/1993.*

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 acrescentado pela Lei nº 8.703, de 06/09/1993.*

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

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.

Conseqüentemente, 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, divulguem 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

1º 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

COMPLEMENTAÇÃO DE VOTO

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

2º 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

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Defesa do Consumidor, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou, unanimemente, o Projeto de Lei nº 979/2007, e o Projeto de Lei nº 1.176/2007, apensado, com substitutivo, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Chico Lopes, com complementação de voto.

Estiveram presentes os Senhores Deputados Vital do Rêgo Filho - Presidente, Ana Arraes, Barbosa Neto, Celso Russomanno, Chico Lopes, Dr. Nechar, José Carlos Araújo, Júlio Delgado, Leo Alcântara, Luciana Costa, Luiz Bassuma, Luiz Bittencourt, Vinícius Carvalho, Walter Ihoshi, Leandro Sampaio, Leandro Vilela, Marcelo Guimarães Filho, Neudo Campos e Nilmar Ruiz.

Sala da Comissão, em 5 de março de 2008.

Deputado VITAL DO RÊGO FILHO
Presidente

COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

I - RELATÓRIO

Trata-se de Projeto de Lei, de autoria do nobre Deputado CHICO ALENCAR, que pretende obrigar os fornecedores que ofertam ou comercializam produtos ou serviços pela rede mundial de computadores a divulgar seu endereço para fins de citação, bem como número de telefone e endereço eletrônico destinados ao atendimento de reclamações de consumidores.

Segundo o Autor da proposição, o veloz e admirável crescimento da utilização da rede mundial de computadores, com nova forma de ofertar e vender produtos e serviços, demanda a urgente modernização do texto do Código do Consumidor, sob pena de milhões de consumidores brasileiros ficarem excluídos dos benefícios legais.

Apensado ao Projeto em exame, o Projeto de Lei nº 1.176, de 2007, de autoria do Deputado CEZAR SILVESTRI, dispõe sobre a acessibilidade do consumidor aos fornecedores no período pós-compra. Considera o autor da proposição que o Código de Defesa do Consumidor carece de atualização, eis que a realidade das comunicações no Brasil era completamente diferente à época de sua promulgação.

A Comissão de Defesa do Consumidor aprovou o Projeto de Lei, na forma de Substitutivo, acompanhando o voto do Relator, Deputado CHICO LOPES.

Cabe a esta Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania a análise da matéria sob os aspectos constitucional, jurídico e de técnica legislativa, a teor do disposto no art. 32, inciso IV, alínea a, do Regimento Interno.

No prazo regimental, não foram apresentadas emendas.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

A matéria objeto dos Projetos de Lei e do Substitutivo da Comissão de Defesa do Consumidor compreende-se na competência legislativa concorrente dos entes federados, sendo legítima a iniciativa concorrente e a veiculação mediante lei ordinária, conforme se depreende do disposto nos arts. 24, VIII, 48, *caput*, e 61, *caput*, todos da Constituição Federal.

Quanto à constitucionalidade material e a juridicidade, não vislumbramos nenhum vício a macular as proposições em análise. Tanto os Projetos de Lei quanto o Substitutivo da Comissão de Defesa do Consumidor estão de acordo com os princípios gerais da atividade econômica elencados no texto constitucional, especialmente o relativo à defesa do consumidor.

No que tange à técnica legislativa, o Substitutivo da Comissão de Defesa do Consumidor logrou aperfeiçoar os Projetos de Lei em exame.

O Projeto de Lei nº 979, de 2007, não obstante acrescentar artigo na lei de regência da matéria, o Código de Defesa do Consumidor, optou pelo

art. 31-A, quando parece-nos mais adequada, sob a ótica da técnica legislativa, a inserção de art. 33-A, conforme sugerido pelo Substitutivo da Comissão de Defesa do Consumidor.

Já o Projeto de Lei nº 1.176, de 2007, apensado, não insere na legislação vigente, qual seja o Código de Defesa do Consumidor, matéria relativa à acessibilidade do consumidor aos fornecedores, incorreção que o Substitutivo procura sanar.

O Substitutivo da CDC, contudo, necessita de alguns aperfeiçoamentos de técnica legislativa, o que buscamos fazer por meio das subemendas ora apresentadas. A primeira subemenda procura retirar do texto do Substitutivo a expressão “e/ou” que deve ser substituída pelo vocábulo “ou”, mais adequado à redação do Código de Defesa do Consumidor ao referir-se a fornecedores de produtos ou serviços, pois não há necessidade de que tais características sejam cumulativas. A segunda e a terceira subemendas transformam incisos do § 4º do art. 2º do Substitutivo em parágrafos do art. 2º, eis que as matérias constantes dos incisos não se caracterizam como enumerações do § 4º, incorporando temas autônomos que devem ser redigidos em parágrafos.

Pelas razões expostas, voto no sentido da constitucionalidade, juridicidade e boa técnica legislativa do Projeto de Lei nº 979, de 2007, e do Projeto de Lei nº 1.176, de 2007, apensado, na forma do Substitutivo adotado pela Comissão de Defesa do Consumidor, com as subemendas oferecidas em anexo.

Sala da Comissão, em 6 de agosto de 2008.

Deputado EFRAIM FILHO

Relator

**SUBSTITUTIVO DA COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR
AO PROJETO DE LEI Nº 979, DE 2007
(Apenso o PL nº 1.176, de 2007)**

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

SUBEMENDA Nº 1

No Substitutivo, nos dispositivos onde se lê a expressão “e/ou”, leia-se o vocábulo “ou”.

Sala da Comissão, em 6 de agosto de 2008.

Deputado EFRAIM FILHO

Relator

SUBSTITUTIVO DA COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR AO PROJETO DE LEI Nº 979, DE 2007 (Apenso o PL nº 1.176, de 2007)

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

SUBEMENDA Nº 2

No Substitutivo, substitua-se o inciso I do § 4º do art. 2º pelo seguinte § 5º:

“§ 5º 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.”

Sala da Comissão, em 6 de agosto de 2008.

Deputado EFRAIM FILHO

Relator

SUBSTITUTIVO DA COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR AO PROJETO DE LEI Nº 979, DE 2007 (Apenso o PL nº 1.176, de 2007)

Acrescenta artigo 33-A à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, sobre a proteção do

consumidor e dá outras providências.

SUBEMENDA Nº 3

No Substitutivo, substitua-se os incisos II e III do § 4º do art. 2º pelo seguinte § 6º:

“§ 6º Quando a comunicação ocorrer via correio eletrônico, o fornecedor deverá informar ao consumidor o número do protocolo de recebimento de sua mensagem e prestar-lhe efetivo atendimento em, no máximo, quarenta e oito horas após o recebimento da mensagem, não sendo contados sábados, domingos e feriados.”

Sala da Comissão, em 6 de agosto de 2008.

Deputado EFRAIM FILHO

Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania, em reunião ordinária realizada hoje, opinou pela constitucionalidade, juridicidade e técnica legislativa do Projeto de Lei nº 979-A/2007 e do de nº 1.176/2007, apensado, nos termos do Substitutivo da Comissão de Defesa do Consumidor, com 3 subemendas, de acordo com o Parecer do Relator, Deputado Efraim Filho.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

João Paulo Cunha - Presidente, Arthur Oliveira Maia e Vicente Candido - Vice-Presidentes, Alessandro Molon, Almeida Lima, André Dias, Anthony Garotinho, Antonio Bulhões, Arnaldo Faria de Sá, Bonifácio de Andrada, Carlos Bezerra, Danilo Forte, Delegado Protógenes, Dimas Fabiano, Dr. Grilo, Edson Silva, Eduardo Cunha, Efraim Filho, Eliseu Padilha, Esperidião Amin, Evandro Milhomen, Fábio Ramalho, Fabio Trad, Felipe Maia, Félix Mendonça Júnior, Henrique Oliveira, Jilmar Tatto, João Campos, João Paulo Lima, Jorginho Mello, Jutahy Junior, Luiz Carlos, Luiz Couto, Marçal Filho, Marcos Medrado, Maurício Quintella Lessa, Mauro Benevides, Mendonça Filho, Mendonça Prado, Nelson Pellegrino, Odair Cunha, Onyx Lorenzoni, Osmar Serraglio, Paes Landim, Pastor Marco Feliciano, Paulo Maluf, Ricardo Berzoini, Roberto Teixeira, Ronaldo Fonseca, Rubens Otoni, Sandra Rosado, Solange Almeida, Valtenir Pereira, Vieira da Cunha, Vilson Covatti, Wilson Filho, Alfredo Sirkis, Assis Carvalho, Gorete Pereira, José Carlos Araújo e Nilton Capixaba.

Sala da Comissão, em 24 de agosto de 2011.

Deputado JOÃO PAULO CUNHA
Presidente

**SUBEMENDA Nº 1 ADOTADA PELA CCJC AO SUBSTITUTIVO DA CDC
AO PROJETO DE LEI Nº 979, DE 2007
(Apenso o PL nº 1.176, de 2007)**

No Substitutivo, nos dispositivos onde se lê a expressão “e/ou”,
leia-se o vocábulo “ou”.

Sala da Comissão, em 24 de agosto de 2011.

Deputado JOÃO PAULO CUNHA
Presidente

**SUBEMENDA Nº 2 ADOTADA PELA CCJC AO SUBSTITUTIVO DA CDC
AO PROJETO DE LEI Nº 979, DE 2007
(Apenso o PL nº 1.176, de 2007)**

No Substitutivo, substitua-se o inciso I do § 4º do art. 2º pelo
seguinte § 5º:

“§ 5º 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.”

Sala da Comissão, em 24 de agosto de 2011.

Deputado JOÃO PAULO CUNHA
Presidente

**SUBEMENDA Nº 3 ADOTADA PELA CCJC AO SUBSTITUTIVO DA CDC
AO PROJETO DE LEI Nº 979, DE 2007
(Apenso o PL nº 1.176, de 2007)**

No Substitutivo, substitua-se os incisos II e III do § 4º do art. 2º pelo seguinte § 6º:

“§ 6º Quando a comunicação ocorrer via correio eletrônico, o fornecedor deverá informar ao consumidor o número do protocolo de recebimento de sua mensagem e prestar-lhe efetivo atendimento em, no máximo, quarenta e oito horas após o recebimento da mensagem, não sendo contados sábados, domingos e feriados.”

Sala da Comissão, em 24 de agosto de 2011.

Deputado JOÃO PAULO CUNHA
Presidente

FIM DO DOCUMENTO