



CÂMARA DOS DEPUTADOS

COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA
REDAÇÃO FINAL
PROJETO DE LEI Nº 979-C DE 2007

Acrescenta o art. 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 art. 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 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 A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 33-A:

“Art. 33-A. Os fornecedores que ofertam ou comercializam produtos 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 o endereço para correspondências via postal, destinados ao atendimento de reclamações de consumidores.

§ 1º O fornecedor deverá disponibilizar plena acessibilidade, que 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 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 § 2º.

§ 4º O fornecedor é obrigado a disponibilizar na comunicação telefônica o atendimento pessoal e efetivo ao consumidor em, no máximo, 5



(cinco) minutos após o início da ligação e a informar-lhe o número do protocolo de atendimento.

§ 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.

§ 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, 48h (quarenta e oito horas) após o recebimento da mensagem, não sendo contados 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 nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, sem prejuízo das de natureza civil e penal e das definidas em normas específicas.

Art. 4º Esta Lei entra em vigor após decorridos 90 (noventa) dias de sua publicação oficial.

Sala da Comissão, em

Deputado
Relator