



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 10.181, DE 2018

(Do Sr. Felipe Bornier)

Dispõe sobre a obrigatoriedade de inclusão do número de telefone do serviço de atendimento ao consumidor (SAC) no sítio eletrônico de lojas de comércio eletrônico na rede mundial de computadores (internet).

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-4189/2012.

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O sítio eletrônico de fornecedor de produtos e serviços, sediado em todo território nacional, que preste serviços ou realize vendas de produtos no comércio eletrônico por meio da rede mundial de computadores, deve disponibilizar ao consumidor e inserir, em local de destaque e de fácil visualização em sua página eletrônica principal, o número do telefone do serviço de atendimento ao consumidor (SAC).

Art. 2º O descumprimento das disposições desta Lei sujeitará o infrator às penalidades previstas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor.

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

JUSTIFICAÇÃO

Esta proposição, pretende informar ao consumidor, em local de fácil acesso na página de sítio eletrônico utilizado no comércio eletrônico, o telefone do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). Essa informação relevante do telefone do SAC, que se refere à oferta, apresentação e publicidade, notadamente no âmbito do comércio eletrônico na internet, apesar de já estar muito bem equacionada na disciplina de nosso Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC), carece de uma melhor disciplina na legislação federal.

Apesar de já existir uma regulamentação da matéria na esfera infralegal, qual seja o **Decreto nº 7.962, de 2013**, que "*regulamenta a Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre a **contratação no comércio eletrônico***", nos parece que a redação da norma contida em seu art. 2º¹ não tem se mostrado suficiente para coibir os frequentes abusos que são cometidos por vários sítios de comércio eletrônico em atuação no Brasil.

O fato é que a ausência da informação do telefone dos SAC persiste e as lojas virtuais, com o consentimento da deficiente atuação fiscalizatória e sancionadora das instituições componentes do Sistema Nacional de Defesa do

¹ "Art. 2º Os sítios eletrônicos ou demais meios eletrônicos utilizados para oferta ou conclusão de contrato de consumo devem disponibilizar, em local de destaque e de fácil visualização, as seguintes informações:

I - Nome empresarial e número de inscrição do fornecedor, quando houver, no Cadastro Nacional de Pessoas Físicas ou no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda;

II - **endereço físico e eletrônico, e demais informações necessárias para sua localização e contato;**" (grifei)

Consumidor, tem se valido dessa fragilidade na regulamentação para continuarem a prejudicar o acesso do consumidor a um serviço de atendimento que lhe dê segurança e presteza durante sua compra de bens e serviços no ambiente virtual do comércio eletrônico.

De fato, embora o CDC seja uma lei extremamente eficaz e bem-sucedida, foi sancionada (1990) quando a *internet* ainda não fazia parte indissociável da vida das pessoas e nem ocupava a importância que ostenta hoje no percentual de negociações de produtos e serviços. Por ser um diploma majoritariamente principiológico, fornece, ainda assim, instrumental para tratar da defesa do consumidor em qualquer meio de contratação. Há, contudo, especificidades no comércio eletrônico que podem, efetivamente, ser mais bem disciplinadas. É oportuno, portanto, refletir sobre formas de se aprimorar as salvaguardas aos consumidores no ambiente virtual. E muito, nesse sentido, já vem sendo feito.

Para tanto, pretendemos instituir a obrigatoriedade ora proposta que, por certo, trará ainda maior segurança ao consumidor brasileiro durante sua utilização de lojas no ambiente do comércio eletrônico, uma vez que poderá recorrer sempre ao auxílio importante do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

Estamos evoluindo rapidamente no que diz respeito ao comércio na Internet, mas essa evolução não pode ser maior que a defesa do consumidor. Hoje, o consumidor brasileiro que necessita resolver algo negativo como o atraso nas entregas, extravio de encomendas, produtos danificados ou trocados, está refém de apenas uma forma de atendimento, que em sua maioria é falha e inconsistente.

Esperamos contar com o indispensável apoio de nossos pares para aprimorar e aprovar esta proposição, ao longo de sua tramitação nas Comissões temáticas desta Casa.

Sala das Sessões, em 08 de maio de 2018.

Deputado Felipe Bornier

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 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](#))

.....

.....

DECRETO Nº 7.962, DE 15 DE MARÇO DE 2013

Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre a contratação no comércio eletrônico.

A **PRESIDENTA DA REPÚBLICA**, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, caput, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990,

DECRETA:

Art. 1º Este Decreto regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre a contratação no comércio eletrônico, abrangendo os seguintes aspectos:

- I - informações claras a respeito do produto, serviço e do fornecedor;
- II - atendimento facilitado ao consumidor; e
- III - respeito ao direito de arrependimento.

Art. 2º Os sítios eletrônicos ou demais meios eletrônicos utilizados para oferta ou conclusão de contrato de consumo devem disponibilizar, em local de destaque e de fácil visualização, as seguintes informações:

- I - nome empresarial e número de inscrição do fornecedor, quando houver, no Cadastro Nacional de Pessoas Físicas ou no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda;
- II - endereço físico e eletrônico, e demais informações necessárias para sua localização e contato;
- III - características essenciais do produto ou do serviço, incluídos os riscos à saúde e à segurança dos consumidores;
- IV - discriminação, no preço, de quaisquer despesas adicionais ou acessórias, tais como as de entrega ou seguros;
- V - condições integrais da oferta, incluídas modalidades de pagamento, disponibilidade, forma e prazo da execução do serviço ou da entrega ou disponibilização do produto; e
- VI - informações claras e ostensivas a respeito de quaisquer restrições à fruição da oferta.

Art. 3º Os sítios eletrônicos ou demais meios eletrônicos utilizados para ofertas de compras coletivas ou modalidades análogas de contratação deverão conter, além das informações previstas no art. 2º, as seguintes:

- I - quantidade mínima de consumidores para a efetivação do contrato;
 - II - prazo para utilização da oferta pelo consumidor; e
 - III - identificação do fornecedor responsável pelo sítio eletrônico e do fornecedor do produto ou serviço ofertado, nos termos dos incisos I e II do art. 2º.
-
-

FIM DO DOCUMENTO
