

## **PROJETO DE LEI Nº     , DE 2016**

**(Da Sra. Flávia Morais)**

Obriga a empresa que realiza venda pela Internet a manter estabelecimento para atendimento pessoal do consumidor, na forma que especifica.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei obriga a empresa que realiza vendas pela rede mundial de computadores (Internet) a manter estabelecimento para atendimento pessoal do consumidor.

Art. 2º A empresa que realizar vendas pela rede mundial de computadores (internet) deve manter estabelecimento para atendimento pessoal do consumidor, no mínimo, nas capitais dos Estados e no Distrito Federal, e nos Municípios com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes.

Parágrafo único. O estabelecimento acima referido não precisará ser exclusivamente para o atendimento da presente norma por apenas um fornecedor, podendo ser compartilhado, desde que os responsáveis pelo atendimento sejam treinados de modo a atender adequadamente o consumidor.

### **JUSTIFICAÇÃO**

Um dos grandes problemas trazidos pelo fenômeno da Internet é o prejuízo ao consumidor no que se convencionou chamar de “pós-venda”.

O adquirente de produtos, especialmente de bens duráveis, não conta com o apoio que seria ideal para encaminhar e efetivamente resolver as situações em que ocorrem vícios redibitórios, orientações para a correta operação de eletrodomésticos, realização de pequenas revisões ou reparos, efetivação de trocas, e assim por diante, mesmo quando os produtos ainda estão em período de garantia, legal ou contratual.

Por isso, é imperativo que tenhamos uma regra cogente determinando que uma estrutura mínima de atendimento pessoal deva ser assegurada.

A presente proposição estabelece essa exigência, sem deixar de se preocupar com a viabilidade econômica da providência, pelo que permite o compartilhamento de instalações, por diferentes fornecedores, e limita a obrigatoriedade aos municípios com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes e às Capitais das Unidades da Federação.

Por certo, a tramitação do projeto de lei nesta Casa Parlamentar, trará ainda outras contribuições, de modo que, num esforço conjunto, possamos encontrar uma boa solução.

Por isso, contamos com a aprovação de nossos ilustres Pares.

Sala das Sessões, em            de            de 2016.

Deputada Flávia Morais