



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N° _____, DE 2017 (Do Sr. Aureo)

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para facilitar o atendimento do consumidor pelos PROCONS por meio da *internet*.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Os arts. 4º, 5º, 6º e 105 da Lei nº 8.078, de 1990, passam a vigorar com as seguintes alterações:

“Art.
4º.....
.....

II –
.....

e) pela simplificação de acesso aos Procons, por intermédio do emprego de tecnologias inovadoras de comunicação e informação.

.....
IX – promoção do atendimento na modalidade não presencial pelos serviços públicos de proteção e defesa do consumidor. ”
(NR)

“Art. 5º.....
.....

VI – instituição de setores no âmbito dos Procons voltados para o uso de tecnologias inovadoras de comunicação e informação na solução das reclamações dos cidadãos. ” (NR)

“Art. 6º
.....



CÂMARA DOS DEPUTADOS

XI – o atendimento não presencial pelos serviços públicos de proteção e defesa do consumidor. ” (NR)

“Art.105.....

§ 1º Os órgãos de que trata este artigo deverão instituir sistema de resolução de conflitos por meio eletrônico.

§ 2º A resolução de conflitos entre as partes na forma do parágrafo anterior constitui-se título executivo. ” (NR)

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

JUSTIFICAÇÃO

No Dia Mundial do Consumidor, precisamos lembrar como as relações de consumo têm mudado e o quanto ainda precisam melhorar. Em primeiro lugar, precisamos conscientizar consumidores e empresas sobre direitos e deveres e facilitar o acesso a mecanismos de reclamação ou registro de divergência na prestação de serviço ou no fornecimento de produtos. Um consumidor consciente cobra seus direitos das empresas e as obriga a respeitá-los. Assim, cria-se uma cultura de respeito mútuo, o que aquece o mercado e incentiva o consumo.

Atualmente, os consumidores têm à disposição diversos mecanismos virtuais (sites específicos, redes sociais, aplicativos) para reclamar do abuso de empresas e buscar seus direitos. Eles não querem ter que esperar dias para serem ouvidos, exigem um atendimento ágil de suas demandas. E as empresas precisam estar atentas e disponíveis para esse diálogo na internet. À medida que elas ouvem o consumidor com a mesma rapidez com que eles reclamam, criam uma imagem positiva no mundo virtual, principal forma de consolidar a reputação de uma empresa.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Da mesma forma, os órgãos de controle e mediação precisam estar afinados com essa nova realidade. Alguns estados já adotaram mecanismos digitais para registro e acompanhamento de reclamações, porém é preciso ampliar essa possibilidade para todo o país, tornando-a obrigatória. Em muitos casos, uma reclamação poderia ser resolvida em poucos dias, mas, por conta da burocracia, ela gera longos processos judiciais que afogam a Justiça desnecessariamente. Neste projeto, sugerimos que a solução para a demanda seja feita já no âmbito administrativo, **de forma eletrônica**, sem envolver embates judiciais.

Diante do exposto, solicito apoio aos nobres pares na aprovação deste projeto de lei.

Sala das Sessões, em de de 2017

Deputado **AUREO**
Solidariedade/RJ