



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**

## **PROJETO DE LEI N.º 7.124-A, 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; tendo parecer da Comissão de Defesa do Consumidor, pela aprovação (relator: DEP. CABO SABINO).

**DESPACHO:**

ÀS COMISSÕES DE:  
DEFESA DO CONSUMIDOR E  
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 - Na Comissão de Defesa do Consumidor:

- Parecer do relator
- Parecer da Comissão

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 .....

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.

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 15 de março de 2017

Deputado **AUREO**  
Solidariedade/RJ

**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 II DA POLÍTICA NACIONAL DE RELAÇÕES DE CONSUMO

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (*“Caput” do artigo com redação dada pela Lei nº 9.008, de 21/3/1995*)

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:

a) por iniciativa direta;

b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;

c) pela presença do Estado no mercado de consumo;

d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;

VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo.

Art. 5º Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros:

I - manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente;

II - instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público;

III - criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo;

IV - criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo;

V - concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor.

§ 1º (VETADO).

§ 2º (VETADO).

### CAPÍTULO III

## DOS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; [Inciso com redação dada pela Lei nº 12.741, de 8/12/2012, publicada no DOU de 10/12/2012, em vigor 6 meses após a data de publicação](#)

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX - (VETADO);

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Parágrafo único. A informação de que trata o inciso III do *caput* deste artigo deve ser acessível à pessoa com deficiência, observado o disposto em regulamento. [Parágrafo único acrescido pela Lei nº 13.146, de 6/7/2015, publicada no DOU de 7/7/2015, em vigor 180 dias após a sua publicação](#)

Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

## TÍTULO IV

### DO SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Art. 105. Integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais e as entidades privadas de defesa do consumidor.

Art. 106. O Departamento Nacional de Defesa do Consumidor, da Secretaria Nacional de Direito Econômico (MJ), ou órgão federal que venha substituí-lo, é organismo de coordenação da política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, cabendo-lhe:

I - planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política nacional de proteção ao consumidor;

II - receber, analisar, avaliar e encaminhar consultas, denúncias ou sugestões apresentadas por entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado;

III - prestar aos consumidores orientação permanente sobre seus direitos e garantias;

IV - informar, conscientizar e motivar o consumidor através dos diferentes meios de comunicação;

V - solicitar à polícia judiciária a instauração de inquérito policial para a apreciação de delito contra os consumidores, nos termos da legislação vigente;

VI - representar ao Ministério Público competente para fins de adoção de medidas processuais no âmbito de suas atribuições;

VII - levar ao conhecimento dos órgãos competentes as infrações de ordem administrativa que violem os interesses difusos, coletivos, ou individuais dos consumidores;

VIII - solicitar o concurso de órgãos e entidades da União, Estados, do Distrito Federal e Municípios, bem como auxiliar a fiscalização de preços, abastecimento, quantidade e segurança de bens e serviços;

IX - incentivar, inclusive com recursos financeiros e outros programas especiais, a formação de entidades de defesa do consumidor pela população e pelos órgãos públicos estaduais e municipais;

X - (VETADO).

XI - (VETADO).

XII - (VETADO).

XIII - desenvolver outras atividades compatíveis com suas finalidades.

Parágrafo único. Para a consecução de seus objetivos, o Departamento Nacional de Defesa do Consumidor poderá solicitar o concurso de órgãos e entidades de notória especialização técnico-científica.

## COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

### I - RELATÓRIO

Trata-se de projeto de lei de autoria do nobre Deputado Aureo que propõe alterar o Código de Proteção e Defesa do Consumidor de modo a prever regras que facilitem o atendimento do consumidor pelos Procons por meio da internet.

A proposição, que foi distribuída às Comissões de Defesa do Consumidor; e Constituição, Justiça e Cidadania, possui tramitação ordinária e encontra-se sujeita à apreciação conclusiva das comissões.

No prazo regimental, não foram apresentadas emendas ao PL no âmbito desta Comissão.

É o relatório.

## II - VOTO DO RELATOR

A Administração Pública federal tem se desdobrado para facilitar o acesso do consumidor brasileiro a canais mais céleres, efetivos e democráticos de resolução de conflitos. Diversas notícias recentes informam sobre a criação de sítios eletrônicos (*sites*) voltados à composição de conflitos e mesmo o uso de aplicativos do tipo *Whatsapp* pelo Poder Judiciário com a finalidade de promover a realização de intimações, audiências de conciliação e de custódia.

No âmbito da defesa do consumidor, interessante iniciativa foi desenvolvida pela Secretaria Nacional do Consumidor: o sítio eletrônico **Consumidor.gov.br**, um serviço público que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo pela rede mundial de computadores (internet). O intuito é de que conflitos submetidos a essa plataforma digital sejam solucionados em até vinte dias. Os resultados obtidos até o presente momento são animadores: 80% das reclamações registradas no sítio eletrônico Consumidor.gov.br são solucionadas pelas empresas, que respondem às demandas dos consumidores em um prazo médio de 7 dias.

O monitoramento do serviço é feito pela Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon - do Ministério da Justiça, Procons, Defensorias e Ministérios Públicos. Os Procons podem aderir ao serviço por meio da assinatura do Termo de Adesão de Monitoramento. Até o presente momento, Procons de diversos estados já decidiram integrar essa rede nacional de solução de conflitos por meio da *internet*.

Para ter acesso ao serviço, as empresas devem aderir formalmente a ele, mediante assinatura de termo no qual se comprometem em conhecer, analisar e investir todos os esforços disponíveis para a solução dos problemas apresentados. O consumidor, por seu turno, deve se identificar adequadamente e comprometer-se a apresentar todos os dados e informações relativas à reclamação relatada<sup>1</sup>.

Com o intuito de fortalecer o marco normativo de serviços como o sítio eletrônico Consumidor.gov.br e incentivar a criação de novos outros, enalteceamos a iniciativa contida no PL nº 7124, de 2017. Acreditamos que, ao prever em lei o uso da internet para solução de conflitos, fortalecemos a proteção ao

---

<sup>1</sup> Informações obtidas em <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/sobre-servico>. Acesso em 18.9.2017.

consumidor brasileiro.

Pelos motivos acima declinados, votamos pela APROVAÇÃO do Projeto de Lei nº 7.124, de 2017.

Sala da Comissão, em 11 de outubro de 2017.

Deputado CABO SABINO  
Relator

### **III - PARECER DA COMISSÃO**

A Comissão de Defesa do Consumidor, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou o Projeto de Lei nº 7.124/2017, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Cabo Sabino.

Estiveram presentes os Senhores Deputados: João Fernando Coutinho e Eros Biondini - Vice-Presidentes, Carlos Eduardo Cadoca, César Halum, Chico Lopes, Ivan Valente, José Carlos Araújo, Rodrigo de Castro, Weliton Prado, Ademir Camilo, André Amaral, Átila Lira, Cabo Sabino, Carlos Henrique Gaguim, João Arruda, Jose Stédile, Moses Rodrigues e Walter Ihoshi.

Sala da Comissão, em 18 de outubro de 2017.

Deputado **JOÃO FERNANDO COUTINHO**  
Presidente em Exercício

**FIM DO DOCUMENTO**