

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

PROJETO DE LEI Nº 3.788, DE 2012 (PLS Nº 540, DE 2011)

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor) para garantir a facilitação de atendimento do consumidor por órgãos públicos de proteção e defesa por meio da internet.

Autor: SENADO FEDERAL

Relator: Deputado ROGÉRIO PENINHA
MENDONÇA

I – RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 3.788, de 2012, do Senado Federal (Origem: PLS 540/2011), pretende alterar o Código de Defesa do Consumidor, estabelecido pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, de modo a facilitar o atendimento do consumidor por órgãos públicos de proteção e defesa por meio da internet. Para tanto, a proposição altera os arts. 4º, 5º, 6º, e 55 da referida Lei para, em termos gerais, incentivar a implementação de atendimento à distância pelos serviços públicos de proteção e defesa do consumidor.

Inicialmente, a proposição havia sido distribuída apenas para as Comissões de Defesa do Consumidor e de Constituição e Justiça e de Cidadania. Contudo, em atendimento ao Requerimento nº 5.652, de 2012, do ilustre Deputado Paes Landim, o nobre Presidente desta Casa deferiu pedido

de revisão do despacho inicial, para nele incluir, nos termos do art. 141 do RICD, esta Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática.

O projeto está sujeito à apreciação conclusiva pelas comissões. Ao fim do prazo regimental de cinco sessões, não havia emendas apresentadas ao projeto.

É o relatório.

II – VOTO DO RELATOR

O Projeto de Lei nº 3.788, de 2012, do Senado Federal e de autoria da nobre Senadora Lúcia Vânia, altera os arts. 4º, 5º, 6º e 55 da Lei nº 8.078, de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para facilitar o atendimento do consumidor por órgãos públicos de proteção e defesa do consumidor. Com tais alterações, pretende-se modernizar o atendimento do público pelos órgãos de defesa do consumidor, por meio da disponibilização de novos canais de comunicação que inexistiam à época da promulgação do Código. Assim, seria possível utilizar os mais modernos meios de comunicação – inclusive e, principalmente, a internet – para enviar e acompanhar o processamento de reclamações contra fornecedores de produtos e serviços nos órgãos de defesa do consumidor.

Ao art. 4º da Lei, trecho em que se trata da Política Nacional das Relações de Consumo, seria acrescentada a alínea “e” ao seu inciso II, de modo a garantir a facilitação de acesso aos órgãos públicos de proteção e defesa do consumidor, mediante o emprego permanente de novas tecnologias de telecomunicações e informações. Também passaria a constar do mesmo art. 4º um inciso IX, para prever um incentivo à implementação de atendimento à distância pelos serviços públicos de proteção e defesa do consumidor.

Já na redação do art. 5º, a alteração seria o acréscimo de um inciso VI, para do mesmo modo prever a disponibilização de canais de atendimento à distância, previsão similar à que se pretende acrescentar ao art. 6º, por meio do inciso XI. Finalmente, a proposição pretende alterar a redação do § 4º do art. 55, prevendo que os órgãos oficiais poderão expedir notificações também por meios eletrônicos aos fornecedores.

Como se pode depreender deste breve resumo do Projeto de Lei nº 3.788, de 2012, as alterações por ele propostas têm como objetivo primordial modernizar as relações entre consumidores e seus órgãos de defesa, de modo a disponibilizar novos canais de atendimento mais modernos, eficazes e de baixo custo de manutenção. Com a introdução de atendimento por meio das tecnologias da informação e comunicações, por certo tanto o consumidor quanto os próprios órgãos de defesa saem ganhando, tendo em vista que tais tecnologias não apenas democratizam o acesso do cidadão ao sistema de defesa do consumidor, como também ensejam uma melhoria de eficiência dos próprios sistemas de atendimento ao cidadão.

Ademais, é importante lembrar que o acesso à internet está cada vez mais presente na vida cotidiana dos brasileiros. Segundo dados de um estudo recente publicado pelo Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação (CETIC.br), no ano de 2011 mais de 53% da população brasileira tinha acesso à internet. Além disso, aproximadamente 45% dos brasileiros já utilizam a grande rede de forma cotidiana. Portanto, iniciativas como as previstas na proposição que aqui relatamos contribuem sobremaneira para ampliar o acesso aos serviços públicos, consolidando assim uma política de governo eletrônico que sem dúvida se faz necessária para o aprimoramento da prestação desses serviços.

Desse modo, nosso voto é pela **APROVAÇÃO** do Projeto de Lei nº 3.788, de 2012, do Senado Federal.

Sala da Comissão, em de de 2013

Deputado ROGÉRIO PENINHA MENDONÇA
Relator