

# **COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

## **PROJETO DE LEI Nº 3.355, de 2012**

Dispõe sobre a atuação dos órgãos governamentais integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor quanto ao registro e encaminhamento de reclamações e cobrança de emolumento.

### **VOTO EM SEPARADO DO DEPUTADO JÚLIO DELGADO**

#### **I - RELATÓRIO**

Chega a esta Comissão o Projeto de Lei nº 3.355, de 2012, que institui a taxa de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) a ser cobrada pelos órgãos de defesa do consumidor às empresas que forem objeto de reclamações.

Pela proposta, o valor refere-se a cada reclamação recebida e, em caso de reclamação coletiva, o “cálculo deverá levar em conta o número de consumidores reclamantes e afetados pela prática ilícita do fornecedor” (art. 4º).

Estabelece, ainda, que tais emolumentos “serão recolhidos na forma de taxa, revertendo em favor do respectivo órgão público de defesa do consumidor, salvo legislação municipal, estadual ou do distrito federal que disponha em outro sentido”.

Durante o prazo regimental, não foram oferecidas emendas ao Projeto.

O relator, ilustre Deputado Chico Lopes, apresentou parecer favorável, na forma de um substitutivo ao qual não foram apresentadas emendas.

## II - VOTO

Argumenta o autor do Projeto e o nobre relator em sua justificação que muitos fornecedores têm recorrido à prática de deixarem de dar pronto atendimento e solução às reclamações dos consumidores, advindas da aquisição de produtos ou da contratação de serviços. Por isso o projeto seria necessário.

No entanto, há que se considerar alguns aspectos essenciais, a saber:

1 – o projeto ignora que as empresas que atuam em dissonância com as normas que regem as relações de consumo não apenas figuram numa “lista negra” de fornecedores, amplamente divulgadas pela mídia, mas também são multadas pelos órgãos de defesa do consumidor;

2 – assim como estipula o projeto no caso das taxas que pretende criar, as receitas de multas já são revestidas em favor dos órgãos de defesa do consumidor;

3 – o projeto ignora as hipóteses em que uma empresa é acionada, mas cuja reclamação é considerada improcedente pelo próprio órgão de defesa do consumidor. Pelo projeto ainda assim a empresa será onerada com a taxa, o que nos parece fugir à razoabilidade;

4 – cria uma tripla penalização sobre o mesmo fato, qual seja a cobrança de taxas, a publicidade negativa junto à mídia e a imposição das multas já previstas em nosso ordenamento jurídico;

5 – não disciplina como se processará a questão quando houver diferentes legislações sobre um mesmo assunto, uma no âmbito municipal, outra estadual e federal;

6 – ao criar a multa de R\$ 150,00 por cada reclamação recebida (ainda que seja improcedente), o projeto desvirtua o princípio das relações de consumo, pois estimula o uso inadequado do instituto da reclamação;

7 – desestimula o uso dos Serviços de Atendimento ao Consumidor, legislação aprovada por este Congresso Nacional;

8 – provoca a sobrecarga dos órgãos de defesa do consumidor que não contam com estruturas adequadas para lidar com o aumento da demanda que o projeto provocará;

9 – o projeto não cria parâmetros adequados para mensurar qual é o número de consumidores “reclamantes e afetados pela prática ilícita do fornecedor”, gerando

insegurança jurídica. Por essa sistemática, qual seria o número de consumidores afetados, por exemplo, pela interrupção constante no fornecimento de energia elétrica? Seria toda a população atendida pela empresa? Nesse caso, os valores alcançados pelas cobranças seriam impraticáveis;

10 – se as empresas concluírem que o projeto aumenta o seu risco legal de atuação certamente repassarão aos consumidores os custos respectivos, prejudicando, mais uma vez, o equilíbrio nas relações de consumo.

Por entender que o projeto não reproduz a melhor sistemática para lidar com a questão, nosso voto é pela rejeição do Projeto de Lei nº 3.355, de 2012, e do substitutivo do relator.

Sala da Comissão, de abril de 2013.

JÚLIO DELGADO  
Deputado Federal – PSB/MG