

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

REQUERIMENTO N.º DE 2013 (Do Sr. Áureo)

Requer a realização de reunião de Audiência Pública para o debate de denúncias envolvendo o comércio eletrônico nas redes varejistas.

Senhor Presidente,

Requeiro a Vossa Excelência, nos termos do Art. 255 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, a realização de reunião de audiência pública para o debate de denúncias envolvendo o comércio eletrônico nas redes varejistas, com a presença dos senhores:

- **Senhor Amaury Martins de Oliva**, Diretor do Departamento Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) da Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor (SENACON), do Ministério da Justiça;
- **Dr. Júlio Machado Teixeira Costa**; Promotor de Justiça do Rio De Janeiro,
- **Senhor Ricardo Rodrigues Nunes**, Proprietário da empresa **RN Comércio Varejista S/A** (Ricardo Eletro);
- Proprietário da empresa **Americanas.com**;
- Proprietário da empresa **Casas Bahia**;
- Representante da Associação Brasileira de Comércio Eletrônico – **ABComm**.

JUSTIFICAÇÃO

A internet tem se tornado um canal fundamental no comércio da rede varejista. Os dados impressionam: O *e-commerce* fechou o ano de 2012 com R\$ 22,5 bilhões de faturamento, um crescimento nominal de 20% em relação a 2011, quando havia registrado R\$ 18,7 bilhões em vendas de bens de consumo. Em 2008, mais de 50% dos novos consumidores da internet eram de famílias com renda familiar de até R\$ 3 mil.

Apesar das facilidades advindas ao consumidor das empresas do varejo digital, os consumidores não tem tido seus direitos respeitados por

muitas empresas. Cite-se, por exemplo, o caso da companhia de varejo Ricardo Eletro, que faz parte do grupo Máquina de Vendas, segundo maior varejista do setor de móveis e eletrônicos do País, atrás apenas da Viavarejo, empresa que concentra as bandeiras Casas Bahia e Ponto Frio.

Decisão liminar da Justiça do Rio de Janeiro determinou a suspensão das vendas pela internet da Ricardo Eletro. Segundo a liminar, a empresa fica proibida de vender pelo endereço ricardoeletro.com.br até que sejam enviados aos consumidores todos os produtos com entrega atrasada. A medida fixa multa diária de R\$ 100 mil em caso de descumprimento e estabelece ainda que a empresa fixe um prazo para as entregas.

A Ouvidoria do Ministério Público recebeu inúmeras reclamações de consumidores e o site "Reclame Aqui" registrou mais de 22 mil denúncias sobre descumprimento de prazos desta empresa, conduta que viola o Código de Defesa do Consumidor. Na ação, o promotor de Justiça Julio Machado afirma que, após o descumprimento do primeiro prazo de entrega estabelecido, a companhia fixava outros que também não eram respeitados. O consumidor ainda enfrentava dificuldade quando tentava cancelar a compra. Apesar da decisão da 3ª Vara Empresarial, o site da Ricardo Eletro segue anunciando produtos normalmente.

Há também graves denúncias envolvendo a empresa Americanas.com, que faz parte do grupo B2W, Companhia Global do Varejo, a gigante do *e-commerce* brasileiro que controla tanto a Americanas.com como o Submarino. O grupo opera ainda o Ingresso.com, Submarino Finance, Shoptime.com e B2W Viagens.

A empresa tem histórico de má reputação e não vem cumprindo o prazo para a entrega das compras já feitas pelos clientes. O Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (TJ-RJ) proibiu que a empresa vendesse novos produtos para clientes do Estado do Rio de Janeiro. Somando Lojas Americanas e Americanas.com, há mais de 20 mil queixas registradas por usuários no último ano.

A Americanas.com deve também seguir determinação judicial que a obriga a cumprir todos os prazos estipulados a partir do serviço de compra online. Ao inserir o CEP da localidade onde a encomenda será entregue, o usuário recebe uma estimativa de quanto tempo levará para recebê-la. Pela decisão, o site de *e-commerce* terá que cumprir esse prazo. Cada violação vai render multa de R\$ 500 para a empresa.

Outra denúncia que merece destaque envolve as Casas Bahia. O Departamento Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) da Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor (Senacon), do Ministério da

Justiça, notificou esta empresa por venda casada de planos de odontologia e de seguros.

Segundo dados da reportagem o GLOBO, das 54.039 reclamações registradas no período de janeiro a junho de 2012, contra as Casas Bahia, 1.600 se referiam a seguros. O diretor do DPDC afirma que nos processos trabalhistas contra as Casas Bahia há cópias de “comunicações internas” nas quais a empresa ensinava como vender a garantia estendida e o seguro, ressaltando que o vendedor “não tem que perguntar se o cliente quer, e sim falar que o seguro já está incluído”. A empresa ensinava ainda que, de cem produtos vendidos com planos de seguros, dois consumidores reclamavam, um desistia de solucionar o problema, e o outro, eles acabavam cancelando. Então, valia a pena insistir na prática, pois 99 clientes potenciais em geral aceitavam. Fica claro que a varejista faz venda casada de plano odontológico, seguro Vida Protegida e Premiada, Proteção Financeira e seguro de garantia estendida.

Em virtude dessas graves denúncias, é necessário que se discuta o tema em tela, principalmente neste momento em que se debate no Parlamento a aprovação do Marco Civil da Internet, que regulará o uso da Internet no Brasil, por meio da previsão de princípios, garantias, direitos e deveres de quem usa a rede e da determinação de diretrizes para a atuação do Estado.

Por essa razão, apresento este requerimento, pedindo o apoio aos meus nobres pares.

Sala das Comissões, em de 12 de setembro de 2013.

Deputado Áureo
PRTB/RJ