

## **COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

### **PROJETO DE LEI Nº 3.788, DE 2012**

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 JOSÉ CARLOS ARAÚJO

#### **I - RELATÓRIO**

O projeto de lei em epígrafe, originário do Senado Federal, propõe que dispositivos da Lei nº 8.078, de 1990, sejam alterados de modo a incentivar a adoção de políticas públicas que facilitem a comunicação à distância entre o consumidor ou fornecedor e os órgãos responsáveis pela fiscalização das relações de consumo, especialmente mediante a utilização da internet.

Na justificção da proposta, argumenta-se pela necessidade de incentivar políticas públicas nesse sentido, tendo em vista que os Procons e as Delegacias do Consumidor não têm acompanhado a evolução trazida pelas novas tecnologias de comunicação já adotadas no comércio eletrônico e por sites privados destinados a receber e encaminhar reclamações de consumidores. O autor cita ainda que tais órgãos tampouco têm acompanhado o desenvolvimento do atendimento à distância que já ocorre com sucesso em organismos governamentais como a Receita Federal, a Polícia Federal e alguns Departamentos Estaduais de Trânsito, entre outros.

A iniciativa em pauta foi aprovada pela douta Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática.

Nesta Comissão, transcorrido o prazo regimental, o projeto não recebeu emendas.

É o relatório

## **II - VOTO DO RELATOR**

O setor público federal, de maneira geral, tem buscado facilitar o acesso do cidadão aos órgãos da administração pública, mediante a modernização da comunicação entre a administração e o administrado, especialmente por meio da rede mundial de computadores, que permite o acesso à distância aos conteúdos e serviços governamentais, inclusive por pessoas com capacidade físico-motora ou perceptiva reduzidas.

São inúmeras as iniciativas nesse sentido. Entre elas destacam-se o Programa de Governo Eletrônico Brasileiro, que visa democratizar a informação e dinamizar a prestação de serviços públicos, bem como o Sistema de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC, que integra os Procons estaduais e do Distrito Federal, e também o Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas, que permite ao consumidor consultar, pela internet, o nome do fornecedor e conhecer as reclamações que pesam contra ele, conforme dispõe o art. 44 da Lei nº 8.078, de 1990.

Não obstante, a iniciativa em pauta tem o elevado mérito de incluir a criação de canais de atendimento à distância ao consumidor, entre os objetivos da Política Nacional das Relações de Consumo, bem como de definir que o atendimento à distância é seu direito.

Esses novos dispositivos, uma vez incorporados à Lei nº 8.078, de 1990, certamente contribuirão para que os

serviços públicos estaduais e municipais de proteção e defesa do consumidor passem a oferecer o atendimento à distância, tão conveniente ao consumidor.

Pelas razões acima expostas, nosso voto é pela aprovação do Projeto de Lei nº 3.788, de 2012, do Senado Federal.

Sala da Comissão, em            de            de 2014.

Deputado JOSÉ CARLOS ARAÚJO  
Relator