

# **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

### **VOTO EM SEPARADO DO DEPUTADO RICARDO IZAR**

Durante reunião realizada em 07.05.2014 solicitamos vista ao projeto de lei em questão relatado pelo ilustre Deputado José Carlos Araújo.

O objetivo do projeto é incentivar políticas públicas de atendimento ao consumidor que sofre qualquer tipo de violação ou abuso contra seus direitos pelo Estado, garantindo-lhe o acesso à distância aos órgãos de fiscalização e controle da atividade consumerista, inclusive por meio da rede mundial de computadores (internet).

Cumpramos ressaltar que atualmente as empresas permitem aos consumidores o cadastro de suas reclamações em seus sites, possibilitando defesa aos fornecedores, com ampla divulgação na rede mundial de computadores, servindo para os consumidores como parâmetro de conduta das empresas.

Nosso interesse é compatibilizar o projeto em questão que não observou a existência do Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, que "regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC". A referida norma impõe às empresas a obrigatoriedade de disponibilizar canais com a finalidade de resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e serviços, e, nesse sentido, o previsto pelo Projeto tornará sem efeito o conteúdo do Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008.

Queremos evitar que, se mantido o texto atual, a ocorrência de transferência das reclamações dos SACs dos fornecedores para os Procons. Todavia, cumpra salientar que os SACs constituem-se de canais diretos de contato com as empresas e, por esse motivo, além de mais célere,

a resolução é mais eficiente, pois não há intermediações entre fornecedor e consumidor, diminuindo a possibilidade de equívocos no atendimento das demandas.

Os consumidores não avaliarão quando devem ou não recorrer, no primeiro momento, aos órgãos de proteção, simplesmente cadastrando a demanda no site, o que aumentará consideravelmente o número de demandas a serem analisadas, sobrecarregando tais órgãos e prejudicando a qualidade dos serviços prestados enquanto por outro lado as centrais de atendimento das empresas ficariam esvaziadas.

Diante disso, nossa opinião é que o projeto pode ser melhorado mediante dois ajustes pontuais, que consistem na inclusão da expressão “quando frustradas as tratativas com o fornecedor de bens e serviços” presentes na alínea *e* do inciso II do art. 4º da Lei nº 8.078, de 1990 e no inciso VI do art. 5º do mesmo diploma legal.

Segundo a nossa proposta, os dispositivos passariam a contar com a seguinte redação:

“e) pela facilitação de acesso aos órgãos públicos de proteção e defesa do consumidor, mediante o emprego permanente de novas tecnologias de telecomunicações e informação, quando frustradas as tratativas com o fornecedor de bens e serviços.”

“VI – disponibilização de canais de atendimento à distância, preferencialmente por meio da internet, para o recebimento e processamento de representações e denúncias, quando frustradas as tratativas com o fornecedor de bens e serviços.”

Feitas tais contribuições no sentido de aprimorar o projeto, nosso voto é pela aprovação do Projeto de Lei nº 3.788, de 2012, com as mudanças propostas, as quais sugerimos ao nobre relator e demais pares.

Sala da Comissão, de maio de 2014.

RICARDO IZAR  
Deputado Federal – PSD/SP