



CÂMARA DOS DEPUTADOS

**COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA**

**PROJETO DE LEI Nº 5196, de 2013.**

**(Poder Executivo)**

**SUBSTITUTIVO DA COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

*Acréscce Capítulo VIII ao Título I da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor; e parágrafo único ao art. 16 da Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995, que dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais.*

**Emenda Modificativa**

Dê-se aos artigos 60-A e 60-B da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, constantes do artigo 2º do Substitutivo da Comissão de Defesa do Consumidor ao Projeto de Lei nº 5196, de 2013, a seguinte redação:

Art. 2º .....

Art. 60-A. Sem prejuízo das sanções previstas no Capítulo VII, a autoridade administrativa, em sua respectiva área de atuação e competência, poderá aplicar, isolada ou cumulativamente, em caso de **comprovada** infração às normas de defesa do consumidor, e em face de reclamação fundamentada formalizada por consumidor, as seguintes medidas corretivas, fixando prazo para seu cumprimento:



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

- I – substituição ou reparação do produto, se ainda vigente o prazo de garantia;
- II – devolução do que houver sido pago pelo consumidor mediante cobrança **comprovadamente** indevida;
- III – cumprimento da oferta pelo fornecedor, sempre que esta conste por escrito e de forma expressa, **e o consumidor tenha comprovadamente condições objetivas de se adequar à oferta formalizada pelo fornecedor;**
- IV – devolução ou estorno, pelo fornecedor, da quantia paga pelo consumidor, quando o produto entregue ou o serviço prestado não corresponda **de forma comprovada** ao que expressamente se acordou pelas partes; e
- V – prestação adequada das informações requeridas pelo consumidor, sempre que tal requerimento guarde relação com o produto adquirido ou serviço contratado, **e que o consumidor comprove ter utilizado os meios disponíveis para obtenção de informações, como o serviço de atendimento ao consumidor e/ou ouvidoria.**

§ 1º Para assegurar o cumprimento do prazo fixado pela autoridade administrativa para efetivação da medida corretiva imposta, ou do cumprimento do acordo extrajudicial celebrado entre as partes, **e considerando a determinação contida no inciso III do artigo 4º da Lei nº 8.078, de 1990**, será fixada multa diária, nunca superior ao dobro do valor do bem ou do serviço objeto da reclamação, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor.

§ 2º A multa diária de que trata o § 1º será destinada, **preferencialmente**, ao Fundo de Defesa dos Direitos Difusos ou aos fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor.

Artigo 60-B. As decisões administrativas que impliquem as medidas corretivas a que se refere o artigo anterior em favor do consumidor,



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

limitadas ao valor exato do prejuízo causado ao reclamante, após processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa, **inclusive com a realização de prova técnica pericial quando necessária para apuração dos fatos**, constituem título executivo extrajudicial.

Parágrafo único. É do consumidor a legitimidade para postular a execução da medida corretiva, sem prejuízo das competências atribuídas por lei ao Ministério Público e demais órgãos legitimados, nos termos do Código de Processo Civil e legislação aplicável, **respeitada a impossibilidade de aplicação de multas sucessivas em razão do mesmo fato.**

### Justificativa

O *caput* e os incisos II, III, IV e V do artigo 60-A da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, constantes do artigo 1º do Substitutivo apresentado na Comissão de Defesa do Consumidor ao Projeto de Lei nº 5196, de 2013, merecem ser aperfeiçoados com a adoção, dentre outros acréscimos adiante explicitados, no texto da expressão “comprovadamente” ou sua variação, a fim de se conferir maior clareza e segurança, para ambas as partes envolvidas, quando da aplicação da medida corretiva ao fornecedor, evitando-se assim que o consumidor deixe de fazer prova ou levar à luz os documentos necessários e não ver contemplado seu interesse bem como o fornecedor seja indevidamente penalizado.

A proposta para o inciso III do artigo 60-A, que explicita a **comprovação de condições objetivas de o consumidor se adequar à oferta formalizada pelo fornecedor**, pretende evitar que este seja compelido a cumprir determinada oferta em relação a todo e qualquer consumidor, que não tenha as condições previstas para ser contemplado com as vantagens da promoção. No caso de uma oferta de seguro de auto em condições mais favoráveis para uma determinada



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

marca e modelo de carro, os proprietários de veículos de outra marca e/ou modelo NÃO PODERÃO PLEITEAR SUA ADESÃO em tal oferta. A determinação de um público alvo limitado é, sem margem de dúvida, uma estratégia legal de mercado, que não deve ser coibida pelo Código de Defesa do Consumidor, mantida a exigência de informações claras sobre os requisitos para a participação.

O aperfeiçoamento do inciso V do artigo 60-A faz-se mandatório, pois as empresas já estão obrigadas a dispor do serviço de SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor), nos termos do Decreto nº 6523/08.

O referido Decreto, que regulamentou a Lei nº 8.078/90 para fixar as normas gerais sobre SAC por telefone dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal, dispõe, em seu artigo 2º<sup>1</sup>, que este serviço tem por finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre **informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços**.

Grande parte das empresas também já conta com as ouvidorias, canal de comunicação direto entre as empresas e seus consumidores. Os benefícios da utilização desse canal são evidentes. Para o consumidor, representa a possibilidade de uma solução mais rápida e gratuita em relação à insatisfação gerada pela utilização de produto ou serviço contratado. Para as empresas, as ouvidorias são um canal ágil e transparente, que permite detectar, de modo imediato, a opinião e as demandas do cliente sobre a qualidade dos serviços e produtos que coloca no mercado.

Logo, de acordo com a redação proposta para o inciso V do artigo 60-A, o consumidor deverá demonstrar que já utilizou os meios disponíveis para a obtenção de informações sobre o produto adquirido ou o serviço contratado, tais como o SAC e/ou a ouvidoria. Tal medida visa evitar (i) que se avolumem e se

---

<sup>1</sup> Art. 2º Para os fins deste Decreto, compreende-se por SAC o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

acumulem reclamações do consumidor junto aos PROCONS, sem que antes tenham sido utilizadas as possibilidades de obtenção das informações pelos canais disponibilizados pelo próprio fornecedor e (ii) que o fornecedor não tenha a oportunidade de tratar a reclamação administrativamente, com chances de solução, que evitem uma estatística negativa da sua marca nos órgãos de defesa do consumidor.

Outro ponto importante diz respeito à multa diária, tratada pelo § 1º do artigo 60-A. Para a fixação dessa multa, **deverá ser respeitada a determinação contida no artigo 4º, inciso III<sup>2</sup> da Lei nº 8.078, de 1990**, dentre outros valores já contemplados no próprio § 1º do artigo 60-A. O inciso III dispõe sobre a necessidade da harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica, sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores. Desse modo, **a fixação de multa não pode se constituir em instrumento de inviabilização da atividade econômica**, em especial porque na forma sugerida pelo Substitutivo, o valor poderá ser determinado com preocupante critério de subjetividade por parte da Administração Pública.

Em relação ao § 2º do artigo 60-A, a adição proposta visa apenas inserir em seu texto a expressão “preferencialmente”, de modo a prever que a multa diária será destinada preferencialmente ao Fundo de Defesa dos Direitos Difusos, que é federal, em detrimento dos fundos estaduais e/ou municipais. Tal medida, visa filtrar inadequações que possam levar os PROCONS a aplicar multas

---

<sup>2</sup> Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

(...)

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica, sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

irrestritamente, na medida em que os valores não serão, em regra, revertidos em benefícios da infraestrutura de tais órgãos.

Também o *caput* do artigo 60-B deve ser modificado para contemplar que **o processo administrativo assegurará**, além dos princípios do contraditório e da ampla defesa, a realização **de prova técnica pericial, quando necessária** para a apuração dos fatos. Determinados casos dependem da realização desse tipo de prova, atualmente combatida pelos PROCONS sob o argumento de que o procedimento administrativo deve ser célere e que não há condições técnicas para a realização da perícia no âmbito administrativo. É bom que não se perca de vista que a vedação à realização de prova técnica pericial no PROCON constitui cerceamento de defesa e, portanto, é inconstitucional.

Por fim, a proposta para o parágrafo único do artigo 60-A que prevê a impossibilidade de aplicação de multas sucessivas em razão de um único fato gerador, nada mais é que a prevenção do *bis in idem*.

Por todos os motivos acima expostos, é patente o imperativo de que a presente emenda modificativa seja aprovada.

Sala da Comissão em, 11 de março de 2015.

**ARNALDO FARIA DE SÁ**  
**Deputado Federal - SP**