



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**

**PROJETO DE LEI N.º 877, DE 2015**  
**(Do Sr. Roberto Alves)**

"Torna obrigatório o atendimento 24 (vinte e quatro horas) por parte dos laboratórios e indústrias farmacêuticas aos usuários de medicamentos".

**DESPACHO:**

ÀS COMISSÕES DE:

SEGURIDADE SOCIAL E FAMÍLIA E

CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD)

**APRECIÇÃO:**

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

**PUBLICAÇÃO INICIAL**

Art. 137, caput - RICD

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º- Para efeito do disposto no inciso VI do art.6º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, ficam os laboratórios e indústrias farmacêuticas, no âmbito Federal, obrigadas a disponibilizar serviços de atendimento ao cliente 24 (vinte e quatro) horas, através de atendimento pessoal, quando o cliente necessitar de esclarecimentos acerca dos medicamentos adquiridos.

Art. 2º- Os laboratórios e indústrias farmacêuticas terão prazo de 60 (sessenta) dias para se adequarem à presente lei.

Art. 3º- Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação.

#### JUSTIFICATIVA

Quando deputado, em 2008, apresentei o projeto de lei acima exposto a esta Casa. Passado quase sete anos continuamos frente a um cenário onde a indústria farmacêutica por meio de campanhas publicitárias tem induzido grande parte de nossa população a auto medicação.

Esse grave problema, muito bem combatido pelos órgãos competentes traz a tona novamente a discussão a respeito desta importante ação que é prestar atendimento ao usuário dos medicamentos adquiridos.

O presente projeto, reapresentado, tem como finalidade, a defesa do usuário. Em segundo lugar o projeto estreitará a relação de confiabilidade entre o fabricante e o consumidor. É notória a veiculação de matérias nos principais periódicos do país a sobre remédios falsificados, acontece muitas vezes que o usuário não sabe como distinguir, mas quando chega a suspeitar que o produto não é original liga para o SAC do fabricante e, em muitos casos, o atendimento pessoal só é feito de segunda a sexta feira dentro de um determinado horário, ficando o consumidor nos finais de semana com "atendimento eletrônico" que não satisfaz a necessidade quanto a confirmação de alguns dados do produto que indicaria sua originalidade.

Tenho convicção que ao disponibilizarmos atendimento 24 horas ao consumidor de medicamentos estaremos auxiliando em muito a população brasileira e contribuindo de forma efetiva para a prevenção do uso inadequado de medicamentos.

Deus os abençoe.

24 de março de 2015

Deputado Roberto Alves

PRB/SP

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA  
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**

**LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990**

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I  
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

.....

CAPÍTULO III  
DOS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; [\*Inciso com redação dada pela Lei nº 12.741, de 8/12/2012, publicada no DOU de 10/12/2012, em vigor 6 meses após a data de publicação\*](#)

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX - (VETADO);

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna

ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

.....  
.....

**FIM DO DOCUMENTO**