

COMISSÃO DE ECONOMIA, INDÚSTRIA, COMÉRCIO E TURISMO

PROJETO DE LEI N° 4.340, DE 2001

Altera a Lei nº 8.078, de 1990, acrescentando o inciso XIII ao artigo 39.

AUTOR: Deputado NEUTON LIMA

RELATOR: Deputado ALEX CANZIANI

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 4.340/01, de autoria do nobre Deputado Neuton Lima, acrescenta um inciso XIII ao art. 39 da Lei nº 8.078, de 11/09/90, por meio do qual é vedado ao fornecedor de produtos ou serviços deixar de disponibilizar atendimento pessoal ao consumidor durante o horário comercial e plantão de atendimento no período noturno e nos sábados, domingos e feriados, estabelecendo-se no parágrafo único do mesmo dispositivo um tempo máximo de espera pelo atendimento de 30 minutos.

Em sua justificação, o ilustre Autor argumenta que não se pode admitir a adoção pelas empresas de medidas restritivas e impeditivas de atendimento pessoal em nome da contenção de despesas e do aumento dos lucros. Nas suas palavras, a imensa maioria dos brasileiros não está informatizada, sendo-lhe vedado, portanto, o acesso aos modernos sistemas de atendimento. Em seu ponto de vista, o Código de Defesa do Consumidor, que representa um imenso avanço na defesa da população, tem permanecido imutável, enquanto as empresas alteram incessantemente seus procedimentos em relação ao consumidor.

A proposição foi inicialmente distribuída, pela ordem, às Comissões de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias e de Constituição e Justiça e de Redação, em regime de tramitação ordinária. Encaminhada a matéria ao primeiro daqueles Colegiados em 04/05/01, foi designado Relator, em 01/06/01, o ínclito Deputado Celso Russomano, cujo parecer concluiu pela aprovação do projeto em tela, com emenda, que preconizava nova redação para o inciso XIII do art. 39 da Lei nº 8.078/90, mediante a qual é vedado ao fornecedor de produtos ou serviços deixar de disponibilizar atendimento pessoal ao consumidor, na localidade onde é prestado o serviço por órgãos públicos, suas empresas concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento ou assistência técnica, durante o horário comercial e plantão de atendimento no período noturno e nos sábados, domingos e feriados. Referido posicionamento foi aprovado pela douta Comissão, na reunião de 15/05/02.

Em 24/05/02, a proposição foi encaminhada à Comissão de Constituição e Justiça e de Redação. Antes que este egrégio Colegiado se manifestasse sobre o projeto em pauta, entretanto, o insigne Deputado Emerson Kapaz, por meio do Requerimento nº 46/02, oficiou ao Presidente da Comissão de Economia, Indústria, Comércio e Turismo no sentido de que se solicitasse a redistribuição da matéria, de modo a submetê-la também ao escrutínio deste Colegiado. Mencionado requerimento foi aprovado, sendo o correspondente pedido consubstanciado no Ofício Pres. nº 299/02, de 06/11/02, do Presidente da Comissão, ao Presidente da Câmara dos Deputados, pleito deferido por S.Ex^a. em 27/11/02.

Encaminhada a proposição a este Colegiado em 03/12/02, recebemos, em 04/12/02, a honrosa missão de relatar o projeto, atribuição renovada com o início desta legislatura. Não se lhe apresentaram emendas até o final do prazo regimental para tanto destinado, em 12/02/02.

Cabe-nos, agora, nesta Comissão de Economia, Indústria, Comércio e Turismo, apreciar a matéria quanto ao mérito, nos aspectos atinentes às atribuições do Colegiado, nos termos do art. 32, VI, do Regimento Interno desta Casa.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

O projeto em tela merece todo o nosso apoio, vez que devotado ao aperfeiçoamento da defesa do consumidor, tema que, felizmente, parece ter fincado raízes sólidas no jardim das grandes preocupações nacionais. A proposição inova, em particular, ao centrar foco sobre a tendência, recentemente observada em alguns setores, de expressiva redução dos meios disponíveis de contato pessoal do consumidor com as empresas. De fato, todos nós temos constatado quão freqüentes têm sido as alterações na sistemática de atendimento ao consumidor de diversas empresas – especialmente as concessionárias e permissionárias de serviços públicos –, as quais passaram a remeter seus clientes para centrais, mediante o uso exclusivo de telefone, de fax ou de correio eletrônico.

Nada temos, em princípio, contra a diminuição de custos por meio do emprego de inovações tecnológicas. Afinal de contas, se somos felizardos o suficiente para vivermos em presença de um progresso tão intenso quanto vertiginoso, nada mais natural que toda a sociedade – e, em particular, as empresas – aproprie-se das vantagens trazidas pela evolução da Ciência. Desta forma, uma primeira e açodada análise recomendaria que o legislador não se imiscuisse em práticas gerenciais essencialmente privadas.

Ocorre, porém, que a situação objeto da matéria em tela acarreta expressivos e imediatos reflexos sociais, mercê da restrição que apresenta ao pleno exercício da cidadania por parte do consumidor. Com efeito, tem razão o Autor ao ressaltar que poucos brasileiros, em termos relativos, têm acesso a telefone e, menos ainda, a fax e Internet. Assim, a restrição de contato com empresas apenas por esses meios eletrônicos reduz dramaticamente a parcela de consumidores com possibilidade de defesa contra práticas abusivas levadas a cabo por fornecedores de produtos e serviços. Este aspecto é especialmente relevante no caso de concessionárias e permissionárias de serviços públicos, já que se trata de empresas que, em geral, oferecem serviços absolutamente essenciais para o conjunto da população.

À vista desses pontos, tomamos a liberdade de oferecer um substitutivo à proposição sob comento, de modo a restringir a medida por ela preconizada ao grupo das

empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos. Cremos que, em assim procedendo, estaremos defendendo os interesses da totalidade dos consumidores brasileiros, ao mesmo tempo em que evitaremos a implantação de uma medida que se mostraria inviável, técnica e economicamente, para a imensa maioria das micro, pequenas e médias empresas. Em consequência, somos forçados a rejeitar a Emenda da Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias, não obstante as nobres intenções de seu ilustre Autor.

Por estes motivos, votamos pela **aprovação do Projeto de Lei nº 4.340, de 2001, na forma do substitutivo em anexo, e pela rejeição da Emenda da Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias.**

É o voto, salvo melhor juízo.

Sala da Comissão, em _____ de _____ de 2003.

Deputado ALEX CANZIANI

Relator

COMISSÃO DE ECONOMIA, INDÚSTRIA, COMÉRCIO E TURISMO

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI N° 4.340, DE 2001

Acrescenta o art. 39A à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que “Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências”.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º Esta Lei acrescenta o art. 39A à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que “Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências”, de modo a assegurar atendimento ao consumidor de empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos nas condições que especifica.

Art. 2º Acrescente-se o seguinte art. 39A à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990:

“Art. 39A. É vedado às empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos deixar de disponibilizar atendimento pessoal ao consumidor durante o horário comercial e plantão de atendimento ao consumidor no período noturno e nos sábados, domingos e feriados.”

Art. 3º Esta Lei entra em vigor no prazo de 180 (cento e oitenta) dias, contados da data de sua publicação.

Sala da Comissão, em _____ de _____ de 2003.

Deputado ALEX CANZIANI
Relator