

PROJETO DE LEI Nº , DE 2015
(Do Sr. Carlos Eduardo Cadoca)

Altera os arts. 50 e 56 da 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 altera os arts. 50 e 56 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que “dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências”, com a finalidade de adicionar 50% (cinquenta por cento) sobre o seu valor original da multa, quando decorrer da falta de resolução de reclamações reiteradas e comprovadas do consumidor em relação à aplicação da garantia legal ou contratual de produtos ou serviços.

Art. 2º O art. 50 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido do seguinte § 2º, renumerando-se o atual parágrafo único para § 1º:

“Art. 50.

§ 1º O termo de garantia ou equivalente deve ser padronizado e esclarecer, de maneira adequada em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor, devendo ser-lhe entregue, devidamente preenchido pelo fornecedor, no ato do fornecimento, acompanhado de manual de instrução, de instalação e uso do produto em linguagem didática, com ilustrações.

§ 2º O fornecedor de produtos ou serviços fica obrigado a emitir protocolo de atendimento e resposta

por escrito, podendo ser feito por meio eletrônico, para toda reclamação do consumidor referente à garantia legal ou contratual.” (NR)

Art. 3º O art. 56 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido do seguinte § 2º, renumerando-se o atual parágrafo único para § 1º:

“Art. 56.

§ 1º As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

§ 2º A pena de multa prevista no inciso I do caput deste artigo, imposta ao fornecedor, será acrescida de pagamento adicional de 50% (cinquenta por cento) sobre o seu valor original, quando decorrer da falta de resolução de reclamações reiteradas e comprovadas do consumidor em relação à aplicação da garantia legal ou contratual de produtos ou serviços.” (NR)

Art. 4º Esta lei entra em vigor no prazo de 90 (noventa) dias a contar da data de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

Lamentavelmente, é comum o descaso dos fornecedores com as reclamações de consumidores quanto aos vícios (aparentes ou não) de produtos e serviços adquiridos, direitos e garantias legais ou contratuais.

Explicações evasivas ou justificativas padronizadas para qualquer tipo de questionamento são frequentes e os motivos são os mais diversos: má-fé, derivada da vontade de ludibriar o consumidor; interesse de ganhar tempo antes de resolver a questão; tentativa de fazê-lo desistir da reclamação; e falta de competência para oferecer a solução mais adequada ao consumidor.

Em muitos casos, os fornecedores acreditam que, admitindo a falha, desqualificam o produto. Não entendem que o bom atendimento pós-compra pode fidelizar o cliente e conquistar outros tantos.

Entendemos que a falta de informação clara e precisa, a qualquer tempo da relação de consumo, viola o princípio da transparência prevista no artigo 4º do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC).

O decreto nº 6.523 de 2008, que regulamenta o CDC, dispõe sobre a necessidade de fornecer informações “*adequadas e claras*”; “*resolver as demandas dos consumidores*”; bem como aplicar os princípios de “*dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade*”.

Dada à ineficácia dessa legislação, acreditamos que um acréscimo na multa do artigo 56 do CDC se faz necessário. Certamente fortalecerá as relações de consumo. A partir daí, o fornecedor ficará mais atento às suas obrigações legais, de modo a atender às demandas dos consumidores e, proativamente, procurar corrigir os vícios ou defeitos dos produtos ou serviços comercializados.

Ante o exposto, solicitamos o apoio dos nobres Pares para a aprovação da presente proposição.

Sala das Sessões, de de 2015.

Deputado CARLOS EDUARDO CADOCA