

COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

PROJETO DE LEI Nº 1.956, DE 2007

Acrescenta o art. 6º-A à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para regulamentar os serviços de atendimento presencial ou à distância oferecidos ao consumidor.

Autor: Deputado PAULO PIMENTA

Relator: Deputado JHC

I - RELATÓRIO

Trata-se de projeto de lei que acrescenta artigo à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 com o escopo de regulamentar os serviços de atendimento presencial ou à distância oferecidos ao consumidor.

Estabelece a obrigatoriedade do fornecimento de um número de protocolo que permita consultas posteriores sobre o andamento do processo de atendimento. Este número deverá ser produzido por meio técnico de modo a possibilitar sua utilização como prova material do contato realizado pelo consumidor. Determina, ainda, a obrigação do fornecedor de dar informações acerca das medidas a serem adotadas e tempo máximo para o atendimento completo da demanda.

Por fim, dispõe que essas obrigações são igualmente aplicáveis a órgãos e empresas públicas da administração direta ou indireta.

Em sua justificação, o autor aponta os benefícios criados pelo Código de Defesa ao Consumidor, mas alerta que a virtualização do contato entre consumidor e empresas tem criado inúmeras dificuldades para o consumidor, inclusive para comprovar que tais atendimentos efetivamente ocorreram. Acredita que as alterações propostas trarão enormes benefícios ao consumidor brasileiro.

A matéria está sujeita à apreciação conclusiva pelas Comissões (RICD, art. 24, II) e tramita em regime ordinário (RICD, art. 151, III). Foi distribuída, para exame de mérito, à Comissão de Defesa do Consumidor, que a aprovou unanimemente, nos termos do parecer do relator, Deputado Léo Alcântara.

Decorrido o prazo regimental de cinco sessões neste Órgão Técnico, não foram apresentadas emendas.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

De acordo com o disposto nos artigos 32, IV, a e 54 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, cumpre que esta Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania se pronuncie acerca da constitucionalidade, juridicidade e técnica legislativa do Projeto de Lei nº 1.956, de 2007.

Trata-se de matéria de competência legislativa concorrente da União (CF, art. 24, V), cabendo ao Congresso Nacional sobre ela disciplinar (CF, art. 48). A iniciativa do Deputado é legítima, uma vez que é geral e não está reservada a nenhum outro Poder (CF, art. 61).

Nesse sentido, os requisitos constitucionais formais do projeto foram atendidos. Igualmente, estão respeitadas as demais normas constitucionais de cunho material.

Quanto aos aspectos de juridicidade, a análise mais detida nos aponta alguns óbices para a regular tramitação da matéria. Vejamos.

Em primeiro lugar, cumpre destacar que o Projeto de Lei nº 1.956, de 2007 foi apresentado no dia 5 de setembro de 2007. Logo em seguida, em 19 de dezembro do mesmo ano, a matéria foi aprovada, quanto ao mérito, na Comissão de Defesa do Consumidor. Ocorre que em 31 de julho de 2008 foi editado o Decreto nº 6.523, de 2008, que regulamenta a Lei nº 8.078, de 1990 e fixa (art. 1º) “normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal, com vistas à observância dos direitos básicos do consumidor de obter informação adequada e clara sobre os serviços que contratar e de manter-se protegido contra práticas abusivas ou ilegais impostas no fornecimento desses serviços.”

Nesse sentido, observa-se que o objeto da proposição foi atendido plenamente no que diz respeito aos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal, que alcançam a imensa maioria das demandas.

De outra parte, encontra-se em tramitação na Câmara dos Deputados o Projeto de Lei nº 2.522, de 2007, oriundo do Senado Federal, que trata do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC). A proposição tramita com 76 projetos apensados e está aguardando a constituição de Comissão Temporária pela Mesa, uma vez que foi distribuída para análise de mais de três comissões de mérito (CDEIC, CTASP, CCTCI, CDC, CFT), além da CCJC, que deve se restringir à análise da constitucionalidade, juridicidade e técnica legislativa. Certamente, ali será tratada, com atualidade, a questão do atendimento presencial ou à distância oferecidos ao consumidor. Infelizmente, o PL nº 1.956, de 2007, aqui analisado, não poderá ser apensado àqueles em razão de já ter recebido parecer da primeira comissão de mérito e ser de competência conclusiva das comissões (art. 142, parágrafo único). Além disso, a esta altura da tramitação não se permite mais fazer alterações de mérito à proposição que pudessem atualizá-la ou trazer nova contribuição ao ordenamento jurídico.

Por fim, é preciso apontar que o artigo que se pretende acrescentar à Lei nº 8.078, de 1990, por intermédio da proposição em tela, está mal colocado. Propõe-se novo dispositivo ao Capítulo “Dos Direitos Básicos do Consumidor”, mas esse dispositivo não enuncia direitos básicos, trata, na verdade, de regulamentar situação específica. Nesse sentido, vai contra inclusive o espírito do Código de Defesa do Consumidor, que é uma lei

principiológica. Assim, a matéria deveria estar tratada em legislação avulsa e não no corpo do próprio Código.

Diante de todo o exposto, o voto é pela constitucionalidade e injuridicidade do Projeto de Lei nº 1.956, 2007, motivo pelo qual deixo de me manifestar quanto à técnica legislativa.

Sala da Comissão, em de de 2016.

Deputado JHC
Relator

2016-8798