



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI Nº _____, DE 2018

(Do Sr. Augusto Carvalho)

Acrescenta parágrafo ao art. 26 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Acrescente ao art. 26 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, o seguinte parágrafo, que será o 4º:

“Art. 26.

§ 4º A reclamação obstativa da decadência, prevista no § 2º, inciso I, deste artigo, pode ser feita documentalmente, por meio físico ou eletrônico, ou verbalmente, pessoalmente ou por telefone, e a sua comprovação pode dar-se por todos os meios admitidos em direito.

Art. 2º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

JUSTIFICAÇÃO

O art. 26 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que ora pretendemos modificar, estabelece:

Art. 26. O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em:

I - trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis;

II - noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.

§ 1º Inicia-se a contagem do prazo decadencial a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços.

§ 2º Obsta a decadência:

I - a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca;

II - (Vetado).

III - a instauração de inquérito civil, até seu encerramento.

§ 3º Tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito.

Pelo inciso I do § 2º do art. 26, a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços obsta a decadência do direito do consumidor reclamar pelos vícios do produto. A concretude das relações de consumo tem suscitado junto aos tribunais discussões a respeito desse dispositivo, ou seja, se a reclamação, prevista no art. 26, §2º, I, do CDC, suficiente para obstar a decadência do direito do consumidor



CÂMARA DOS DEPUTADOS

de reclamar pelos vícios do produto, pode ser feita de forma verbal ou somente de forma.

A Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do Recurso Especial nº 1.442.597 - DF (2014/0058916-5), em que foi relatora a Ministra Nancy Andrighi, assim decidiu:

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO REDIBITÓRIA. RECLAMAÇÃO QUE OBSTA A DECADÊNCIA. COMPROVAÇÃO PELO CONSUMIDOR. POSSIBILIDADE DE DAR-SE DOCUMENTALMENTE OU VERBALMENTE. PLEITO DE PRODUÇÃO DE PROVA TESTEMUNHAL. JULGAMENTO ANTECIPADO DA LIDE. CERCEAMENTO DE DEFESA. OCORRÊNCIA.

- 1. Ação ajuizada em 22/06/2012. Recurso especial concluso ao gabinete em 05/09/2016. Julgamento: CPC/73.*
- 2. O propósito recursal é definir i) se a reclamação, prevista no art. 26, § 2º, I, do CDC, hábil a obstar a decadência do direito do consumidor de reclamar pelos vícios do produto, pode ser feita de forma verbal ou somente de forma documental e ii) consequentemente, se houve cerceamento de defesa à recorrente, em virtude do indeferimento da produção de prova testemunhal requerida.*
- 3. A lei não preestabelece uma forma para a realização da reclamação, exigindo apenas comprovação de que o fornecedor tomou ciência inequívoca quanto ao propósito do consumidor de reclamar pelos vícios do produto ou serviço.*
- 4. A reclamação obstativa da decadência, prevista no art. 26, § 2º, I, do CDC, pode ser feita documentalmentemente – por meio físico ou eletrônico – ou mesmo verbalmente – pessoalmente ou por telefone – e, consequentemente, a sua comprovação pode dar-se por todos os meios admitidos em direito.*



CÂMARA DOS DEPUTADOS

5. *Admitindo-se que a reclamação ao fornecedor pode dar-se pelas mais amplas formas admitidas, sendo apenas exigível ao consumidor que comprove a sua efetiva realização, inviável o julgamento antecipado da lide, quando este pleiteou a produção de prova oral para tal desiderato. Ocorrência de cerceamento de defesa.*

6. *Recurso especial conhecido e provido.*

A Relatora, em seu voto, ao fundamentar sua decisão, transcreveu esclarecedora passagem Héctor Valverde Santana¹, que, pela sua relevância, transcrevemos a seguir:

Efetivamente, pode o consumidor, ou quem o represente legalmente, apresentar a sua reclamação perante o fornecedor por todos os meios possíveis, seja verbal, pessoalmente ou por telefone, nos Serviços de Atendimento ao Cliente (SAC), por escrito, mediante instrumento enviado pelo cartório de títulos e documentos, carta registrada ou simples, encaminhada pelo serviço postal ou entregue diretamente pelo consumidor, e-mail, faz, dentre outros.

A exigência da lei é apenas quanto à comprovação de que o fornecedor tomou ciência inequívoca quanto ao propósito do consumidor de reclamar pelos vícios do produto ou serviço. A reclamação verbal também é válida, podendo ser provada mediante a oitiva de testemunhas. Ressalte-se que a reclamação por escrito deve ter preferência do consumidor, pois é meio mais seguro em caso de necessidade de comprovação em eventual processo judicial.

Independentemente do meio de prova da reclamação, quando a alegação do consumidor for verossímil ou identificada a sua

¹ SANTANA, Héctor Valverde. *Prescrição e decadência nas relação de consumo*. São Paulo: Ed. Revista dos Tribunais, 2002.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

hipossuficiência, o juiz pode determinar a inversão do ônus da prova, porquanto direito básico assegurado pelo art. 6º, VIII, do CDC (SANTANA, Héctor Valverde.

A proposição que ora apresentamos objetiva resguardar os direitos do consumidor, tornando expressa na lei a possibilidade de a reclamação obstativa da decadência, prevista no art. 26, § 2º, I, do Código de Defesa do Consumidor, ser realizada documentalmente, por meio físico ou eletrônico, ou verbalmente, pessoalmente ou por telefone, e a sua comprovação poder se dar por todos os meios admitidos em direito

Sala das Sessões, em

de 2018.

Deputado AUGUSTO CARVALHO
Solidariedade/DF