

PROJETO DE LEI Nº , DE 2018

(Do Sr. Felipe Bornier)

Dispõe sobre a obrigatoriedade de inclusão do número de telefone do serviço de atendimento ao consumidor (SAC) no sítio eletrônico de lojas de comércio eletrônico na rede mundial de computadores (internet).

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O sítio eletrônico de fornecedor de produtos e serviços, sediado em todo território nacional, que preste serviços ou realize vendas de produtos no comércio eletrônico por meio da rede mundial de computadores, deve disponibilizar ao consumidor e inserir, em local de destaque e de fácil visualização em sua página eletrônica principal, o número do telefone do serviço de atendimento ao consumidor (SAC).

Art. 2º O descumprimento das disposições desta Lei sujeitará o infrator às penalidades previstas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor.

Art. 3º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

Esta proposição, pretende informar ao consumidor, em local de fácil acesso na página de sítio eletrônico utilizado no comércio eletrônico, o telefone do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). Essa informação relevante do telefone do SAC, que se refere à oferta, apresentação e publicidade, notadamente no âmbito do comércio eletrônico na internet, apesar de já estar

muito bem equacionada na disciplina de nosso Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC), carece de uma melhor disciplina na legislação federal.

Apesar de já existir uma regulamentação da matéria na esfera infralegal, qual seja o **Decreto nº 7.962, de 2013**, que “*regulamenta a Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre a **contratação no comércio eletrônico***”, nos parece que a redação da norma contida em seu art. 2º¹ não tem se mostrado suficiente para coibir os frequentes abusos que são cometidos por vários sítios de comércio eletrônico em atuação no Brasil.

O fato é que a ausência da informação do telefone dos SAC persiste e as lojas virtuais, com o consentimento da deficiente atuação fiscalizatória e sancionadora das instituições componentes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, tem se valido dessa fragilidade na regulamentação para continuarem a prejudicar o acesso do consumidor a um serviço de atendimento que lhe dê segurança e presteza durante sua compra de bens e serviços no ambiente virtual do comércio eletrônico.

De fato, embora o CDC seja uma lei extremamente eficaz e bem-sucedida, foi sancionada (1990) quando a *internet* ainda não fazia parte indissociável da vida das pessoas e nem ocupava a importância que ostenta hoje no percentual de negociações de produtos e serviços. Por ser um diploma majoritariamente principiológico, fornece, ainda assim, instrumental para tratar da defesa do consumidor em qualquer meio de contratação. Há, contudo, especificidades no comércio eletrônico que podem, efetivamente, ser mais bem disciplinadas. É oportuno, portanto, refletir sobre formas de se aprimorar as salvaguardas aos consumidores no ambiente virtual. E muito, nesse sentido, já vem sendo feito.

Para tanto, pretendemos instituir a obrigatoriedade ora proposta que, por certo, trará ainda maior segurança ao consumidor brasileiro durante sua utilização de lojas no ambiente do comércio eletrônico, uma vez que poderá

¹ “Art. 2º Os sítios eletrônicos ou demais meios eletrônicos utilizados para oferta ou conclusão de contrato de consumo devem disponibilizar, em local de destaque e de fácil visualização, as seguintes informações: I - Nome empresarial e número de inscrição do fornecedor, quando houver, no Cadastro Nacional de Pessoas Físicas ou no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda; II - **endereço físico e eletrônico, e demais informações necessárias para sua localização e contato;**” (grifei)

recorrer sempre ao auxílio importante do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

Estamos evoluindo rapidamente no que diz respeito ao comércio na Internet, mas essa evolução não pode ser maior que a defesa do consumidor. Hoje, o consumidor brasileiro que necessita resolver algo negativo como o atraso nas entregas, extravio de encomendas, produtos danificados ou trocados, está refém de apenas uma forma de atendimento, que em sua maioria é falha e inconsistente.

Esperamos contar com o indispensável apoio de nossos pares para aprimorar e aprovar esta proposição, ao longo de sua tramitação nas Comissões temáticas desta Casa.

Sala das Sessões, em de de 2018.

Deputado Felipe Bornier