

COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE REDAÇÃO

PROJETO DE LEI Nº 4.340, DE 2001

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

Autor: Deputado NEUTON LIMA

Relator: Deputado MENDONÇA PRADO

I - RELATÓRIO

O projeto de lei sob exame, de iniciativa do nobre Deputado NEUTON LIMA, cuida de acrescentar novo inciso ao art. 39 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, incluindo no rol de práticas vedadas aos fornecedores de produtos ou serviços a não-disponibilização de atendimento pessoal ao consumidor durante o horário comercial e por meio de plantão de atendimento no período noturno e aos sábados, domingos e feriados. Dispõe o projeto, ainda, que o tempo de espera pelo atendimento seja, no máximo, de trinta minutos.

Na justificação apresentada, argumenta-se que o cidadão que paga por um serviço ou por um bem mereceria um atendimento pessoal eficiente, digno e rápido por parte do fornecedor, não sendo admissível que, em nome da contenção de despesas e do aumento dos lucros, as empresas adotem medidas restritivas e impeditivas de atendimento pessoal a quem procure obter informações, encaminhar reclamações, etc. Embora exaltando os progressos da tecnologia e de meios de comunicação privilegiados como telefone e *internet*, ressalta o autor que a imensa maioria da população brasileira a eles não tem acesso, sendo desconsiderada e despojada do direito de ser tratada com dignidade.

Distribuído às Comissões de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias e de Economia, Indústria e Comércio, o projeto recebeu parecer favorável por parte de ambos os órgãos técnicos. No primeiro deles, a matéria recebeu uma emenda, determinando que o atendimento pessoal fosse disponibilizado 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”. No segundo, foi proposto um substitutivo ao projeto original, restringindo a obrigação de se prestar o atendimento pessoal ao caso de empresas concessionárias e permissionárias de serviço público.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

A esta Comissão de Constituição e Justiça e de Redação compete pronunciar-se sobre os aspectos de constitucionalidade, juridicidade, técnica legislativa e redação das proposições em comento.

Estão atendidos os requisitos formais de constitucionalidade, cuidando-se de matéria inserida na competência legislativa da União e pertinente às atribuições normativas do Congresso Nacional, nos termos do art. 5º, inciso XXXII, 24, VIII e 48, *caput*, todos da Constituição Federal. Não havendo reserva de iniciativa legislativa sobre o tema, revela-se legítima a apresentação do projeto por parte de parlamentar.

No que diz respeito ao conteúdo, porém, parece-nos que a prescrição ampla existente no projeto original e reproduzida na emenda da Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias, obrigando todo e qualquer tipo de fornecedor a disponibilizar atendimento pessoal ao consumidor não só durante o horário comercial mas também por meio de plantão noturno e aos sábados, domingos e feriados, deixa de atender ao princípio constitucional da razoabilidade, derivado da garantia do “devido processo legal”, inscrita no art. 5º, LIV, da Constituição Federal.

Lembrando a lição de LUÍS ROBERTO BARROSO sobre o tema:

“O princípio da razoabilidade surge e evolui associado à garantia do devido processo legal, instituto ancestral do direito anglo-saxão. Em seu desenvolvimento doutrinário, o princípio, ligado à cláusula do *due process of law*, passou por duas fases. Na primeira, teve caráter puramente processual (...). Na segunda fase, o devido processo legal passou a ter um alcance substantivo (*substantive due process*), que se tornou fundamento de um criativo exercício jurisprudencial, por ensejar ao juiz o exame de determinados aspectos das leis e atos administrativos, como sua racionalidade e razoabilidade (...). (...) O princípio da razoabilidade permite ao Judiciário invalidar atos legislativos ou administrativos quando: (a) não haja adequação entre o fim perseguido e o instrumento empregado; (b) a medida não seja exigível ou necessária, havendo meio alternativo para chegar ao mesmo resultado com menor ônus a um direito individual; (c) não haja proporcionalidade em sentido estrito, ou seja, o que se perde com a medida é de maior relevo do que aquilo que se ganha”. (grifamos)

Mais adiante, referindo-se especificamente à aplicação do princípio na jurisprudência brasileira, relata o autor:

“O Supremo Tribunal Federal tem recorrido crescentemente ao princípio da razoabilidade como fundamento para suas decisões, tanto as de invalidação de atos administrativos como as de pronúncia de constitucionalidade de leis. (...) A Corte vem utilizado o princípio(...)para invalidar leis que impõem ônus exacerbado a um direito, como a que exigia a pesagem de botijões de gás à vista do consumidor, no ato da venda”.¹

¹ Cf. in “Temas de Direito Constitucional”, Rio de Janeiro, Renovar, 2002, p. 154/158.

Pois bem. A prescrição contida no texto original do projeto e na emenda da Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias também impõe, a nosso ver, ônus exagerado ao fornecedor, desproporcional, na verdade, ao fim que se pretende alcançar: o direito do consumidor de ter atendimento pessoal e não apenas por meio de telefone, *internet* e meios tecnológicos assemelhados. A previsão de que este direito venha a ser exigível não só dentro do horário regular de funcionamento da empresa, mas também durante a noite e aos sábados, domingos e feriados, parece-nos constituir medida de todo desprovida de razoabilidade, desvinculando-se completamente da própria realidade do comércio no País, onde o horário regular de funcionamento tem sido, tradicionalmente, o que compreende os períodos matutino e vespertino dos chamados dias úteis, identificado, na linguagem corrente, como horário “comercial”.

Diferente, entretanto, é o caso do substitutivo proposto pela Comissão de Economia, Indústria e Comércio, que por restringir o alcance da exigência ali prevista apenas a empresas concessionárias ou permissionárias de serviço público, acaba por deixar de incidir no problema a que nos referimos, uma vez que tais empresas prestam, efetivamente, serviços não-vinculados ao horário comercial, considerados essenciais à população e, por isso mesmo, disponibilizados ininterruptamente, como é o caso da telefonia, da energia elétrica, e etc. Exigir, pois, dessas empresas, a disponibilização de atendimento pessoal ao consumidor durante todo o período em que o serviço é prestado afigura-se-nos medida razoável em face do bem a ser protegido, não havendo, nesse caso, nenhum excesso que possa ensejar a declaração de constitucionalidade da norma por falta de proporcionalidade ou do “devido processo legal” de sentido substantivo reconhecido hoje no Brasil tanto em doutrina quanto pela jurisprudência firmada pelos tribunais.

Registre-se que o substitutivo em comento, além de não apresentar problemas de constitucionalidade, observa as normas de técnica legislativa e redação preconizadas pela Lei Complementar nº 95/98, não merecendo quaisquer reparos.

Tudo isto posto, outro não pode ser o nosso voto senão no sentido da constitucionalidade, juridicidade e boa técnica legislativa do Projeto de Lei nº 4.340, de 2001, na forma do substitutivo proposto pela Comissão de Economia, Indústria e Comércio, bem como da constitucionalidade da emenda

apresentada pela Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias.

Sala da Comissão, em de 200 .

Deputado MENDONÇA PRADO
Relator

311926