

PROJETO DE LEI Nº , DE 2019
(Do Sr. MARX BELTRÃO)

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para o obrigar os provedores de aplicações de internet a fornecerem serviço de atendimento ao consumidor por meio telefônico.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para o obrigar os provedores de aplicações de internet a fornecerem serviço de atendimento ao consumidor por meio telefônico.

Art. 2º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 35-A:

“Art. 35-A. Os provedores de aplicações de internet manterão serviço de atendimento ao consumidor para a solução de demandas em relação à informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento do serviço contratado.

§ 1º O serviço previsto no **caput** compreenderá obrigatoriamente a disponibilização de canal de atendimento em tempo real por meio telefônico.

§ 2º O número do telefone do serviço de atendimento ao consumidor deverá ser informado de forma destacada e em local de fácil visualização em todas as plataformas eletrônicas utilizadas pela aplicação.

§ 3º Os pequenos provedores de aplicações, assim definidos em regulamento, poderão ser dispensados do cumprimento do disposto nos parágrafos anteriores.”

Art. 3º Esta lei entra em vigor após decorridos noventa dias da data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A concretização dos ideais de informação ampla e adequada previstos em nossa arquitetura de proteção e defesa do consumidor pressupõe, necessariamente, a existência de canais efetivos de comunicação entre fornecedores e consumidores.

O avanço das tecnologias digitais, apesar de fundadas no acesso imediato e multiplataforma aos potenciais clientes, vem, contraditoriamente, criando obstáculos para o contato dos consumidores com os fornecedores na busca de solução dos frequentes problemas que ocorrem nas negociações virtuais.

A vigente regulamentação do comércio eletrônico, amparada no Decreto n.º 7.962, de 2013, obriga os sítios eletrônicos ou demais meios eletrônicos utilizados para oferta ou conclusão de contrato de consumo a fornecer “em local de destaque e de fácil visualização, [...] endereço físico e eletrônico, **e demais informações necessárias para sua localização e contato**”.

A par de sistematicamente descumprida, em especial pelos aplicativos de transporte de passageiros e de serviços de *delivery*, a regulamentação falha ao não exigir, de modo expresso, a manutenção de serviço telefônico de atendimento ao consumidor. Isso resta por enfraquecer sobremaneira a efetivação de contato por parte do consumidor para obter informações, registrar reclamações e acompanhar as operações realizadas eletronicamente.

O objetivo deste Projeto – inspirado em semelhante iniciativa apresentada no Senado (PLS 481/2017), mas arquivada em razão do final da legislatura – é assegurar aos usuários de aplicativos o direito à informação, comunicação e atendimento de suas demandas, obrigando a disponibilização de canal de atendimento telefônico aos consumidores.

Contamos com o apoio dos nobres pares para o aprimoramento e aprovação da presente medida legislativa.

Sala das Sessões, em _____ de _____ de 2019.

Deputado MARX BELTRÃO

2019-14141