



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 6.483, DE 2019

(Do Sr. Marx Beltrão)

Altera a Lei n.º 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.

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-3390/2012.

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei altera a Lei n.º 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 n.º 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 17 de dezembro de 2019.

Deputado MARX BELTRÃO

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA

Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

CAPÍTULO V
DAS PRÁTICAS COMERCIAIS

**Seção II
Da Oferta**

Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

**Seção III
Da Publicidade**

Art. 36. A publicidade deve ser veiculada de tal forma que o consumidor, fácil e imediatamente, a identifique como tal.

Parágrafo único. O fornecedor, na publicidade de seus produtos ou serviços, manterá, em seu poder, para informação dos legítimos interessados, os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem.

DECRETO Nº 7.962, DE 15 DE MARÇO DE 2013

Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre a contratação no comércio eletrônico.

A PRESIDENTA DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, caput, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990,

DECRETA:

Art. 1º Este Decreto regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre a contratação no comércio eletrônico, abrangendo os seguintes aspectos:

I - informações claras a respeito do produto, serviço e do fornecedor;

- II - atendimento facilitado ao consumidor; e
- III - respeito ao direito de arrependimento.

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;

III - características essenciais do produto ou do serviço, incluídos os riscos à saúde e à segurança dos consumidores;

IV - discriminação, no preço, de quaisquer despesas adicionais ou acessórias, tais como as de entrega ou seguros;

V - condições integrais da oferta, incluídas modalidades de pagamento, disponibilidade, forma e prazo da execução do serviço ou da entrega ou disponibilização do produto; e

VI - informações claras e ostensivas a respeito de quaisquer restrições à fruição da oferta.

.....
.....

FIM DO DOCUMENTO
