

**PROJETO DE LEI N° DE 2021**  
**(Do Sr. Mário Heringer)**

Altera da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que “Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências”, para definir como prática abusiva a venda de produto ou serviço sem a devida informação; para determinar que os órgãos privados de defesa do consumidor permitam o registro de reclamação em meio digital; e para dar competência ao Departamento Nacional de Defesa do Consumidor para apoiar, inclusive com recursos financeiros, a modernização dos órgãos de defesa do consumidor estaduais, municipais e do Distrito Federal, e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º. Esta Lei altera da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que “Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências”, para definir como prática abusiva a venda de produto ou serviço sem a devida informação; para determinar que os órgãos privados de defesa do consumidor permitam o registro de reclamação em meio digital; e para dar competência ao Departamento Nacional de Defesa do Consumidor para apoiar, inclusive com recursos financeiros, a modernização dos órgãos de defesa do consumidor estaduais, municipais e do Distrito Federal.

Art. 2º. A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 39. ....

.....



**XV – promover oferta de produto ou serviço em desacordo com o disposto no art. 31.” (NR)**

**“Art. 105-A. Os órgãos públicos de defesa do consumidor devem permitir o registro de reclamação em meio digital.”**

“Art. 106. ....

.....  
IX - incentivar, inclusive com recursos financeiros e outros programas especiais, a formação de entidades de defesa do consumidor pela população e pelos órgãos públicos estaduais e municipais e a modernização dos órgãos de defesa do consumidor estaduais, municipais e do Distrito Federal;

.....” (NR)

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

## **JUSTIFICATIVA**

O presente projeto de lei apresenta três alterações discretas, todavia relevantes, no Código de Defesa do Consumidor – CDC. A primeira dessas alterações trata de incluir no rol das práticas abusivas, logo proibidas e puníveis, a oferta de produto ou serviço sem “informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores”.

Ainda que o CDC estabeleça, em seu art. 31, a obrigação de que a oferta e apresentação de produtos se deem de forma clara e inequívoca, muitas empresas, a exemplo do que se vê no ramo das comunicações quando



da oferta de combos de TV, internet, celular e telefone fixo, não prestam a totalidade das informações necessárias para que o consumidor faça sua escolha com segurança, omitindo-lhe informações detalhadas sobre os produtos já contratados e aqueles para contrato futuro. Esse é um de muitos exemplos existentes sobretudo nas vendas virtuais, quando o consumidor não se encontra diante de um vendedor a quem possa recorrer para o esclarecimento de dúvidas ou não tem o próprio produto em mãos.

Acredito que o disposto no art. 31 do CDC torna-se inócuo se não associado a crime contra o consumidor ou a prática abusiva, as duas categorias de atos previstos no Código sujeitas a penalização. Por essa razão, proponho que a oferta de produto ou serviço em desacordo com as exigências constantes do art. 31 seja considerada prática abusiva, logo, punível, e não mera advertência legal.

A segunda alteração proposta pelo presente projeto de lei determina que os órgãos públicos de defesa do consumidor permitam o registro de reclamação em meio digital e não apenas em meio presencial, como ocorre na maioria dos Procons do País. Como os Procons são os principais órgãos de defesa do consumidor no Brasil, é de se esperar que eles se adaptem aos tempos contemporâneos, onde o atendimento presencial cede cada vez mais espaço aos atendimentos a distância. O arcaísmo do registro de reclamação exclusivamente presencial resulta no afastamento de muitos consumidores da busca por seus direitos. O atendimento presencial, feito em horários e dias comerciais, choca-se com os horários de trabalho dos consumidores, que, ademais, assustam-se com o tempo de espera em filas, por vezes longas e morosas, e terminam por abrir mão de reclamar seus direitos.

A presente proposta cria alternativa para o consumidor que, por meio virtual, em seu próprio horário e sem precisar enfrentar filas e esperas, pode apresentar sua reclamação e aguardar o retorno do Procon acionado. É sabido que os meios tecnológicos para esse tipo de arranjo já se encontram plenamente disponíveis no Brasil, não havendo o que justifique que esse atendimento ainda não se tenha tornado obrigatório em todo o território nacional. O Ministério da Justiça já conta com um canal de atendimento virtual



\* C D 2 1 0 8 6 7 6 5 3 7 0 0 \*

ao consumidor, no qual é possível registrar reclamações. É preciso agora que os Procons estaduais e municipais façam o mesmo.

Por fim, com vistas a facilitar a consecução da proposta de criação de canal virtual de atendimento nos Procons, sugiro mudança no inciso IX do art. 106 do CDC, de modo a que seja da competência do Departamento Nacional de Defesa do Consumidor, atual Secretaria Nacional do Consumidor – Senacon, do Ministério da Justiça e Segurança Pública, incentivar, inclusive com recursos financeiros e outros programas especiais, a modernização dos órgãos de defesa do consumidor estaduais, municipais e do Distrito Federal. Essa alteração é de suma importância porque, como é sabido, os Procons estaduais, municipais e do Distrito Federal dispõem de parcós recursos para sua subsistência, sendo-lhes difícil, quiçá inviável, o atendimento à exigência aqui imposta sem o apoio federal.

Pelo exposto, certo das melhorias oferecidas aos consumidores brasileiros pela presente propositura, peço o apoio dos pares para sua célere aprovação.

Sala das Sessões, 23 de fevereiro de 2021.



Deputado **MÁRIO HERINGER**  
**PDT/MG**



\* C D 2 1 0 8 6 7 6 5 3 7 0 0 \*