

COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

PROJETO DE LEI Nº 8.450, DE 2017

Apensados: PL nº 6.523/2009, PL nº 464/2011, PL nº 521/2011, PL nº 700/2011, PL nº 5.149/2013, PL nº 1.387/2015, PL nº 1.752/2015, PL nº 2.500/2015, PL nº 3.776/2015, PL nº 4.386/2016, PL nº 5.214/2016, PL nº 5.507/2016, PL nº 6.942/2017, PL nº 8.435/2017, PL nº 8.627/2017, PL nº 1.363/2019, PL nº 1.080/2020, PL nº 677/2020 e PL nº 737/2020

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para dispor sobre o oferecimento ao consumidor de data e turno para agendamento de entrega de produto e de prestação de serviço.

Autor: SENADO FEDERAL - DOUGLAS CINTRA

Relatora: Deputada MARGARETE COELHO

I - RELATÓRIO

O projeto de lei sob exame, oriundo do Senado Federal, visa a acrescentar um artigo ao Código de Defesa do Consumidor dizendo que o fornecedor de bens ou serviços que entregá-lo ao consumidor poderá oferecer-lhe relação de datas e turnos disponíveis para a entrega.

Trata ainda de outros detalhes, como valores adicionais cobrados, registro do pedido contratado e penalidade.

Aprovado em 2017, ao chegar a esta Casa passou a encabeçar uma série de projetos que já tramitavam na Câmara dos Deputados. Passo a elencá-los em ordem cronológica:

O **PL 6.523/2009**, do Deputado João Dado, pretende obrigar fornecedores de bens e serviços a fixar data e turno para a realização dos serviços ou entrega dos produtos aos consumidores.

Define turno matutino, vespertino e noturno e estabelece que os fornecedores devem estipular em qual desses turnos a entrega ocorrerá ou o serviço será executado.

O **PL 464/2011**, da Deputada Nilda Gondim, objetiva incluir entre os direitos básicos do consumidor o de escolher o turno em que receberá a encomenda, seja ela serviço a ser prestado ou mercadoria adquirida.

O **PL 521/2011**, do Deputado Pedro Paulo, faz referência apenas aos prestadores de serviços públicos, que seriam obrigados a marcar hora para atendimento de seus usuários. O agendamento do atendimento poderia ocorrer de maneira presencial, por telefone e também pela internet, sendo que o presencial deveria funcionar durante o horário comercial, e o por meio do telefone deveria estar ativo vinte e quatro horas por dia. O projeto relaciona os tipos de serviço público cujos fornecedores devem cumprir as normas previstas.

O **PL 700/2011**, do Deputado Eli Correa Filho, embora redigido 521/2011.de maneira diversa, tem propósito idêntico ao do primeiro apensado.

O **PL 5.149/2013**, do Deputado Major Fábio, obriga fornecedores a marcar data e turno para a entrega do bem ou realização do serviço e é muito similar ao projeto anterior.

O **PL 1.387/2015**, embora muito mais resumido, assemelha-se ao PL 521/2011.

O **PL 1.752/2015**, do Deputado Celso Russomano, alterando a redação do artigo 66 do Código, visa a prever como crime fazer afirmação falsa ou enganosa, ou omitir informação relevante também sobre prazo de entrega de produto.

O **PL 2.500/2015**, do Deputado Takayama, também obriga fornecedores de bens e de serviços a fixar data e turno para a entrega dos produtos ou realização de serviços.

O **PL 3.776/2015**, do Deputado Augusto Coutinho, acrescenta artigo ao Código dizendo que a entrega fora do prazo de bem ou serviço dá ao consumidor direito de desistir do contrato. Em consequência, o fornecedor

devolveria o dinheiro (corrigido) e pagaria multa no valor de dez por cento dessa quantia.

O **PL 4.386/2016**, do Deputado Carlos Bezerra, visa a incluir inciso ao artigo 39 do Código para mencionar descumprimento de data e horário agendados para a prestação de assistência técnica relativa a bem ou serviço.

O **PL 5.214/2016**, do Deputado Rômulo Gouveia, institui medidas de segurança a serem adotadas pelos fornecedores na visita ao consumidor para entrega de bem ou serviço. Essas medidas consistem, simplesmente, na identificação da pessoa que fará a visita. Em meio a outros detalhes relativos à visita e à identificação, cita não ser devida quantia combinada para entrega se houver *“divergência observada pelo consumidor entre a informação prestada e aquela verificada no momento da efetiva presença das pessoas indicadas para referida prestação de serviço ou entrega de produto”*.

O **PL 5.507/2016**, também do Deputado Rômulo Gouveia, altera a redação do Código (artigo 6º) para dizer que é direito do consumidor receber com antecedência, de empresas prestadoras de serviços, a informação sobre a identidade dos funcionários irão realizar tarefas em sua residência ou estabelecimento comercial.

O **PL 6.942/2017**, do Deputado Aureo, altera a redação da Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011, para dizer que é direito do consumidor desses serviços “ser atendido em domicílio pela distribuidora do serviço de acesso condicionado, inclusive em demandas de emergência e visitas técnicas contratadas, até as 22 horas, incluindo os fins de semana”.

O **PL 8.435/2017**, do Deputado Francisco Floriano, acrescenta dois artigos ao Código para dizer que:

- se o fornecedor não determinar prazo para o cumprimento de sua obrigação, não se tratando de produto ou serviço de pronta entrega ou pronta prestação, presume-se que a obrigação será cumprida no primeiro dia útil seguinte à contratação e que o fornecedor não poderá deixar a fixação do

termo inicial do prazo para o cumprimento de sua obrigação a seu exclusivo critério;

- a mora do fornecedor no cumprimento de sua obrigação sujeita-o a multa de pelo menos dois por cento do valor contratado, podendo o consumidor optar pelas perdas e danos decorrentes da mora, se houver sido maior o seu prejuízo, e que o consumidor poderá optar pela rescisão do contrato, com restituição das quantias pagas, monetariamente atualizadas, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

O **PL 8.627/2017**, do Deputado Moses Rodrigues, prevê aplicação de multa para atraso na entrega de bem adquirido não presencialmente ou demora na devolução de valor pago caso o consumidor desista do contratado.

O **PL 1.363/2019**, da Deputada Edna Henrique, altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014, para estabelecer que as aplicações de internet que ofereçam serviços em domicílio devem disponibilizar informações sobre o entregador ou prestador do serviço ao usuário de destino.

O **PL 677/2020**, do Deputado Felipe Carreras, altera a redação do CDC (art. 14) para dizer que, nos casos fortuitos ou de causa maior, cabe ao prestador de serviço a possibilidade de oferecer nova data para a entrega do serviço, não cabendo a restituição dos valores ao consumidor, exceto quando o consumidor comprove a impossibilidade de se adequar à nova data.

O **PL 737/2020**, do Deputado Gil Cutrim, altera a redação do Código para acrescentar artigo dizendo que, durante a vigência do Estado de Calamidade Pública, estabelecida por meio de Decreto Legislativo, não se aplicam os dispositivos do Código que tratam de devolução, ressarcimento e reembolso ao consumidor, desde que a causa da não prestação do serviço ou fornecimento do produto seja a mesma que ensejou a decretação do Estado de Calamidade Pública.

O **PL 1.080/2020**, do Deputado Carlos Chiodini, altera a redação do Código (artigos 6º e 39) para dizer que é direito do consumidor “*a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos e*

em situações de emergência pública provocadas por pandemias” e que é vedado ao fornecedor “cobrar do consumidor taxas, multas ou encargos, a qualquer título, em casos de cancelamento, remarcação ou alteração do serviço por condições inabituais causadas por enfermidades epidêmicas amplamente disseminadas”.

Ao correr do longo tempo de tramitação, um substitutivo, vários projetos e duas emendas foram agregados ao conjunto de textos a examinar.

Quanto aos projetos, receberão comentários mais adiante.

Quanto ao substitutivo, a entrada de um projeto de lei proveniente do Senado afasta a primazia regimental que tem sobre os projetos. De certo modo “esvaziado” em sua abrangência (pela posterior apensação de projetos em número bem superior aos então nele examinados), inobstante deve ser analisado aqui.

A **Comissão de Defesa do Consumidor**, em março de 2012, aprovou substitutivo (ao então principal, PL 6.253/2009). Em resumo, dispõe o seguinte:

- mantém obrigação de o fornecedor de produto ou serviço oferecer ao consumidor, no ato da contratação, a opção de agendamento de data e turno para a entrega de produtos e a realização de serviços ofertados ao mercado de consumo; e

- estabelece obrigação de o fornecedor, no ato da contratação, entregar ao consumidor documento com vários dados relativos ao estabelecimento comercial, descrição do produto ou serviço, data, turno e endereço da entrega ou prestação, cópia do dispositivo legal que determina data e turno (ou imagem deste, em caso de venda por internet). .

Em março de 2012 a **Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio (CDEIC)** rejeitou o projeto principal, as emendas a ele apresentadas, o substitutivo da Comissão de Defesa do Consumidor e os projetos apensados. Nesta Comissão foram apresentadas duas emendas, ambas aditivas.

Na primeira emenda, o Deputado Guilherme Campos pretende incluir, no substitutivo da Comissão da CDC, o § 8º, que abre ao fornecedor a possibilidade de, em casos fortuitos tais como incêndios, greves, acidentes, enchentes, tumultos e outras causas, justificar, de maneira prévia e adequada, com antecedência de uma hora, os motivos do descumprimento do prazo de entrega dos produtos, além de informar nova data para a entrega, em período aceitável.

Na segunda emenda, do Deputado Ângelo Agnolin, o objetivo é alterar o *caput* do artigo 35-A, conforme proposto no referido substitutivo. Com essa alteração, tal dispositivo preveria que “todo fornecedor de produto ou serviço é obrigado a fixar data e turno para a entrega, recolhimento, troca de produtos e realização de serviços aos consumidores”.

Vêm, agora, as proposições a esta Comissão para que se manifeste sobre sua constitucionalidade, juridicidade e técnica legislativa, nos termos regimentais.

II - VOTO DA RELATORA

A matéria é da competência da União, cabe ao Congresso Nacional sobre ela manifestar-se em lei e inexistente reserva de iniciativa legislativa.

O exame dos aspectos constitucionalidade, juridicidade e técnica legislativa deve ser feito individualmente para cada projeto de lei, substitutivo e emenda, para justificar as conclusões mais adiante expendidas.

O **PL 8.450/2017**, principal, goza do mérito da objetividade e relativa concisão. No entanto, a meu ver peca (como em vários dos textos se fez) por listar informações redundantes a serem prestadas no documento que será entregue ao consumidor no ato da contratação (presencial ou via internet). A leitura dos itens leva imediatamente ao conteúdo da nota fiscal, cuja entrega



ao consumidor é obrigatória há muito tempo. Creio ser injurídica essa repetição, além de contrária à melhor técnica redacional legislativa.

O **PL 6.523/2009**, antigo principal, também goza de objetividade e concisão, e em grau superior ao do texto do Senado. Não vejo nele algo que mereça condenação quanto aos três aspectos a examinar. Argumento, no entanto, para a desnecessidade de se estabelecerem faixas de horário. A meu ver, poder-se-ia, com melhor efeito jurídico, não fixar horário.

O **PL 464/2011** também merece elogio pela objetividade. Não há crítica negativa a fazer.

O **PL 521/2011** não merece acolhida. As empresas prestadoras de serviços públicos estão submetidas ao regime de obrigações previsto no Código, pelo que o “destaque” feito no projeto é indevido do ponto de vista jurídico. Obrigar apenas a essas empresas, e não às privadas, constitui injuridicidade.

O **PL 700/2011** também não merece crítica negativa, salvo pela existência de cláusula revogatória genérica e pela extensão demasiada do texto, em nome da melhor técnica legislativa.

O **PL 5.149/2013** peca por apresentar lei avulsa e não alteração ao Código, e em alguns detalhes, como obrigar que o contato entre fornecedor e consumidor (em caso de problema para cumprir a entrega ou prestação) seja feito via telefone.

O **PL 1.387/2015** também peca por sugerir lei avulsa e por aplicar a regra do agendamento apenas às empresas que prestam serviços públicos e às que prestam serviços continuados.

O **PL 1.752/2015** não merece acolhida. Há e haverá dificuldade para se apurar, em cada caso, se a informação sobre o prazo de entrega é de fato enganosa, falsa ou se faltou informação relevante. Creio que foi esquecida a eventualidade de intercorrências causadas por um sem número de fatores – não somente humanos como climáticos. Isto acarreta juízo negativo quanto à juridicidade. Em adição, haverá inconstitucionalidade se, por exemplo, apenar-

se como crime o simples atraso na entrega de um bem – consequência exagerada que ofende o princípio da razoabilidade.

O **PL 2.500/2015** também sugere lei avulsa. Peca, também, pelo detalhamento e extensão.

O **PL 3.776/2015** não merece crítica negativa.

O **PL 4.386/2016** igualmente não merece crítica negativa.

O **PL 5.214/2016**, além de sugerir lei avulsa, elege como problema central da relação de consumo a necessidade de identificação da pessoa que vai ao domicílio do consumidor para entregar o bem ou prestar ou serviço. Certamente é importante que a Lei preveja tal rigor, mas o desatendimento ao pactuado quanto à entrega (e suas consequências para o fornecedor faltoso) seguramente são mais importantes.

O **PL 5.507/2016** não merece crítica negativa.

O **PL 6.942/2017** não guarda relação estreita com os demais textos nem com a questão central neles discutida. Entendo padecer de injuridicidade. Mais adiante, na conclusão do voto, quando for mencionada a existência de leis estaduais ou municipais, restará clara a razão que entendo haver para não dar acolhida a este projeto.

O **PL 8.435/2017** não merece crítica negativa.

O **PL 8.627/2017** peca por sugerir lei avulsa e, a meu ver, incide em injuridicidade ao apenas deslize quanto à entrega somente em relação aos contratos feitos via não presencial. Necessário prever tal responsabilização, mas injurídico fazer-se lei que se refere apenas ao cometido em determinada modalidade de contratação.

O **PL 1.363/2019** não merece crítica negativa.

O **PL 677/2020**, a meu ver, pode criar mais problemas que soluções no que respeita ao Direito: aplica regra apenas a fornecedores de serviços, ao passo que a legislação os trata igualitariamente em direitos e obrigações (salvo óbvias diferenças) como aos fornecedores de bens. Há injuridicidade.

O **PL 737/2020** não merece crítica negativa.

O **PL 1080/2020** igualmente não merece tal crítica.

O **substitutivo da Comissão de Defesa do Consumidor**, assim entendendo, mostra o que pode ser considerado o núcleo das preocupações legislativas desatadas com a apresentação do PL 6.523/2009: agendamento por turnos, identificação do “entregador” e outros dados sobre a compra e a coisa comprada, fixação do valor cobrado pela entrega (a cargo do fornecedor) e remissão às penalidades previstas no próprio Código.

Nisso merece óbvio destaque. No entanto, merece comentários como os já expostos em relação a vários dos projetos: as informações listadas são as presentes em qualquer nota fiscal, documento já obrigatoriamente entregue ao consumidor (no caso de remessa, a nota vem anexada ao produto, com declaração em “ficha” afixada ao pacote e perfeitamente visível).

Não há razão para se exigir um outro “documento” com todos esses dados. Não há motivo de direito para tal. Tampouco é caso de exigir-se a entrega do documento antes da entrega via Internet, correio, mensagem eletrônica ou similar.

O texto merece revisão.

A **primeira emenda** da Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio (CDEIC) nada tem que mereça crítica negativa.

A **segunda emenda** da Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio (CDEIC) igualmente não a merece.

Pelo exposto, entendo que a maioria dos projetos de lei deve ser aprovada, ainda que ligeiras ou maiores alterações sejam necessárias, por força da atenção aos aspectos que esta Comissão deve examinar.

Merecem destaque a fixação de horário e turno. Condomínios e outros tipos de unidades habitacionais coletivas podem ter suas regras quanto à entrada de estranhos, em veículos ou não. Leis estaduais e municipais podem dispor sobre horário de circulação de veículos em determinados trechos

viários. Assim, melhor não correr o risco de a lei federal promover, mesmo indiretamente (e certamente não seria essa a intenção) uma invasão da área de competência daquelas esferas de Poder Público. Seja qual for a hipótese, a questão se resolve pelo entendimento entre consumidor e fornecedor.

Outro destaque é o apontamento de penalidades. Entendo desnecessário fazê-lo, já que o Código as prevê de modo muito apropriado.

Um terceiro destaque é a menção explícita de que descumprir o combinado para a entrega é prática abusiva. Desnecessário, já que o inciso XII do artigo 39 já dispõe de modo suficientemente abrangente.

Umas poucas proposições, como se vê acima, terão que sofrer “rejeição”, por seus defeitos insanáveis.

Opino, pois, no seguinte sentido:

- a) pela constitucionalidade, juridicidade e boa técnica legislativa, nos termos do substitutivo em anexo, do PL 8.450/2017 (principal) e dos PL 6.523/2009, 464/2011, 700/2011, 5.149/2013, 1.387/2015, 2.500/2015, 3.776/2015, 4.386/2016, 5.214/2016, 5.507/2016, 8.435/2017, 8.627/2017, 1.363/2019, 737/2020 e 1.080/2020 (apensados), do substitutivo da CDC e das duas emendas apresentadas à CDEIC,
- b) pela injuridicidade dos PL 521/2011, 1.752/2015, 6.942/2017 e 677/2020.

Sala da Comissão, em de de 2021.

Deputada MARGARETE COELHO
Relatora



COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

SUBSTITUTIVO DA RELATORA AO PROJETO DE LEI Nº 8.450/2017

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para dispor sobre o agendamento de entrega de produto e de prestação de serviço, e dá outras providências

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º. Esta Lei altera a redação da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

Art. 2º. O artigo 6º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 6º.

I- *a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos e em situações de emergência pública provocadas por calamidades sanitárias;*

.....(NR)”

Art. 3º. O artigo 39 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art.

39.....

XV – cobrar do consumidor, a qualquer título, valor adicional em caso de cancelamento, remarcação ou alteração do serviço por condições inabituais causadas por calamidades sanitárias. (NR)”

Art. 4º. A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida de um artigo com a seguinte redação:

“Art. 7º-A. Durante a vigência de Estado de Calamidade Pública, não se aplicam os dispositivos desta Lei que tratam de devolução, ressarcimento e reembolso ao consumidor, desde que a causa da não prestação do serviço ou fornecimento do produto seja a mesma que ensejou a decretação do Estado de Calamidade Pública.”

Art. 5º. A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida de um artigo com a seguinte redação:

“Art. 35-A. O fornecedor de produto ou prestador de serviço que comercializar, também, o respectivo serviço de entrega, pode oferecer ao consumidor, no ato da contratação e dentro de suas possibilidades técnicas e operacionais, relação de datas e horários disponíveis para o agendamento da entrega do produto ou prestação do serviço.

§ 1º O valor adicional cobrado do consumidor em razão da despesa com a entrega será explicitado no ato da contratação.

§ 2º Firmada a contratação, o fornecedor indicará, na nota fiscal, endereço da entrega e data e turno em que ocorrerá e identificação dos responsáveis pela entrega.

§ 3º Sem prejuízo da aplicação das sanções previstas nesta Lei, o fornecedor ou prestador que descumprir o agendamento restituirá ao consumidor o valor adicional mencionado no § 1º, podendo o consumidor optar por cancelar integralmente a contratação.

§ 4º A não contratação do agendamento não prejudica a aplicação do disposto no inciso XII do artigo 39.”

Art. 6º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala da Comissão, em de de 2021.

Deputada MARGARETE COELHO
Relatora

2021-2640

Documento eletrônico assinado por Margarete Coelho (PP/PI), através do ponto SDR_56117, na forma do art. 102, § 1º, do RICD c/c o art. 2º, do Ato da Mesa n. 80 de 2016.

