

COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

PROJETO DE LEI Nº 7.124, DE 2017

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para facilitar o atendimento do consumidor pelos PROCONS por meio da internet.

Autor: Deputado AUREO

Relator: Deputado RUBENS PEREIRA JÚNIOR

I – RELATÓRIO

Vem, a esta Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania, a proposição em epígrafe, de autoria do Deputado Aureo, com o propósito de alterar a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para facilitar o atendimento do consumidor pelos PROCONS por meio da internet.

Justifica o autor:

“No Dia Mundial do Consumidor, precisamos lembrar como as relações de consumo têm mudado e o quanto ainda precisam melhorar. Em primeiro lugar, precisamos conscientizar consumidores e empresas sobre direitos e deveres e facilitar o acesso a mecanismos de reclamação ou registro de divergência na prestação de serviço ou no fornecimento de produtos. Um consumidor consciente cobra seus direitos das empresas e as obriga a respeitá-los. Assim, cria-se uma cultura de respeito mútuo, o que aquece o mercado e incentiva o consumo.

Atualmente, os consumidores têm à disposição diversos mecanismos virtuais (sites específicos, redes sociais, aplicativos) para reclamar do abuso de empresas e buscar seus direitos. Eles não querem ter que esperar dias para serem ouvidos, exigem um atendimento ágil de suas demandas. E as empresas precisam estar atentas e disponíveis para esse diálogo na internet. À medida que elas ouvem o consumidor com a mesma rapidez com que eles reclamam, criam uma imagem positiva



no mundo virtual, principal forma de consolidar a reputação de uma empresa.

Da mesma forma, os órgãos de controle e mediação precisam estar afinados com essa nova realidade. Alguns estados já adotaram mecanismos digitais para registro e acompanhamento de reclamações, porém é preciso ampliar essa possibilidade para todo o país, tornando-a obrigatória. Em muitos casos, uma reclamação poderia ser resolvida em poucos dias, mas, por conta da burocracia, ela gera longos processos judiciais que afogam a Justiça desnecessariamente. Neste projeto, sugerimos que a solução para a demanda seja feita já no âmbito administrativo, de forma eletrônica, sem envolver embates judiciais.”

A Proposição foi distribuída à Comissão de Defesa do Consumidor, que houve por bem aprová-la.

Como a matéria tramita conclusivamente, sob os auspícios do art. 24, II, do Regimento Interno, foi aberto o prazo de oferecimento de emendas nesta Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania. Não obstante, nenhuma emenda foi apresentada.

Após mudança na relatoria, o projeto ainda aguarda parecer. É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

Sob prisma de análise desta Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania, estabelecido no art. 32, IV, “a”, do Regimento Interno, nossa análise se circunscreve, considerando-se o despacho de distribuição do Presidente da Casa, à análise da constitucionalidade, juridicidade e técnica legislativa, nos termos, agora, do que preceitua o art. 54 do mesmo Estatuto.

Assim, a proposição é constitucional, vez que à União é deferida a competência para legislar sobre o tema (art. 22, I), inclusive concorrentemente (art. 24, V). Ademais, o Congresso



Nacional é a instância constitucional adequada para a sua apreciação (art. 48, *caput*).

No que tange à iniciativa, prefigurada no art. 61 da Constituição Federal, não temos restrições à livre tramitação da matéria, considerando a iniciativa parlamentar.

No que diz respeito à juridicidade, não teríamos, de igual forma, maiores restrições, uma vez que não são contrariados os princípios informadores do nosso ordenamento jurídico, antes, ao contrário, a matéria guarda, com os mesmos, coerência lógica.

Quanto à técnica legislativa há reparos a serem realizados, em razão da superveniência da Lei nº 14.181, de 1º de julho de 2021 que alterou a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), motivo pelo qual apresentamos substitutivo a fim de adequar o texto da proposta à legislação em vigência.

Nesses termos, votamos pela constitucionalidade, juridicidade e boa técnica legislativa do Projeto de Lei n. 7.124, de 2017, com substitutivo de técnica.

Sala da Comissão, em maio de 2023.



COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA
SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 7.124, DE 2017

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para facilitar o atendimento do consumidor pelos PROCONS por meio da internet.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Os arts. 4º, 5º, 6º e 105 da Lei nº 8.078, de 1990, passam a vigorar com as seguintes alterações:

“Art.

4º.....

II-.....

e) pela simplificação de acesso aos Procons, por intermédio do emprego de tecnologias inovadoras de comunicação e informação.

.....

XI – promoção do atendimento na modalidade não presencial pelos serviços públicos de proteção e defesa do consumidor. ” (NR)



* C D 2 3 4 4 7 0 7 4 7 2 0 0 *



“Art.

5º.....

.....

VIII – instituição de setores no âmbito dos Procons voltados para o uso de tecnologias inovadoras de comunicação e informação na solução das reclamações dos cidadãos. ” (NR)

“Art.

6º.....

.....

.....

XIV – o atendimento não presencial pelos serviços públicos de proteção e defesa do consumidor.

.....

.....”(NR)

“Art.105.....

.....

§ 1º Os órgãos de que trata este artigo deverão instituir sistema de resolução de conflitos por meio eletrônico.

§ 2º A resolução de conflitos entre as partes na forma do parágrafo anterior constitui-se título executivo. ” (NR)

Art. 2º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Deputado RUBENS PEREIRA JÚNIOR

Relator

