



CÂMARA DOS DEPUTADOS
Deputado Federal DUARTE JR

PROJETO DE LEI Nº _____, DE 2023
(Do Sr. DUARTE JR.)

Altera dispositivo da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, Código de Defesa do Consumidor, para vedar respostas genéricas.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º Esta Lei tem por fim incluir o XV, ao art. 39, na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências:

“Art. 39

XV – Responder de forma genérica as reclamações realizadas em SACs e órgãos de defesa do consumidor, de forma evadir-se do assunto.”

JUSTIFICAÇÃO

O presente projeto de lei visa aprimorar o Código de Defesa do Consumidor. O objetivo é garantir que os consumidores tenham respostas efetivas ao buscarem os serviços de atendimento ao consumidor (SAC) das empresas e nas aberturas de reclamações em órgãos de defesa do consumidor.

A Seção IV, “Da Prática Abusiva do Código de Defesa do Consumidor”, em seu Art. 39, se prestou a resguardar os consumidores das principais práticas abusivas praticados pelos fornecedores de produtos ou serviços ao longo dos anos.

Com os avanços do acesso à justiça e o aumento nos meios alternativos de solução de conflitos, os fornecedores vêm se utilizando de respostas genéricas com base em estatutos, regimento, termos de conduta internos para esclarecer as reclamações realizada pelos consumidores, deixando de esclarecer os fatos.

No entanto, por mais óbvio que pareça, isso se mostra uma técnica de defesa adotada pelas empresas para cansar o consumidor e não resolver o problema do consumidor.

Apesar da vedação implícita na legislação vigente, é imperioso inserir de forma expressa um dispositivo que reste evidenciado a flagrante ilegalidade que tal ato representa.

Gabinete do Deputado Duarte – Av. Grande Oriente, nº 27, Jardim Renascença, CEP: 65075-180
WhatsApp: (98) 99971-7002 / Tel.: (61) 3215-5344 / E-mail: gabinete@duartejr.com
São Luís – Maranhão





CÂMARA DOS DEPUTADOS
Deputado Federal DUARTE JR

O fornecedor pode e tem o direito de não responder ou não intermediar, porém caso queira responder, deverá responder de forma específica ao consumidor, dentro dos fatos abordados, de forma clara e precisa.

Certos que estamos contribuindo para a promoção da justiça e dar mais segurança jurídica aos consumidores, esperamos contar com o apoio de nossos pares na aprovação deste projeto.

Sala das Sessões, de de .

Deputado Federal DUARTE JR
PSB/MA

