

# COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

## PROJETO DE LEI Nº 2.393, DE 2024

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, “que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências”, para incluir, como causa obstativa da decadência, a formalização de reclamação junto a órgão de defesa do consumidor.

### EMENDA MODIFICATIVA

Dê-se a seguinte redação ao art. 2º do projeto:

Art. 2º O § 2º do art. 26, acrescentando-lhe inciso IV e o art. 44 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 passam a vigorar com as seguintes modificações:

§ 2º Obstatam a decadência:

.....

.....

IV – mediante a formalização mencionada no inciso anterior, a reclamação considerada procedente e realizada perante entidade pública integrante do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC, até a negativa formal do fornecedor em audiência ou o descumprimento do acordo celebrado. (NR)

.....

.....

Art. 44.....

Art. 44. Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não e se o consumidor a formalizou ou não previamente junto ao fornecedor antes de recorrer ao órgão de defesa.

.....



§ 3º Em se tratando de intermediação de conflitos decorrentes de relações de consumo formalizados previamente junto ao fornecedor nos seus canais de atendimento analógicos ou digitais, os prazos para defesa deste perante os órgãos públicos de defesa do consumidor, agências reguladoras, fiscalizadoras, autorizadas de funcionamento ou equivalentes devem ser 30% (trinta por cento) inferiores em relação aos demais prazos nos quais não houve a mencionada formalização prévia junto ao fornecedor.

§ 4º Nos seus canais de interação com os cidadãos, os órgãos públicos de defesa do consumidor as agências reguladoras, fiscalizadoras, autorizadas de funcionamento ou equivalentes, no tocante à intermediação de conflitos decorrentes de relações de consumo, devem incentivar a formalização prévia da reclamação junto ao fornecedor. (NR)

## JUSTIFICAÇÃO

O Código de Defesa do Consumidor estabelece que são nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que, de alguma forma, impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos (art.51, I).

Entendemos que, embora o Código atual traga segurança suficiente para o consumidor, ainda há espaço para buscarmos aperfeiçoamentos neste ponto, principalmente no intuito de desjudicializar as relações de consumo de uma forma mais efetiva.

Para isso, precisamos estimular a autocomposição de conflitos.

Uma das medidas propostas passa pela concessão de prazo menor junto aos Procons e equivalentes nos casos em que o consumidor tenha procurado o fornecedor antes de recorrer ao órgão de defesa.

Entendemos que, se a demanda já era conhecida pelo fornecedor e não foi resolvida, o consumidor deve ser atendido mais rapidamente do que em relação aos casos nos quais não houve conhecimento prévio da demanda pelo fornecedor.



A proposta não impede que os consumidores recorram diretamente aos órgãos de defesa mas, nesses casos, quando o fizerem, serão mais rapidamente atendidos na análise de suas demandas.

Assim, os fornecedores realmente comprometidos com a qualidade no atendimento, terão meios para evitar que o conflito chegue até os órgãos de defesa e, com isso, não figurem nas estatísticas que tornam público o ranking de fornecedores mais reclamados.

A medida em nada modifica a sistemática atual e permite que o consumidor opte pela forma que melhor lhe prouver.

Esperamos com isso contribuir para evoluir no aperfeiçoamento das relações de consumo no país.

Sala das Comissões, de setembro de 2024.

Deputado GILBERTO ABRAMO  
Republicanos-MG

