

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 533, DE 2019

Acrescenta o parágrafo único ao artigo 17 e § 3º ao artigo 491, ambos do Código de Processo Civil.

Autor: Deputado JÚLIO DELGADO

Relator: Deputado VINICIUS
CARVALHO

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 533, de 2019, de autoria do nobre Deputado Júlio Delgado, propõe a alteração dos arts. 17 e 491 da Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015 (Código de Processo Civil).

Com relação ao art. 17, a iniciativa acrescenta parágrafo único para estabelecer que, em caso de direitos patrimoniais disponíveis, o interesse para postular em juízo deverá ser evidenciado pela resistência do réu em satisfazer a pretensão do autor.

Quanto ao art. 491, a iniciativa sugere a inclusão de parágrafo para dispor que o juiz, na ação relativa à obrigação de pagar quantia, levará em consideração para a definição da extensão da obrigação, a efetiva resistência do réu em satisfazer a pretensão do autor que, por qualquer meio, tenha buscado a conciliação antes de iniciar o processo judicial.

A matéria tramita em regime ordinário e sujeita-se à apreciação conclusiva das Comissões de Defesa do Consumidor (CDC) e de Constituição e Justiça e de Cidadania (CCJC), nos termos do art. 54 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados.

Nesta Comissão de Defesa do Consumidor, o projeto não recebeu emendas no prazo regimental.



Durante o prazo regimental para o oferecimento de emendas ao Substitutivo que oferecemos na Legislatura anterior, recebemos a ESB 1/2019, de autoria do ilustre Deputado Eli Corrêa Filho.

Por força do art. 166 do Regimento Interno, o prazo para apresentação de emendas foi reaberto tendo sido apresentada a EMC nº 1/2023 por parte do ilustre Deputado Marangoni.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

Retoma-se nesta nova legislatura a análise do Projeto de Lei nº 533, de 2019, que propõe a inclusão de dispositivos no Código de Processo Civil para exigir a demonstração da pretensão resistida para a comprovação do interesse em juízo, bem como para definir que o juiz levará em consideração, para o fim de definição da extensão da obrigação, a resistência do réu em satisfazer a pretensão do autor quando este tiver buscado a conciliação antes do ajuizamento de ação.

Conforme explicitado em sua justificação, o projeto de lei sob exame visa incentivar a resolução de conflitos entre as partes via administrativa antes de recorrer ao Poder Judiciário que custa cerca de R\$ 91 bilhões aos cofres públicos.

Na justificativa apresentada juntamente com o projeto de lei, o nobre autor destaca que o Judiciário está se tornando a forma mais utilizada para o acesso do consumidor aos seus direitos.

O autor pontuou que as várias opções extrajudiciais de resolução de conflito, tais como Procons e Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC) não estão sendo devidamente utilizados, gerando uma consequente sobrecarga para o Judiciário.



De fato, muitos consumidores sequer entram em contato com o fornecedor para resolução do caso, preferindo o ajuizamento de ações para obter o seu ressarcimento.

Como consequência, o Judiciário recebe diariamente uma enxurrada de demandas de clientes insatisfeitos com produtos ou serviços adquiridos. E é somente no decorrer das ações que se percebe que tal situação se deve, em boa parte, à ausência de tentativa de resolução do problema antes da sua judicialização.

A importância da presente iniciativa está em incentivar tanto consumidores quanto fornecedores a buscarem a resolução dos conflitos entre si, em vez de inundar o Judiciário com questões que podem ser solucionadas de forma mais rápida e menos custosa para o Estado.

Além disso, os meios não litigiosos costumam resultar também em desfechos mais satisfatórios para as partes, que poderão ajustar a melhor maneira para findar a controvérsia. Buscando o aperfeiçoamento do projeto, apresentamos Substitutivo que inclui no texto do projeto a previsão de que a resistência mencionada poderá ser demonstrada pela reclamação feita pelo consumidor diretamente ao réu, ou junto aos órgãos integrantes da Administração Pública ou do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Pretendemos, com tal sugestão, deixar claro que os protocolos de reclamações registrados em lojas físicas ou por meio de SACs, bem como aqueles feitos junto aos Procons e demais órgãos ou entidades que atuem na defesa do consumidor, bastarão para comprovar a resistência do fornecedor em satisfazer a demanda.

Dessa forma, estimula-se o contato entre consumidor e fornecedor para a resolução de eventual insatisfação, ao mesmo tempo em que se garante ao consumidor a possibilidade de solicitar o cumprimento do seu direito em juízo, diante da negação do fornecedor em solucionar a demanda. Em 2018 foram apresentadas 4,7 milhões de novos processos judiciais envolvendo relações de consumo, contingente que pode perfeitamente ser tratado via fortalecimento dos Procons.



Esses recursos poderiam perfeitamente ser investidos em outras áreas como segurança, saúde e educação, então o projeto estabelece a obrigação do fornecedor de tratar essas questões no âmbito administrativo.

Este colegiado promoveu reunião de audiência pública sobre a proposição que muito contribuiu para subsidiar a elaboração deste parecer.

Nesta Legislatura, houve a apresentação da EMC 1/2023 que trouxe importantes contribuições motivo que nos leva a cumprimentar o ilustre autor, Deputado Marangoni.

Argumenta sua excelência que “antes de adentrarmos ao mérito da proposta do PL 533/19, cabe lembrar que em 2020 ingressaram 17 milhões de novas ações judiciais, o que demonstra a urgente necessidade de aprimoramento da Constituição Federal no sentido de dar segurança jurídica às composições extrajudiciais, visto que o Poder Judiciário, como detentor do monopólio da resolução definitiva de conflitos, é cobrado para ser célere na prestação jurisdicional, visto que é constitucionalmente assegurado a todos a razoável duração do processo, mas o volume de demandas se sobrepõe à possibilidade de resolvê-las” e que a emenda endereça uma solução adequada para o caso.

A emenda traz uma medida alternativa para avançar no assunto, considerando as importantes contribuições trazidas pelo nobre Deputado Gilson Marques durante as discussões do projeto em especial a substituição da pretensão resistida como “interesse processual” pela “possibilidade jurídica do pedido”, posto que vincularia uma pretensão possível do ponto de vista jurídico e, portanto, como doutrinava Giuseppe Chiovenda, integra o mérito da causa”.

A emenda acerta também ao argumentar que:

A obrigatoriedade de se buscar a conciliação para se estabelecer a “possibilidade jurídica do pedido” deve ser ingerida como parágrafo no artigo 186 do Código Civil, dispondo que “o dano moral se consubstanciará quando injustamente o violador do direito não se dispuser a providenciar o ressarcimento do dano material”. Neste caso, caberia ao autor da ação demonstrar que houve “resistência” à



sua pretensão, o que seria exigido com a inclusão de dois parágrafos no artigo 376 do CPC e, caso não o faça, por não haver a “possibilidade jurídica do pedido”, teria seu pedido julgado improcedente, nos termos do artigo 487 do CPC.

Ao mesmo tempo, necessário incentivar a prática da conciliação extrajudicial, o que, se dado a ela segurança jurídica, estimulará a composição. Entendemos que a obrigatoriedade da participação de advogado nas composições extrajudiciais reforçará os efeitos da transação previstos no artigo 840 e seguintes do Código Civil. Para tanto, sugere-se modificações no Código Civil (artigos 841 e 842), bem como na Lei 8.906/94.

Assim, no âmbito temático desta Comissão de Defesa do Consumidor, entendemos como benéfico o estímulo à conciliação extrajudicial pela legislação pátria e, portanto, somos favoráveis ao mérito iniciativa, deixando a avaliação dos demais aspectos a cargo da competente Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania.

Entendemos que a referida emenda pacifica questões e viabiliza uma nova sistemática que, certamente, em muito contribuirá para o avanço da matéria.

Esse parecer atualizado coloca o consumidor em posição de equilíbrio com interesses de organizações empresariais e necessidades do Poder Judiciário. Este é um texto maduro, fruto de muito diálogo com parlamentares e com entidades dos mais diversos segmentos da sociedade brasileira.

Artigo assinado pelo Presidente do Supremo Tribunal Federal (STF) e do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), Ministro Luís Roberto Barroso, publicado em fevereiro de 2024 nos lembrou que *“de acordo com recente relatório do Tesouro Nacional divulgou que o custo do Poder Judiciário brasileiro em 2022 foi de R\$ 116 bilhões, o equivalente a 1,6% do PIB”*.

Estudo realizado pelo Instituto Brasileiro de Planejamento e Tributação (IBPT) apontou que em 2023, o brasileiro precisou trabalhar **147 dias para pagar impostos**. O total gasto para pagar impostos sobre renda,



patrimônio e o consumo corresponde a **40,28% do rendimento médio dos brasileiros**.

Assim, entendemos que estimular a judicialização é algo nefasto para os consumidores, especialmente os mais vulneráveis. O custo é elevado, o sistema judicial é muito caro, pois está cada vez mais sobrecarregado de trabalho em razão do excesso de processos protocolados.

As empresas precisam aperfeiçoar seu atendimento às necessidades da população brasileira. Se não atenderem adequadamente, com transparência e com a atenção devida a especificidade de cada indivíduo, o custo da insatisfação não pode mais ser socializada e compartilhada com o estado. Aliás, diversas empresas sérias demonstram apoio à esse substitutivo, pois desejam a oportunidade de receberem as reclamações e insatisfações dos consumidores para resolver os problemas antes de eventual judicialização.

A aprovação da nossa proposta de substitutivo, construída coletivamente neste colegiado após a oitiva de tantos especialistas é respeitar o imposto pago pelos consumidores, especialmente os mais pobres, que deseja ter a sua necessidade atendida, a sua reclamação resolvida de forma rápida, menos onerosa e mais simples.

Importante enfatizar o objetivo final da proposta: resolver a demanda do consumidor de forma mais rápida possível e sabemos que a via Judicial não só é a mais demorada como a mais onerosa para os cidadãos.

Durante as discussões realizadas neste Colegiado, diversas sugestões foram apresentadas e acolhidas por este relator, como é o caso daquelas oriundas dos ilustres Deputados Gilson Marques e Paulão. No caso deste, modificamos o texto para restar evidente a não aplicação do escopo da proposição às questões de ordem tributária e, para isso, acrescentamos, no parágrafo único do art. 842 da Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 - Código Civil, a expressão “excluídas as transações celebradas nos termos da Lei nº 13.988, de 14 de abril de 2020”.

A nobre Deputada Gisela Simona, durante reunião realizada em 19 de junho de 2024, declarou seu voto contrário e o justificou com base



em três declarações principais que, na verdade estão contemplados em nosso parecer conforme mencionamos.

Foram declarações da ilustre colega:

1- “É muito difícil para o consumidor muitas vezes ter esse meio de prova porque as empresas de um modo geral dificultam muito você ter uma resposta escrita que o fornecedor te concedeu”.

Para endereçar essa preocupação da Deputada é que adicionamos o dispositivo abaixo:

§ 5º O disposto nos §§ 1º e 2º deste artigo aplica-se somente ao réu que disponha de canais acessíveis de comunicação, analógicos ou digitais, com rastreabilidade ou que ofereça acesso gratuito ou patrocinado a esses canais.” (NR)

Portanto, resta evidente que a legislação somente se aplicará aos fornecedores que oferecerem canais acessíveis, com rastreabilidade ou acesso gratuito ou patrocinado. Com isso, estimula-se que os fornecedores proporcionem os melhores e mais cômodos canais de comunicação com seus clientes, inclusive de forma gratuita.

2 - “Acredito que o projeto de lei, mesmo com o substitutivo, dificulta sim o acesso à Justiça sobretudo para os consumidores os quais são obrigados a comprovar que previamente buscam o fornecedor de produto e serviço para uma solução amigável”.

A discussão quanto a esse ponto foi exaustivamente feita e superada neste Colegiado. A Comissão de Constituição, Justiça e Cidadania poderá melhor avaliar a questão. No entanto, cumpre registrar entendimento firmado pelo Supremo Tribunal Federal no Tema nº 350, com repercussão geral, que legitima a tese de que a exigência de prévio contato via administrativa não implica ameaça ou lesão ao direito, demonstrando infundada a tese daqueles que viam alguma limitação ao acesos à Justiça.

3 – “O projeto desconsidera, inclusive, as conciliações que hoje é feita nos Procons. Hoje o Poder Judiciário ele aceita inclusive a reclamação via Consumidor.gov.br, resolução do CNJ, e da forma como o texto está sequer essa tentativa e ausência de resolução por parte da empresa não vai servir



porque ele quer aí presença de advogados, ele coloca uma série de rigores na formulação desse acordo que é impossível”.

Não só concordamos com as declarações da nobre Deputada que incorporamos ao texto traz justamente o fortalecimento dos Procons e do Consumidor.gov, conforme dispositivos abaixo reproduzidos (nossos grifos):

§ 2º Tratando-se de ação decorrente da relação de consumo, a tentativa mencionada no § 1º poderá ser demonstrada pela solicitação não atendida ou não respondida no prazo de até 10 (dez) dias após reunião presencial ou sua inclusão nos portais de atendimento do réu, em portais privados de reclamação do consumidor ou junto aos órgãos integrantes da Administração Pública ou do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, bem como por intermédio de centros ou câmaras de solução de conflitos, Câmaras privadas de conciliação e mediação ou outros órgãos conveniados ao Conselho Nacional de Justiça ou aos Tribunais para a resolução consensual de conflitos, presencialmente ou pelos meios eletrônicos disponíveis, bem como por qualquer outro meio legal, adequado e legítimo para comprovação.

(...)

§ 4º. As conciliações extrajudiciais com êxito, quando as partes estiverem assistidas por advogados, poderão ser homologadas judicialmente, hipótese em que serão reconhecidas como transação terão os efeitos de transação para fins do art. 487 da Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015, observado o disposto no art. 9º da Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995, junto aos órgãos integrantes da Administração Pública ou do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, bem como por intermédio de centros ou câmaras de solução de conflitos, Câmaras privadas de conciliação e mediação ou outros órgãos conveniados ao Conselho Nacional de Justiça ou aos Tribunais para a resolução consensual de conflitos, presencialmente ou pelos meios eletrônicos disponíveis.” (NR).

.....

Neste último dispositivo, se reproduz o que já estipula a legislação atual sobre mediação e autocomposição de conflitos que abraça a figura do advogado. O texto, inclusive, prestigia os “órgãos integrantes da



Administração Pública ou do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor...” entre outros.

Como se vê, respeitamos o posicionamento da nobre Deputada e suas pertinentes preocupações estão contempladas em nosso substitutivo.

Desde a apresentação de nosso último parecer, notamos iniciativas do próprio Poder Judiciário em torno da proposta, apoiada pelo Conselho Nacional de Justiça, ante uma estratégia nacional de desjudicialização.

O Tribunal de Justiça de Minas Gerais, por exemplo, decidiu:

“A caracterização do interesse de agir nas ações de natureza prestacional das relações de consumo depende da comprovação da prévia tentativa de solução extrajudicial da controvérsia. A comprovação pode ocorrer por quaisquer canais oficiais de serviço de atendimento mantido pelo fornecedor (SAC); pelo PROCON; órgão fiscalizadores como Banco Central; agências reguladoras (ANS, ANVISA; ANATEL, ANEEL, ANAC; ANA; ANM; ANP; ANTAQ; ANTT; ANCINE); plataformas públicas (consumidor.gov) e privadas (Reclame Aqui e outras) de reclamação/solicitação; notificação extrajudicial por carta com Aviso de Recebimento ou via cartorária. Não basta, nos casos de registros realizados perante os Serviços de Atendimento do Cliente (SAC) mantidos pelo fornecedor, a mera indicação pelo consumidor de número de protocolo.
.....”

Ante o exposto, somos pela aprovação do Projeto de Lei nº 533, de 2019, da ESB nº 1/2019 e da EMC nº 1/2023 – CDC, com substitutivo.

Sala da Comissão, de de 2025.

Datado e assinado digitalmente

Deputado VINICIUS CARVALHO

Relator



COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 533, DE 2019

NOVA EMENTA: Acrescenta dispositivos à Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015 - Código de Processo Civil, à Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 - Código Civil, e à Lei nº 8.906, de 4 de julho de 1994.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º A Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015, que estabelece o Código de Processo Civil, passa a vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 3º.....

.....

§ 4º. As conciliações extrajudiciais com êxito, quando assistidas por advogados, poderão ser homologadas judicialmente, hipótese em que serão reconhecidas como transação para fins do artigo 487, observado o disposto no art. 9º da Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995, excluídas as transações celebradas nos termos da Lei nº 13.988, de 14 de abril de 2020.”
(NR)

.....

“Art. 17.....

§ 1º Em caso de direitos patrimoniais disponíveis é necessário o autor, ou seu representante, comprovar que procurou, sem sucesso, solucionar sua demanda perante o réu, previamente ao acionamento judicial, sob pena de extinção da ação nos termos do artigo 485, VI, do Código de Processo Civil.

§ 2º Tratando-se de ação decorrente da relação de consumo, a tentativa mencionada no § 1º poderá ser demonstrada pela solicitação não atendida ou não respondida no prazo de até 10 (dez) dias úteis após reunião presencial ou sua inclusão nos portais de atendimento do réu, em portais privados de reclamação do consumidor vinculados aos órgãos integrantes da Administração Pública ou do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, bem como por intermédio de centros ou câmaras de solução de conflitos, Câmaras privadas de conciliação e mediação ou outros órgãos conveniados ao Conselho Nacional de Justiça ou aos Tribunais para a resolução consensual de conflitos, presencialmente ou pelos meios



eletrônicos disponíveis, bem como por qualquer outro meio legal, adequado e legítimo para comprovação que confirme a ciência do fornecedor.

§ 3º Em havendo prova inequívoca da tentativa de resolução da demanda nos termos dos §§ 1º e 2º deste artigo, cuja solicitação não tenha sido respondida com a devida justificativa, caberá a inversão do ônus da prova do art. 6º, VIII, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

§ 4º A inversão do ônus da prova referida no parágrafo anterior não será cabível quando a solicitação do Autor tiver sido respondida, de forma justa em pelo menos um dos canais por ele utilizado.

§ 5º O disposto nos §§ 1º e 2º deste artigo aplica-se somente ao réu que disponha de canais acessíveis de comunicação, analógicos ou digitais, com rastreabilidade ou que ofereça acesso gratuito ou patrocinado a esses canais.” (NR)

.....
“Artigo 491.....

.....
§ 3º Na definição da extensão da obrigação extrapatrimonial, o juiz levará em consideração:

- I - a intensidade do sofrimento ou da humilhação;
- II - os reflexos pessoais e sociais da ação ou da omissão;
- III - a extensão e a duração dos efeitos da ofensa;
- IV - as condições em que ocorreu a ofensa;
- V - o grau de dolo ou culpa;
- VI - a ocorrência de retratação espontânea;
- VII – o esforço efetivo para minimizar a ofensa por meio da tentativa de solução prévia por parte do ofendido;
- VIII - a situação social e econômica das partes envolvidas; e
- IX - o grau de publicidade da ofensa.” (NR)

.....
Art. 2º A Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 - Código Civil, passa a vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 841.Só quanto a direitos patrimoniais de caráter privado se permite a transação.” (NR)



Art. 842.....

Parágrafo único. As conciliações extrajudiciais com êxito, quando as partes estiverem assistidas por advogados, poderão ser homologadas judicialmente, hipótese em que serão reconhecidas como transação para fins do art. 487 da Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015, observado o disposto no art. 9º da Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995, excluídas as transações celebradas nos termos da Lei nº 13.988, de 14 de abril de 2020.” (NR)

.....

Art. 3º. A Lei nº 8.906, de 4 de julho de 1994, passa a vigorar com a seguinte alteração:

“Art. 1º.....

.....

§ 4º. As conciliações extrajudiciais com êxito, quando as partes estiverem assistidas por advogados, poderão ser homologadas judicialmente, hipótese em que serão reconhecidas como transação terão os efeitos de transação para fins do art. 487 da Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015, observado o disposto no art. 9º da Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995, junto aos órgãos integrantes da Administração Pública ou do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, bem como por intermédio de centros ou câmaras de solução de conflitos, Câmaras privadas de conciliação e mediação vinculadas aos órgãos conveniados ao Conselho Nacional de Justiça ou aos Tribunais para a resolução consensual de conflitos, presencialmente ou pelos meios eletrônicos disponíveis.” (NR).

.....

Art. 4º. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala da Comissão, de de 2025.

Datado e assinado digitalmente

Deputado VINICIUS CARVALHO

Relator

