

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, MEIO AMBIENTE E MINORIAS

PROJETO DE LEI Nº 4.340, DE 2001

Altera a Lei nº 8.078, de 1990, acrescentando o inciso XIII ao artigo 39.

Autor: Deputado NEUTON LIMA

Relator: Deputado CELSO RUSSOMANNO

I - RELATÓRIO

O ilustre Deputado Neuton Lima, mediante apresentação da proposta em epígrafe, pretende ampliar o elenco das condutas abusivas descritas do art. 39 do Código de Defesa do Consumidor, incluindo entre elas a prática de o fornecedor não disponibilizar atendimento pessoal ao consumidor.

Conforme a justificação apresentada, há fornecedores que, movidos por razões econômicas, não disponibilizam atendimento pessoal ao consumidor, recebendo somente as solicitações ou reclamações feitas por telefone, *e-mail*, fax. Segundo o Autor, esse procedimento discrimina a grande maioria dos consumidores que não tem acesso aos modernos meios de comunicação, dificultando e até mesmo inviabilizando o exercício de seus direitos.

Dentro do prazo regimental, a proposição sob apreciação não recebeu emendas.

II - VOTO DO RELATOR

Em nossa maneira de ver, a promoção da harmonia e da transparência nas relações de consumo depende, em larga medida, da existência de capacidade de diálogo entre fornecedor e consumidor, com vistas a um bom entendimento. Assim, à medida em que aumentamos a capacidade de diálogo entre as partes, elevaremos o nível de harmonia nas relações de consumo. Do mesmo modo, à medida em que diminuirmos o diálogo entre fornecedor e consumidor, crescerá o número de conflitos entre as partes.

É altamente desejável a utilização das modernas tecnologias de comunicação, como internet, fax, telefone, com o objetivo de ampliar e facilitar o diálogo entre fornecedores e consumidores, pois significa criar novos canais de informação e de solução de conflitos. Porém, não podemos esquecer que a maioria dos consumidores brasileiros ainda não tem acesso a essas facilidades. Logo, se um fornecedor, em nome da economia de recursos, torna indisponível o meio tradicional de comunicação, que é o atendimento pessoal, estará, na verdade, inviabilizando o exercício do direito de reclamar e reivindicar a um número enorme de cidadãos, em claro prejuízo das relações de consumo.

Dessa forma, estamos convictos de que a eliminação do atendimento pessoal, por parte dos fornecedores, prejudica o diálogo e a harmonia nas relações de consumo, constituindo, portanto, prática abusiva contra o consumidor.

Entendemos que, para haver efetividade na norma legal, deve ficar bem claro que o atendimento pessoal deve ser disponibilizado no local em que se dá a prestação de serviço ou fornecimento de produto, pois, caso contrário, o consumidor que adquirir um produto em Fortaleza, por exemplo, poderá se ver obrigado a utilizar um serviço de atendimento pessoal disponível apenas em São Paulo, o que nos parece absurdo. Assim sendo, visando conferir maior clareza à presente proposição, propomos que seja emendada, de forma a garantir a disponibilidade de atendimento pessoal ao consumidor, no local em que se dá a relação de consumo.

Pelas razões expostas acima, votamos pela aprovação do Projeto de Lei nº 4.340, de 2001, com a emenda anexa.

Sala da Comissão, em de de 2002.

Deputado CELSO RUSSOMANNO
Relator

11449300.165

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, MEIO AMBIENTE E MINORIAS

PROJETO DE LEI Nº 4.340, DE 2001

Altera a Lei nº 8.078, de 1990,
acrescentando o inciso XIII ao artigo 39.

EMENDA MODIFICATIVA Nº 1

Dê-se ao art. 1º do projeto a seguinte redação:

"Art. 1º "XIII – Deixar de disponibilizar atendimento pessoal ao consumidor, na localidade onde é prestado o serviço por órgãos públicos, suas empresas concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento ou assistência técnica, durante o horário comercial e plantão de atendimento no período noturno e nos sábados, domingos e feriados.""

Sala da Comissão, em de de 2002.

Deputado CELSO RUSSOMANNO