

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 2393, 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.

Autor: Deputado RICARDO AYRES
Relator: Deputado VINICIUS CARVALHO

I – RELATÓRIO

Chega ao exame deste Colegiado o Projeto de Lei nº 2393, de 2024, cujo objetivo, conforme justificção, “é recuperar o comando normativo vetado, com redação atualizada, de modo a superar o obstáculo levantado pelo veto e abranger as reclamações de consumidores formalizadas perante os órgãos e entidades públicos que integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor”.

Além desta CDC, matéria será apreciada pela Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania (art. 54 do RICD), em caráter conclusivo.

Durante o prazo regimental, foi apresentada a EMC nº 1/2024, por parte do ilustre Deputado Gilberto Abramo.

É o relatório.

II – VOTO DO RELATOR



O presente projeto de lei visa restaurar dispositivo vetado pelo Presidente da República, cujo veto foi mantido pelo Congresso Nacional, para estabelecer que “apresentação de reclamação junto a entidades de defesa do consumidor como uma das causas obstativas do fluxo do prazo de decadência para a reclamação pelos vícios aparentes ou de fácil constatação no produto ou serviço. Como se trata de prazo relativamente exíguo – 30 dias para bens não duráveis e noventa dias para bens duráveis – essa suspensão do prazo estimulava a busca da conciliação administrativa sem colocar em risco eventual ação judicial futura, em caso de insucesso.”

Numa primeira leitura observamos que a proposição não observou o previsto pelo artigo 26, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) que já elenca suficientes hipóteses que obstam a decadência.

Isto porque os institutos da prescrição (art. 27 do CDC) e decadência (art. 26 do CDC) são essenciais no universo jurídico para propiciar uma maior segurança jurídica nas relações processuais, assegurando prazos e possibilitando que o sujeito não seja detentor de uma prerrogativa durante período incerto e indeterminado.

Importante mencionar que Código de Defesa do Consumidor foi elaborado na suposição de que nas relações de consumo há a preponderância da situação jurídica do fornecedor com relação ao consumidor, o que se deve ao fato de que, na maioria das vezes, o fornecedor detém e exercita o poder econômico, e, assim, por ser profissional no mercado de consumo, a prática acaba proporcionando-lhe conhecimento profundo das técnicas de negociação, conhecendo todas as possíveis consequências do negócio jurídico. Por isso, as regras contidas no CDC partem do viés basilar da hipossuficiência que caracteriza o consumidor nas relações desse âmbito.

Assim, 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).

A EMC 1/2024 trouxe aperfeiçoamentos importantes e que merecem acolhida ao conjugar nova redação ao dispositivo original do projeto com ajustes no art. 44 do mesmo diploma legal.

A justa proposta confere prazo menores de defesa aos fornecedores que já tenham sido procurados pelos consumidores na hipótese de formalizarem essas mesmas reclamações junto aos órgãos de controle ou de defesa do consumidor.

De fato, se a demanda já foi apresentada ao fornecedor previamente, este já a conhece e, por não ser nova, tem condições de oferecer uma resposta mais rápida nos casos nos quais os consumidores decidam recorrer aos órgãos de defesa e controle. Nesse sentido, justo se faz também que as estatísticas de atendimento reproduzam o contingente de registros feitos diretamente aos referidos órgãos em relação aos casos nos quais os fornecedores não tenham sido acionados.

Acreditamos que os fornecedores verdadeiramente comprometidos com a qualidade do seu atendimento, principalmente relacionado a reclamações, concordem com essa sistemática nas quais o prazo para defesa será inferior aos demais em se tratando de reclamação já conhecida pelo fornecedor, incentivando a autocomposição.

Nesse mesmo sentido, serão beneficiados os consumidores que tenham procurado os fornecedores previamente à formalização da reclamação junto aos demais órgãos de proteção.



Acreditamos, por fim, que existe necessidade de otimizar os prazos que os fornecedores dispõem para responder às demandas apresentadas pelos cidadãos juntos aos diversos fóruns de defesa ou supervisão. O Decreto nº 2181, de 20 de março de 1997, que dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC, estipula em seu art. 42, o prazo de 20 dias corridos para que o fornecedor apresente defesa. Entendemos que esse prazo é demasiado. Acreditamos, portanto, que o prazo de 15 (quinze) dias úteis seria mais apropriado tanto para fornecedores quanto para consumidores, de modo que fazemos apenas esse ajuste por meio de subemenda que oferecemos.

Com tais ajustes, nosso entendimento é que a matéria tem grande potencial para prosperar, como merece.

Ante o exposto, nosso voto é pela aprovação do Projeto de Lei nº 2.393/2024 e da EMC nº 1/2024 apresentada nesta Comissão, com o substitutivo que oferecemos.

Sala da Comissão, de março de 2026.

Datado e assinado digitalmente

Deputado VINICIUS CARVALHO

Relator



COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 2393, DE 2024

NOVA EMENTA: 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 considerada procedente pelo órgão de defesa do consumidor e reduz o prazo para resposta do fornecedor de produtos e serviços nos casos em que a demanda tenha sido junto a eles formalizada e negada.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º Esta Lei 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 considerada procedente junto a órgão de defesa do consumidor.

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:

Art. 26.....

.....

§ 2º Obstatam a decadência:

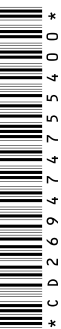
.....

.....

IV – mediante o cumprimento do disposto no inciso I, a reclamação fundamentada considerada procedente 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. 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, indicando 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 O prazo para manifestação do fornecedor de bens e serviços sobre conflitos decorrentes de relações de consumo formalizados perante os órgãos públicos de defesa do consumidor, agências reguladoras, fiscalizadoras, autorizadas de funcionamento ou equivalentes é de até (quinze) dias para os casos não formalizados previamente pelo consumidor junto ao fornecedor e de até 15 (quinze) dias para os casos nos quais o fornecedor tenha observado o disposto no inciso I do § 2º do art. 26 desta Lei.

§ 4º Nos seus canais de interação com os cidadãos, os órgãos mencionados no parágrafo anterior, no tocante à intermediação de conflitos decorrentes de relações de consumo, devem incentivar a formalização prévia da reclamação junto ao fornecedor. (NR)

Art. 3º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala da Comissão, de março de 2026.

Datado e assinado digitalmente

Deputado VINICIUS CARVALHO

Relator

