

**PROJETO DE LEI Nº           , DE 2007**  
**(Do Sr. CEZAR SILVESTRI)**

Dispõe sobre a acessibilidade do consumidor aos fornecedores, no período pós-compra.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei regulamenta a acessibilidade do consumidor aos fornecedores, no período pós-compra.

Art. 2º A acessibilidade dar-se-á obrigatoriamente mediante contato pessoal no estabelecimento do fornecedor ou, a critério do consumidor, por ligação telefônica ou comunicação via rede mundial de computadores, ou mediante os demais tipos de comunicação utilizados pelo fornecedor.

Art. 3º O fornecedor é obrigado a divulgar, em sua nota fiscal, os itens abaixo que possuir:

- I – endereço do estabelecimento;
- II – endereço para citação judicial;
- III – número de telefone;
- IV – endereço de seu sítio na rede mundial de computadores;
- V – endereço de seu correio eletrônico;
- VI – demais tipos de comunicação disponíveis.

Parágrafo Único: O fornecedor final tem obrigação de informar ao consumidor os itens acima referentes aos fornecedores que o antecedem na cadeia de fornecimento, salvo no caso de ele responsabilizar-se por todos os componentes de seu produto.

Art. 4º O fornecedor é obrigado, na comunicação telefônica, a prestar atendimento pessoal e efetivo ao consumidor em, no máximo, cinco minutos após o início da ligação e a informar-lhe o número do protocolo de atendimento.

Art. 5º O fornecedor é obrigado a informar ao consumidor, em todos os sítios que possuir na rede mundial de computadores, os itens listados no art 3º desta lei, exceto o constante do inciso IV.

Art. 6º O fornecedor é obrigado, na comunicação via correio eletrônico, a informar ao consumidor o número de protocolo de recebimento de sua mensagem e a prestar-lhe efetivo atendimento em, no máximo, setenta e duas horas após o recebimento da mensagem

Parágrafo Único: Para efeito deste artigo não se contam os sábados, domingos e feriados.

Art. 7º O descumprimento do disposto nesta lei caracteriza infração às normas de proteção e defesa do consumidor, sujeitando o infrator às sanções previstas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 8º Esta lei entra em vigor após decorridos 90 (noventa) dias de sua publicação oficial.

## **JUSTIFICAÇÃO**

A Lei 8.078, de 1990, que trata da proteção e defesa do consumidor, prevê várias situações em que o direito do consumidor se estende a período posterior à compra do produto ou serviço. Entre elas, a obrigação de comunicar às autoridades e aos consumidores a periculosidade de produto ou serviço, e sanar o problema, que tiver sido constatada após sua introdução no mercado de consumo, mais conhecida como “recall”.

Além disso, em inúmeras situações, o consumidor tem necessidade de se comunicar com o fornecedor, seja para informar-se sobre características do produto, sobre detalhes de sua correta utilização, sobre a extensão da garantia, sobre a segurança de algum serviço, sobre o preço ou prazo de validade, seja para reclamar sobre insuficiência de qualidade de produto ou inadequação de serviço, entre outras.

Não temos dúvida de que é direito do consumidor dirigir-se diretamente ao fornecedor, seja ele fornecedor imediato ou não, e merecer dele uma resposta adequada, inclusive no período pós-compra. Assim, o que se pretende com esta iniciativa é regulamentar a acessibilidade do consumidor ao fornecedor, tendo em vista que à época da promulgação do Código de Defesa do Consumidor a realidade das comunicações no Brasil era completamente diferente; a rede mundial de computadores era indisponível e a telefonia restrita a uma pequena parcela da população. Hoje, ao contrário, a grande maioria dos consumidores tem acesso a esses eficientes meios de comunicação.

Assim, notamos que um grande número de fornecedores utiliza intensamente essas novas mídias para oferecer seus produtos e serviços, quer por “telemarketing”, envio de mala direta via correio eletrônico, quer por mensagens SMS no telefone celular ou outras formas, mas sonégam, nessas mesmas mídias, as informações necessárias para que o consumidor possa requerer uma informação, solicitar a rescisão de um contrato de prestação de serviços, ou fazer uma reclamação diretamente ao fornecedor, ou ainda recorrer a um juizado especial.

Ao nosso ver, a ausência injustificável dessas informações, que são imprescindíveis ao exercício dos direitos do consumidor, constitui estratégia utilizada por maus fornecedores para desanimar o consumidor de reclamar, de solicitar informações, de reivindicar seus direitos. Ao invés de facilitar o acesso, muitas empresas criam barreiras intransponíveis para a maioria dos consumidores. Deixam de divulgar seu telefone e endereço nos sítios eletrônicos, não colocam endereço eletrônico à disposição do consumidor, ignoram as mensagens enviadas pela “internet”, demoram-se excessivamente no atendimento telefônico, não acatam as solicitações do consumidor ao telefone. Esses e outros tantos procedimentos condenáveis são cada vez mais utilizados por empresas que não honram as relações de consumo e buscam, unilateralmente, levar vantagem na utilização dos novos meios de comunicação.

Portanto, é preciso atualizar as normas de defesa do consumidor para que essas novas e eficientes tecnologias sejam colocadas a serviço da proteção e defesa do consumidor.

Nesse sentido, propomos que os fornecedores divulguem de modo adequado informações que permitam uma comunicação eficiente mediante o uso das novas mídias, bem como propomos que o atendimento seja tempestivo, isto é, em cinco minutos se pelo telefone e em setenta e duas horas pela “internet”. Outrossim, propomos que seja obrigatório o atendimento pessoal, pois há consumidores que preferem tratar diretamente com pessoas, e entendemos que há situações nas quais o contato pessoal pode ser mais proveitoso. Também passa a ser obrigatória a divulgação do endereço do fornecedor para fins de citação judicial, pois a sonegação desse dado dificulta sobremaneira ao consumidor recorrer a um juizado especial.

Ademais, prevemos a não obrigatoriedade de fornecimento das informações da cadeia de fornecimento no caso do fornecedor final responsabilizar-se por todos os itens que compõem o produto.

Consideramos, ainda, indispensável estabelecer sanções aos infratores para desencorajar a inobservância da norma, bem como conceder o prazo de noventa dias para que os fornecedores possam adaptar-se às novas exigências.

Pelo acima exposto, solicitamos o apoio dos nobres Pares para a aprovação da presente proposição.

Sala das Sessões, em            de            de 2007.

Deputado CEZAR SILVESTRI