

## **COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

### **PROJETO DE LEI Nº 4.894, de 2009**

Torna obrigatório a disponibilização do Código de Defesa dos Direitos do Consumidor, para consulta, pelos estabelecimentos comerciais e dá outras providências.

**Autor:** Deputado NELSON BORNIER

**Relator:** Deputado ELIZEU AGUIAR

#### **I - RELATÓRIO**

O Projeto de Lei nº 4.894, de 2009, de autoria do nobre Deputado Nelson Bornier, obriga os estabelecimentos comerciais a manterem um exemplar do Código de Defesa do Consumidor – CDC – para consulta por seus clientes quando solicitado por estes.

Determina, também, a afixação de placa de aviso informando aos consumidores sobre a existência do CDC para consulta no estabelecimento. Finalmente, estabelece as sanções de advertência e multa nos casos de descumprimento da lei.

O projeto não recebeu emendas e cabe-nos, nesta Comissão de Defesa do Consumidor, a análise da questão no que tange à defesa do consumidor e às relações de consumo.

## **II - VOTO DO RELATOR**

O projeto de lei sob comento tem a clara intenção de buscar mais uma forma de proteger o consumidor brasileiro, ao obrigar os estabelecimentos comerciais em geral a disponibilizarem o CDC para consulta pelos consumidores interessados.

A idéia, apesar de interessante, esbarra numa questão normal e corriqueira, especialmente em um país com grande deficiência em educação, que é o problema da interpretação e entendimento da linguagem utilizada na redação de documentos legais.

Assim, uma questão que não seja óbvia, que se fosse dispensaria consulta ao CDC, poderá ensejar discussão e o próprio fornecedor, melhor informado, poderá dissuadir o consumidor de sua dúvida lhe mostrando a letra da lei com a sua interpretação. Além disso, as normas de proteção ao consumidor não se limitam às editadas no CDC, existindo uma ampla legislação correlata, pertinente a setores específicos, que não constam do Código.

Outro ponto relevante é que alguns dos campeões de reclamação do consumidor junto aos Procon's de todo o país, como as operadoras de telefonia, por exemplo, sequer possuem local físico de atendimento.

Ainda, temos observado que muitas grandes empresas atuam mesmo a revelia da lei, isto é, apesar da existência de normas claras obrigando-as a cumprir aspectos específicos de respeito e consideração com o consumidor, como as dispostas no CDC, e de a mídia expor abertamente em programas de grande audiência algumas infrações claras da norma, muitas determinações legais simplesmente não são cumpridas.

A conclusão a que chegamos é de que não é a falta de norma ou a existência de sanções ou mesmo o conhecimento delas que impede sua maior efetividade, mas sim a falta de aplicação das sanções de forma mais rigorosa e severa, e, ainda, uma cultura de indenizações mais justas e, portanto, mais pesadas, em favor do consumidor o que poderia determinar um melhor cumprimento da lei por parte das grandes empresas. Este ponto não depende de novas leis ou do conhecimento do consumidor, mas da vontade do poder público, seja pelo Executivo em aplicar as sanções administrativas, seja pelo Judiciário em conceder indenizações significativas aos reclamantes.

Dessa forma, achamos mais útil os estabelecimentos comerciais informarem o número do Procon de sua região, determinação esta que já existe por lei em diversos estados e municípios do país, para que os consumidores que se sentirem lesados recorram àquele órgão que está mais bem preparado e informado para orientar o consumidor no que fazer em relação a sua desconfiança ou demanda relativa ao negócio de consumo que efetuou, do que a leitura pelo consumidor da própria lei seca disponibilizada pelo fornecedor em seu ambiente e no calor emocional de uma discussão.

Ante o exposto, somos pela rejeição do Projeto de Lei nº 4.894, de 2009.

Sala da Comissão, em                      de                      de 2009.

Deputado ELIZEU AGUIAR  
Relator