



SENADO FEDERAL

PROJETO DE LEI DA CÂMARA

Nº 106, DE 2011

(nº 979/2007, na Casa de origem, do Deputado Chico Alencar)

Acrescenta o art. 33-A à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º Esta Lei acrescenta o art. 33-A à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, com o objetivo de obrigar os fornecedores que ofertam ou comercializam produtos ou serviços pela rede mundial de computadores a divulgar, no mesmo sítio, endereço para fins de citação, bem como assegurar a acessibilidade do consumidor ao fornecedor no período pós-compra.

Art. 2º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 33-A:

"Art. 33-A. Os fornecedores que ofertam ou comercializam produtos ou serviços pela rede mundial de computadores ficam obrigados a divulgar, no mesmo sítio, além dos números da inscrição estadual e do Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas - CNPJ, seu endereço eletrônico para fins de citação, bem como o número de telefone e o endereço para correspondências via postal, destinados ao atendimento de reclamações de consumidores.

§ 1º O fornecedor deverá disponibilizar plena acessibilidade, que dar-se-á, a critério do consumidor, mediante:

I - contato pessoal no estabelecimento do fornecedor, facultada a adoção pelo consumidor de procedimento de prévio agendamento;

II - por ligação telefônica;

III - por comunicação via rede mundial de computadores;

IV - por correio eletrônico;

V - por fac-símile;

VI - por outros meios de comunicação disponibilizados pelo fornecedor.

§ 2º O fornecedor que efetuar a comercialização de produtos ou serviços mediante contato pessoal no estabelecimento ficará obrigado a divulgar em sua nota fiscal os itens a seguir:

I - endereço do estabelecimento;

II - número do telefone;

III - endereço para citação judicial;

IV - endereço do sítio na rede mundial de computadores;

V - endereço eletrônico;

VI - CNPJ;

VII - Inscrição Estadual;

VIII - demais tipos de comunicação disponíveis.

§ 3º O fornecedor é obrigado a informar ao consumidor, em todos os sítios que possuir na rede mundial de computadores, os itens listados no § 2º.

§ 4º O fornecedor é obrigado a disponibilizar na comunicação telefônica o atendimento pessoal e efetivo ao consumidor em, no máximo, 5 (cinco) minutos após o inicio da ligação e a informar-lhe o número do protocolo de atendimento.

§ 5º Em todo atendimento telefônico, deverão ser disponibilizados meios e procedimentos para atendimento pessoal do consumidor, em estabelecimento do fornecedor ou de representante deste, mais próximo do endereço do consumidor, facultado o prévio agendamento pelo consumidor.

§ 6º Quando a comunicação ocorrer via correio eletrônico, o fornecedor deverá informar ao consumidor o número do protocolo de recebimento de sua mensagem e prestar-lhe efetivo atendimento em, no máximo, 48h (quarenta e oito horas) após o recebimento da mensagem, não sendo contados sábados, domingos e feriados."

Art. 3º O descumprimento do estabelecido nesta Lei constitui infração das normas de defesa do consumidor e sujeita o infrator às sanções previstas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, sem prejuízo das de natureza civil e penal e das definidas em normas específicas.

Art. 4º Esta Lei entra em vigor após decorridos 90 (noventa) dias de sua publicação oficial.

PROJETO DE LEI ORIGINAL Nº 979, DE 2007

Acrescenta artigo à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para obrigar os fornecedores que ofertam ou comercializam produtos ou serviços pela rede mundial de computadores a informarem seu endereço para fins de citação, bem como o número de telefone e endereço eletrônico utilizáveis para atendimento de reclamações de consumidores;

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 31A:

"Art. 31 A Os fornecedores que ofertam ou comercializam produtos ou serviços pela rede mundial de computadores ficam obrigados a divulgar, no mesmo sítio, seu endereço para fins de citação, bem como número de telefone e endereço eletrônico destinados ao atendimento de reclamações de consumidores."

Art. 2º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Quando da promulgação da Lei nº 8.078, em 11 de setembro de 1990, a oferta e a comercialização de produtos e serviços pela internet era apenas uma hipótese; hoje é uma realidade incontestável.

Conseqüentemente, nosso Código de Defesa do Consumidor desconhece a rede mundial de computadores, que atualmente é responsável pela oferta e comercialização de um extraordinário volume de produtos e serviços. Limita-se a regulamentar, em seu art. 33, a oferta ou venda por telefone ou reembolso postal.

Ocorre que um grande número de empresas que operam pela internet sonegam dados que são imprescindíveis à defesa dos direitos do consumidor, tais como, endereço para citação, telefone e endereço eletrônico para atendimento de reclamações. Desse modo, o consumidor fica impossibilitado, por exemplo, de recorrer a um juizado especial, efetuar uma queixa, ou mesmo solicitar uma informação. Ou seja, fica impossibilitado de exercer direitos que lhe são garantidos pelo Código de Defesa do Consumidor.

Portanto, diante do veloz e admirável crescimento da utilização da rede mundial de computadores como nova forma de ofertar e vender produtos e serviços, urge que modernizemos o texto da Lei nº 8.078/90, sob pena de, não o fazendo, excluirmos de seus benefícios os milhões de consumidores brasileiros que adquirem produtos e serviços pela internet.

Pelas razões expostas acima, solicitamos o indispensável apoio dos nobres Pares para a aprovação da presente proposição.

Sala das Sessões, em 8 de maio de 2007.

Deputado CHICO ALENCAR

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA SECRETARIA-GERAL DA MESA

LEI N° 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

Art. 33. Em caso de oferta ou venda por telefone ou reembolso postal, deve constar o nome do fabricante e endereço na embalagem, publicidade e em todos os impressos utilizados na transação comercial.

Parágrafo único. É proibida a publicidade de bens e serviços por telefone, quando a chamada for onerosa ao consumidor que a origina. (Incluído pela Lei nº 11.800, de 2008.)

Art. 34. O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.

Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:

- I - multa;
- II - apreensão do produto;
- III - inutilização do produto;
- IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
- V - proibição de fabricação do produto;
- VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;
- VII - suspensão temporária de atividade;
- VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;
- IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
- X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
- XI - intervenção administrativa;
- XII - imposição de contrapropaganda.

Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

.....

(Às Comissões de Ciência, Tecnologia, Inovação, Comunicação e Informática; e nos termos do art. 49, I, do Regimento Interno, à Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle)

Publicado no DSF, de 10/11/2011.