

## PARECER Nº           , DE 2012

Da COMISSÃO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÃO, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA, sobre o Projeto de Lei da Câmara nº 106, de 2011 (Projeto de Lei nº 979, de 2007, na origem), do Deputado Chico Alencar, que *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.*

RELATOR: Senador **VITAL DO RÊGO**

### I – RELATÓRIO

Em cumprimento ao rito legislativo, encontra-se sob exame da Comissão de Ciência, Tecnologia, Inovação, Comunicação e Informática (CCT) o Projeto de Lei da Câmara (PLC) nº 106, de 2011 (Projeto de Lei nº 979, de 2007, na origem), que *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 PLC nº 106, de 2011, de autoria do Deputado Chico Alencar, pretende alterar a Lei nº 8.078, de 1990 (Código de Defesa do Consumidor – CDC), determinando que os fornecedores de produtos e serviços comercializados via internet divulguem, em seu sítio eletrônico, informações que possibilitem o contato direto do consumidor.

Nesse sentido, o art. 2º do projeto propõe acrescentar ao CDC o art. 33-A, composto de *caput* e seis parágrafos. De acordo com o *caput* do novo artigo, os fornecedores que ofertarem ou comercializarem produtos ou serviços por meio da internet deverão divulgar em sua página eletrônica, além dos números de 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 dos consumidores.

O § 1º do artigo a ser introduzido estabelece que o fornecedor deverá disponibilizar ao consumidor meios de contato direto, entre eles o atendimento pessoal no próprio estabelecimento comercial, facultado o prévio agendamento, bem como os atendimentos por telefone, via *web*, por correio eletrônico e por fax.

Já o § 2º prevê que o fornecedor, ao comercializar produtos ou serviços diretamente em seu estabelecimento, ficará obrigado a divulgar, na nota fiscal, o endereço do referido estabelecimento, o número telefônico, o endereço para citação judicial, o endereço na *web* e o correio eletrônico, bem como o número de inscrição estadual e o CNPJ, além dos outros tipos de comunicação disponíveis ao consumidor.

O § 3º obriga o fornecedor a informar ao consumidor, em todos os sítios que possuir na internet, os dados constantes do § 2º.

O § 4º do art. 33-A prevê a obrigação de o fornecedor disponibilizar, na comunicação telefônica, atendimento pessoal e efetivo ao consumidor em, no máximo, cinco minutos contados do início da ligação, devendo ainda informar-lhe o número de protocolo do referido atendimento.

Mediante o § 5º, busca-se estabelecer a disponibilização, em todo atendimento telefônico, de meios e procedimentos para o atendimento pessoal do consumidor no próprio estabelecimento do fornecedor ou seu representante, facultado o prévio agendamento.

O § 6º prevê que, quando o consumidor manifestar-se via correio eletrônico, o fornecedor deverá informar o número de protocolo de recebimento da mensagem e prestar-lhe efetivo atendimento num prazo máximo de dois dias úteis após esse recebimento.

O art. 3º do PLC nº 106, de 2011, remete eventuais infrações às sanções previstas no art. 56 do CDC, sem prejuízo das sanções de natureza civil e penal e daquelas definidas em normas específicas.

Por fim, o art. 4º prevê que os dispositivos legais propostos entrarão em vigor noventa dias após sua publicação.

A matéria foi distribuída para o exame desta CCT e da Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle (CMA), cabendo à última a decisão terminativa.

Cumpre ainda informar que, nesta Comissão, não foram oferecidas emendas ao projeto.

## II – ANÁLISE

Conforme os incisos II e IX do art. 104-C do Regimento Interno do Senado Federal (RISF), compete à CCT opinar sobre assuntos atinentes à política nacional de ciência, tecnologia, inovação, comunicação e informática, bem como a outros assuntos correlatos. A iniciativa em comento inscreve-se, portanto, no rol das matérias sujeitas ao exame deste colegiado.

Examinando o mérito da proposta naquilo que é afeto a esta Comissão, relevante descrever alguns aspectos relativos ao comércio eletrônico no Brasil.

Segundo o sítio especializado e-commerce.org.br, cerca de 30 milhões de consumidores brasileiros realizaram compras via internet em 2011, estimando-se um faturamento, no ano, de R\$ 20 bilhões, num crescimento de 35% do comércio eletrônico no País em comparação a 2010.

Levando-se em consideração que a participação do Brasil no *ranking* mundial de usuários de internet vem-se acelerando – o País já é o quinto colocado nesse *ranking*, com estimados 76 milhões de internautas –, é razoável supor que as transações comerciais pela rede mundial de computadores continuarão a ser incrementadas ao longo do tempo.

Ainda de acordo com a referida fonte, cerca de 48% das compras pela *web* em 2011 foram realizadas por consumidores que não possuem curso superior completo, podendo ser mais vulneráveis a violações dos seus direitos de consumidores. Nesse sentido, é fundamental garantir que, ao optarem por utilizar as comodidades proporcionadas pelo desenvolvimento tecnológico, realizando suas compras via internet, os consumidores encontrem proteção no ordenamento legal.

Assim, lembrando que o consumidor é a parte hipossuficiente nas relações de consumo, apoiamos a aprovação da iniciativa em tela. Cabe-nos, no entanto, aperfeiçoar alguns de seus mecanismos.

Na emenda apresentada, que dá nova redação ao art. 2º do PLC nº 106, de 2011, propomos:

- 1) aprimorar a redação do *caput* do novo art. 33-A, com a subdivisão em seis incisos, conciliando-a com o texto original de seu § 1º;
- 2) alterar o mérito do § 1º do novo art. 33-A, determinando que a disponibilização de atendimento presencial ao consumidor seja compulsória apenas para aqueles fornecedores que, além de comercializarem produtos via internet, também o façam, diretamente, em seu estabelecimento comercial.

Essa alteração leva em conta que muitos fornecedores que disponibilizam suas mercadorias por meio de páginas eletrônicas, especialmente os microempreendedores, não dispõem de instalações físicas para o atendimento a clientes. A imposição dessa obrigação a todos os fornecedores, de forma indistinta, pode inviabilizar, pelos custos que acarreta, a continuidade de uma série de pequenos negócios via *web*, bem como inibir novas iniciativas.

- 3) aperfeiçoar a redação do § 2º, proporcionando maior clareza e objetividade a seus dispositivos e ajustando o texto às demais alterações propostas;
- 4) suprimir o § 3º do novo art. 33-A, já que sua redação encontra-se redundante com o texto proposto para o *caput*;
- 5) fundir os §§ 4º, 5º e 6º do novo art. 33-A, simplificando seus dispositivos e remetendo as regras de atendimento telefônico e por correio eletrônico à disciplina prevista em regulamentação específica.

Cabe lembrar que, após a apresentação da iniciativa parlamentar em tela (PL nº 979, de 2007, na origem), foi editado o Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, que fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo poder público federal, com regras mais rigorosas que as ora previstas.

Da mesma forma, em julho de 2010, o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) do Ministério da Justiça publicou diretrizes para as relações de consumo estabelecidas no comércio eletrônico, que poderiam ser utilizadas como balizadoras para uma regulamentação específica, nos moldes de nossa proposta.

Portanto, entendemos que, no mérito, o PLC nº 106, de 2011, merece ser acolhido por esta Comissão, com os ajustes descritos.

### III – VOTO

Diante do exposto, voto pela **aprovação** do Projeto de Lei da Câmara nº 106, de 2011, com a seguinte emenda:

#### **EMENDA Nº - CCT**

O art. 33-A da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, nos termos do art. 2º do PLC nº 106, de 2011, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 2º .....

‘Art. 33-A. Os fornecedores que ofertem ou comercializem produtos ou serviços pela rede mundial de computadores disponibilizarão canais de relacionamento que possibilitem o atendimento a demandas e reclamações do consumidor, divulgando em seu sítio:

I – endereço eletrônico para fins de citação;

II – número telefônico para atendimento pessoal;

III – endereço para correspondência via postal;

IV – número da inscrição estadual;

V – número do Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;

VI – outros canais de atendimento disponibilizados.

§ 1º Os fornecedores referidos no *caput* que ofertem ou comercializem produtos ou serviços diretamente ao consumidor em seu estabelecimento disponibilizarão atendimento presencial naquele endereço, facultado o procedimento de prévio agendamento.

§ 2º Os fornecedores referidos no *caput* que ofertem ou comercializem produtos ou serviços diretamente ao consumidor em seu estabelecimento divulgarão nas notas fiscais emitidas:

I – endereço do estabelecimento;

II – número telefônico;

III – endereço para citação judicial;

IV – endereço do sítio na rede mundial de computadores;

V – endereço eletrônico;

VI – número da inscrição estadual;

VII – número do Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;

VIII – outros canais de atendimento disponibilizados.

§ 3º Os atendimentos telefônico e via correio eletrônico disponibilizados pelos fornecedores obedecerão o disposto em regulamentação específica’.”

Sala da Comissão,

, Presidente

, Relator