



# SENADO FEDERAL

## PROJETO DE LEI DO SENADO Nº 439, DE 2011

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para criar mecanismos de proteção ao consumidor no âmbito do comércio eletrônico.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

**Art. 1º** Os arts. 6º, 33, 39, 42 e 49 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passam a vigorar com as seguintes alterações:

**“Art. 6º.** .....

.....

XI - não receber ofertas por meio telefônico ou eletrônico, caso não previamente autorizadas pelo consumidor; (NR)”

**“Art. 33.** No caso de oferta por telefone, meio eletrônico ou qualquer outra modalidade a distância, devem ser informados ao consumidor na página eletrônica em que o produto ou serviço for ofertado, bem como em qualquer publicidade em meio impresso ou eletrônico e na embalagem do produto:

I - os nomes do fabricante do produto e do fornecedor responsável pela oferta do produto ou serviço, bem como os respectivos números de inscrição no Cadastro da Pessoa Física (CPF) ou no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);

II - os respectivos endereços geográficos e eletrônicos.

§ 1º Deverão constar, ainda, na página eletrônica ou no meio eletrônico ou postal de comunicação em que o produto ou serviço for ofertado, as seguintes informações:

I - prazo para entrega do produto ou serviço e forma de ressarcimento ao consumidor no caso de descumprimento de qualquer das regras da oferta;

II - preço total do produto ou serviço, bem como despesas de entrega, ou qualquer outra que onerar o consumidor;

III – forma de pagamento;

IV – prazo para devolução do produto, não inferior a sete dias;

V - número de telefone e endereço eletrônico para o serviço de atendimento ao consumidor, inclusive para exercício do direito de devolução ou troca do produto, bem como para qualquer reclamação;

VI – nome e endereço geográfico e eletrônico dos provedores de hospedagem e de conexão utilizados pelo fornecedor;

VII - demais regras e condições da oferta.

§ 2º Efetivada a contratação, o consumidor deve receber a confirmação imediata do recebimento de sua aceitação, bem como os termos do contrato, que poderão ser enviados por via postal ou eletrônica.

§ 3º O fornecedor deve proporcionar os meios adequados e seguros para as operações mencionadas no *caput* deste artigo, devendo produzir documentos suficientes para a comprovação de cada etapa da operação.

§ 4º É proibida a oferta e a publicidade de bens e serviços por telefone ou meio similar, quando a chamada for onerosa ao consumidor que a origina.

§ 5º O descumprimento das regras previstas neste artigo provocará a automática inversão do ônus da prova em favor do consumidor na hipótese de litígio no âmbito administrativo ou judicial. (NR)”

**“Art. 39** .....

.....  
 XIV – enviar oferta de produto ou serviço por meio eletrônico ou telefônico a consumidor que não a tenha solicitado;

.....(NR)”

**“Art. 42.** .....

§ 1º O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito ao recebimento do valor cobrado independente de pagamento ou de repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

§ 2º A decisão definitiva e líquida favorável ao consumidor a respeito da cobrança indevida exarada por órgão ou entidade estadual de defesa do consumidor consistirá em título executivo, nos termos do inciso VIII do art. 585 da Lei nº 5.869, de 11 de janeiro de 1973. (NR)”

**“Art. 49.** O consumidor pode desistir do contrato no prazo de sete dias a contar do ato de recebimento do produto ou serviço, ou na ausência do recebimento, caso a contratação tenha sido efetuada por meio eletrônico, telefônico, postal ou por qualquer modalidade a distância.

§ 1º A totalidade dos valores pagos pelo consumidor deverá ser devolvidos pelo fornecedor.

§ 2º Caso o fornecedor não devolva o valor no prazo de vinte dias a contar do recebimento de notificação extrajudicial, o valor pago deverá ser devolvido em dobro.

§ 3º A decisão definitiva e líquida favorável ao consumidor a respeito do disposto neste artigo, exarada por órgão ou entidade estadual de defesa do consumidor, consistirá em título executivo, nos termos do inciso VIII do art. 585 da Lei nº 5.869, de 11 de janeiro de 1973.

§ 4º O juiz poderá:

I - em sede de antecipação de tutela, determinar que administradoras de cartão de crédito e instituições financeiras descontem o valor devido pelo fornecedor de seus créditos a receber e creditem ao consumidor o valor correspondente; e

II - determinar o bloqueio do domínio da página eletrônica ao órgão de registro responsável pelos endereços na rede mundial de computadores (*internet*). (NR)”

**Art. 2º** Esta Lei entra em vigor após decorridos noventa dias de sua publicação.

## JUSTIFICAÇÃO

O comércio eletrônico tem inegável importância e magnitude nos dias de hoje. Contudo, ele não está tratado pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor - CDC).

É preciso estabelecer algumas premissas básicas para proteção do consumidor. A primeira delas é exigir que os fornecedores que utilizem *sites* na *internet* ou outros meios similares na oferta de produtos e serviços se identifiquem devidamente. Entendemos que deve ser claramente mencionado não só o nome do fornecedor, como outros dados necessários na hipótese de o consumidor ser obrigado a recorrer a órgãos administrativos e judiciais na defesa de direitos violados.

Também devem ser explicitados os termos em que o fornecedor faz a oferta de venda de bens e serviços, como prazo de entrega, política de trocas, multas por atraso e demais aspectos relevantes.

Além disso, é necessário estabelecer sanções para o descumprimento das normas, sob pena do consumidor continuar desprotegido. Propomos que juiz possa, por exemplo, antes do fim do processo, determinar que administradoras de cartão de crédito e instituições financeiras descontem o valor devido pelo fornecedor de seus créditos a receber e creditem ao consumidor o valor correspondente, bem como determinar o bloqueio do domínio da página eletrônica ao órgão de registro responsável pelos endereços na rede mundial de computadores (*internet*).

Também propomos estabelecer a automática inversão do ônus da prova em favor do consumidor na hipótese de litígio no âmbito administrativo ou judicial em face do fornecedor que não tiver prestado as informações exigidas pela norma.

Além disso, estamos vedando a prática de envio de e-mails não solicitados (denominados *SPAM*) e chamadas telefônicas (*telemarketing*) não solicitadas que contenham oferta de produtos e serviços.

Por fim, pretendemos dar mais efetividade aos órgãos estaduais de proteção do consumidor, normalmente denominados “Procon’s”. Eles já verificam, mediante procedimento próprio, a violação de direitos do consumidor. Assim, a proposta é estabelecer que a decisão, exarada pelo órgão ou entidade estadual de defesa do consumidor, consistirá em título executivo extrajudicial, caso reconheça a existência de cobrança indevida ou negativa de devolução do valor pago pelo consumidor que desistiu do contrato no prazo legal. Desse modo, o fornecedor deverá indenizar o consumidor, sob pena de sofrer a execução forçada prevista no art. 580 e seguintes da Lei nº 5.869, de 11 de janeiro de 1973 (Código de Processo Civil).

Estamos certos, pela relevância das medidas ora propostas, e em face das razões aqui expostas, que, com o indispensável apoio dos eminentes Pares, será esta proposição aprovada.

É o que se coloca à deliberação.

Sala das Sessões,

Senador **HUMBERTO COSTA**

6  
*LEGISLAÇÃO CITADA*

**LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.**

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

**O PRESIDENTE DA REPÚBLICA**, faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I  
Dos Direitos do Consumidor

CAPÍTULO III  
Dos Direitos Básicos do Consumidor

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX - (Vetado);

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

## CAPÍTULO V Das Práticas Comerciais

### SEÇÃO II Da Oferta

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).

### SEÇÃO IV Das Práticas Abusivas

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

VII - repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;

VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro);

IX - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais; (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços. (Incluído pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

XI - Dispositivo incluído pela MPV nº 1.890-67, de 22.10.1999, transformado em inciso XIII, quando da converção na Lei nº 9.870, de 23.11.1999

XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério. (Incluído pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

XIII - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido. (Incluído pela Lei nº 9.870, de 23.11.1999)

Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento

## SEÇÃO V Da Cobrança de Dívidas

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

## CAPÍTULO VI Da Proteção Contratual

### SEÇÃO I Disposições Gerais

Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados

*(Às Comissões de Ciência, Tecnologia, Inovação, Comunicação e Informática; e de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle, cabendo à última a decisão terminativa)*

Publicado no **DSF**, em 03/08/2011.