

PARECER Nº , DE 2011

Da COMISSÃO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÃO, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA, sobre o Projeto de Lei do Senado nº 450, de 2011, da Senadora LÚCIA VÂNIA, que *altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que “dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências, para garantir a facilitação de atendimento do consumidor por órgãos públicos de proteção e fiscalização através da internet”*.

RELATOR: Senador **WALTER PINHEIRO**

I – RELATÓRIO

Submete-se à deliberação da Comissão de Ciência, Tecnologia, Inovação, Comunicação e Informática (CCT), o Projeto de Lei do Senado (PLS) nº 450, de 2011, que propõe política de modernização do atendimento ao público pelos órgãos de defesa do consumidor, com a disponibilização de canais de acesso à distância, pela internet, para o recebimento e processamento de representações e denúncias.

Segundo o art. 1º da proposição em tela, seu objetivo é alterar os arts. 4º, 5º, 6º, 55 e 106 do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), de forma a garantir, com a utilização da internet, a facilitação de atendimento do consumidor pelos órgãos públicos de proteção e fiscalização.

Nesse contexto, propõe que o incentivo à modernização dos serviços públicos para atendimento à distância torne-se um dos objetivos da Política Nacional das Relações de Consumo (PNRC). E, considerando que a ação governamental voltada à proteção do consumidor é um dos princípios da referida política, o projeto propõe que o emprego de novas tecnologias de telecomunicações pelos órgãos de fiscalização e controle torne-se parte dessa ação, para facilitar o acesso do consumidor.

Inclui entre os princípios da PNRC o incentivo à implementação de serviços públicos de atendimento à distância ao consumidor, e complementa a ideia, no art. 5º, autorizando o uso da internet como canal oficial para receber e processar representações e denúncias. Acrescenta também aos direitos básicos do consumidor, previstos no art. 6º do CDC, a “facilitação” do atendimento à distância.

O PLS nº 450, de 2011, estabelece ainda a possibilidade de os órgãos oficiais notificarem os fornecedores de bens e serviços por meios eletrônicos, para que, resguardado o sigilo industrial, prestem informações sobre questões do interesse do consumidor.

Por fim, a presente proposição busca incluir, na formação de entidades de defesa do consumidor pela população em geral e pelos órgãos públicos estaduais e municipais, incentivada pelo Departamento Nacional de Defesa do Consumidor, a garantia da facilitação do atendimento prestado.

Entre os argumentos apresentados para motivar a proposta, a autora destaca a crescente utilização, pelos brasileiros, da internet como meio de compra, o que tem ampliado de forma considerável o volume de transações *on-line*. Nesse sentido, o Estado deveria oferecer, no caso de abusos ou violações

aos direitos do consumidor, *“um atendimento facilitado, célere e tão moderno quanto as recentes práticas de contratações à distância”*.

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

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

II – ANÁLISE

Conforme o art. 104-C, II e IX, do Regimento Interno do Senado Federal, 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 à utilização da internet no Brasil, hoje em franco desenvolvimento.

Segundo a Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação no Brasil – TIC Domicílios e Empresas 2010, elaborada pelo Comitê Gestor da Internet (CGI), a proporção de domicílios brasileiros com acesso à internet saltou de 18%, em 2008, para 27%, em 2010, período durante o qual o número de internautas no País cresceu sete pontos percentuais, alcançando 41% da população.

O incremento do acesso à rede mundial de computadores alterou o comportamento do consumidor que realiza, a cada dia, mais transações comerciais *on-line*. Conforme relatório recentemente divulgado pela Consultoria e-bit e pela Câmara Brasileira de Comércio Eletrônico, o faturamento do comércio eletrônico brasileiro no primeiro semestre de 2011 foi de 8,4 bilhões de reais, com um crescimento de 24% em relação ao primeiro semestre de 2010.

E, ao mesmo tempo em que intensifica as compras via internet, o consumidor também utiliza as facilidades da rede para se informar sobre seus direitos. É o que aponta a pesquisa do CGI: em 2010: 21% dos internautas que utilizaram serviços de governo eletrônico (*e-gov*) buscaram informações sobre direitos dos consumidores. É importante notar, nesse contexto, que um número crescente de Procons, estaduais e municipais, tem criado seus próprios *sites* na internet, disponibilizando informações e, na medida do possível, realizando atendimento via *web*.

Deve-se ressaltar ainda que as perspectivas de crescimento do número de acessos à internet no Brasil, notadamente a partir de conexões em banda larga, são bastante promissoras.

De acordo com o Ministro de Estado das Comunicações, Paulo Bernardo, em audiência pública realizada nesta Comissão, sua Pasta estabeleceu como meta, no âmbito do Plano Nacional de Banda Larga (PNBL), que o Brasil conte, em 2014, com 40 milhões de domicílios conectados com acesso à internet em alta velocidade.

Para viabilizar esse crescimento, o governo federal, entre outras iniciativas, celebrou acordo com os grupos controladores das concessionárias de telefonia fixa por meio do qual serão ofertadas à população conexões de acesso

à internet com velocidade de 1 megabit por segundo (1 Mbps) ao preço mensal máximo de R\$ 35,00, incluídos tributos.

Assim, levando em conta a perspectiva de massificação do uso da internet no País e seus reflexos para o comércio eletrônico, entendo ser pertinente a proposta em exame, que pretende estimular a utilização desse poderoso instrumento como facilitador do acesso da população aos serviços de proteção e defesa do consumidor.

São necessários, contudo, ajustes em alguns dispositivos, objeto de emendas que apresentamos.

Ainda com o objetivo de aperfeiçoar a proposição, sugerimos a supressão da alteração promovida pelo art. 2º ao art. 106 do CDC, bem como sua referência, presente no art. 1º. Note-se que o referido dispositivo busca acrescentar como atribuição do Departamento Nacional de Defesa do Consumidor, da Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça, ao incentivar a formação de entidades de defesa do consumidor pela população e pelos órgãos públicos estaduais e municipais, que seja assegurada a facilitação de atendimento ao consumidor. Vislumbramos, nessa proposta, violação da reserva de iniciativa conferida pela Carta Magna ao Presidente da República na atribuição de competências de órgãos integrantes da Administração Federal, estabelecida no art. 61, II, alínea *e*, e art. 84, VI, da Constituição.

Notamos ainda que a cláusula de vigência do projeto foi designada como art. 2º, quando deveria sê-lo como art. 3º. Há também referência ao art. 55 da Lei nº 8.078, de 1990, como ordinal, isto é, “art. 55º”. Apresentamos duas emendas de redação para sanar essas incorreções.

III – VOTO

Diante do exposto, voto pela **aprovação** do Projeto de Lei do Senado nº 450, de 2011, com as seguintes emendas:

EMENDA Nº - CCT

Dê-se ao *caput* do art. 2º do PLS nº 450, de 2011, a seguinte redação:

“**Art. 2º** Os arts. 4º, 5º, 6º e 55 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passam a vigorar com as seguintes modificações:

.....”

EMENDA Nº - CCT

Dê-se ao art. 4º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, nos termos do art. 2º do PLS nº 450, de 2011, a seguinte redação:

“**Art. 2º**

‘**Art. 4º** A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, a implementação de atendimento à distância pelos órgãos públicos que defendam seus direitos,

bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

.....

II -.....

.....

e) pela facilitação de acesso aos órgãos públicos de proteção e defesa do consumidor, mediante o emprego permanente de novas tecnologias de telecomunicações e informação.

.....

IX – incentivo à implementação de atendimento à distância pelos serviços públicos de proteção e defesa do consumidor.’ (NR)

.....”

EMENDA Nº - CCT

Acrescente-se o seguinte inciso VI ao art. 5º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, nos termos do art. 2º do PLS nº 450, de 2011:

“Art. 2º

‘Art. 5º.....

.....

VI – disponibilização de canais de atendimento à distância, preferencialmente por meio da internet, para o recebimento e processamento de representações e denúncias.’
(NR)

.....”

EMENDA Nº - CCT

Acrescente-se o seguinte inciso XI ao art. 6º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, nos termos do art. 2º do PLS nº 450, de 2011:

“Art. 2º

‘Art. 6º

.....

XI – o atendimento à distância pelos serviços públicos de proteção e defesa do consumidor.’ (NR)

.....”

EMENDA Nº - CCT

Suprima-se do art. 1º do PLS nº 450, de 2011, a referência ao art. 106 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, suprimindo-se ainda a alteração promovida pelo art. 2º ao inciso IX do mesmo art. 106.

EMENDA Nº - CCT (DE REDAÇÃO)

Renumere-se como art. 3º o artigo que contém a cláusula de vigência do PLS nº 450, de 2011, atualmente numerado como art. 2º, em duplicidade.

EMENDA Nº - CCT (DE REDAÇÃO)

No art. 2º do PLS nº 450, de 2011, substitua-se o termo “Art. 55º” por “Art. 55”.

Sala da Comissão,

, Presidente

, Relator