

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 início 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.

CÂMARA DOS DEPUTADOS, de novembro de 2011.

MARCO MAIA
Presidente