



**SENADO FEDERAL**  
Gabinete da Senadora Lúcia Vânia

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

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.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

**Art. 1º** Esta Lei altera os artigos 4º, 5º, 6º, 55 e 106 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para garantir a facilitação de atendimento do consumidor por órgãos públicos de proteção e fiscalização através da internet.

**Art. 2º** A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), passa a vigorar com as seguintes modificações:

“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, **o incentivo à modernização dos serviços públicos para atendimento à distância**, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

.....

II - .....

.....

**e) pela facilitação de acesso do consumidor aos órgãos governamentais de fiscalização e proteção, mediante o emprego permanente de tecnologias modernas de telecomunicação e transmissão eletrônica de dados.**

.....

**IX – incentivo à implementação de serviços públicos de atendimento do consumidor à distância.”(NR)**

“Art. 5º .....



.....  
V - concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor;

**VI – disponibilização de canais de atendimento público à distância, para o recebimento e processamento de representações e denúncias através de redes de comunicação, preferencialmente a rede mundial de computadores.”(NR)**

“Art. 6º .....:

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

**XI – a facilitação de atendimento à distância aos serviços públicos de fiscalização e proteção do consumidor.”(NR)**

“Art. 55. ....:

.....  
§ 4º Os órgãos oficiais poderão expedir notificações, **inclusive por meios eletrônicos**, aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial.”(NR)

“Art. 106. ....:

.....  
IX - incentivar, inclusive com recursos financeiros e outros programas especiais, a formação de entidades de defesa do consumidor pela população e pelos órgãos públicos estaduais e municipais, **assegurando a facilitação de atendimento do consumidor;**

.....”(NR  
)

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

## JUSTIFICAÇÃO



## **SENADO FEDERAL**

Gabinete da Senadora Lúcia Vânia

O objetivo desta iniciativa é incentivar políticas públicas de atendimento pelo Estado do consumidor que sofre qualquer tipo de violação ou abuso contra seus direitos, garantindo-lhe a facilitação de acesso aos órgãos de fiscalização e controle da atividade consumerista através da rede mundial de computadores (internet).

Para isso, são alterados dispositivos da Lei nº 8.078, de 1990 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor) que apresentam normas programáticas com relação às políticas públicas de amparo ao consumidor, a fim de que União, Estados, Distrito Federal e Municípios possam articular mecanismos próprios orientados por essas diretrizes ora propostas.

Reportagem da Revista Veja, publicada em 3 de agosto de 2011, intitulada “Na internet não tem fila”, elenca os benefícios para o Governo e para a sociedade dos serviços públicos disponíveis pela internet e destaca os órgãos públicos que já implementam, com significativa eficácia e segurança, parte dos serviços pelos quais é responsável, tais como a Receita Federal – dos quais a Declaração do Imposto de Renda é, hoje, um serviço exemplar –, a Polícia Federal e alguns Departamentos Estaduais de Trânsito. Há também Cartórios e Delegacias de Polícia Civil que oferecem atendimento eletrônico com razoável confiabilidade.

Inspirados nesses bons exemplos e no mais legítimo interesse em fazer-se cumprir o princípio constitucional da eficiência administrativa, pretendemos garantir ao consumidor o direito de ser atendido pelos órgãos públicos de fiscalização e defesa de seus direitos de forma compatível com o atual volume de contratos firmados através dessa modalidade de compra.

Não nos parece justo que, por um lado, o consumidor encontre extrema facilidade ao exercer a atividade consumerista, com o advento da internet e de modernas tecnologias de transmissão de dados, mas, por outro lado, quando sofre abusos ou violação de seus direitos, o Estado não lhes ofereça um atendimento facilitado, célere e tão moderno quanto às recentes práticas de contratações à distância.

Essa discrepância tem por consequência o desestímulo à denúncia e à fiscalização, importando dados estatísticos de atendimento absolutamente subestimados e dissociados da realidade praticada, uma vez que a internet transformou as relações pessoais e de consumo a um patamar irreversível na sociedade moderna e globalizada, o que não tem sido acompanhado pelo Estado fiscalizador.

Dados obtidos na internet revelam que a internet é, hoje, o terceiro veículo de maior alcance no Brasil, superada apenas pelo rádio e pela televisão, com estatísticas relevantes: cerca de 87% dos usuários utilizam a rede para pesquisar produtos e serviços; e mais de 70% confiam em opiniões de compra sobre produtos e empresas registradas em fóruns e sites especializados, como o ReclameAqui ([www.reclameaqui.com.br](http://www.reclameaqui.com.br)), um serviço gratuito e de iniciativa privada que tem substituído, com grande margem de sucesso, os órgãos públicos de fiscalização.



## **SENADO FEDERAL**

Gabinete da Senadora Lúcia Vânia

E parte desse sucesso deve-se precisamente pela facilidade de atendimento, que é feito totalmente por meio do próprio site, através de um cadastro simples e rápido, a que se seguem os registros de reclamações e denúncias. O Portal Exame.com publicou, no início de 2011, reportagem em que aponta as empresas “campeãs” de reclamações, tendo por parâmetro o site ReclameAqui:

“De fruto de uma iniciativa pessoal a canal de comunicação entre empresas e clientes. Desde que foi fundado em 2001 pelo empresário Maurício Vargas, o Reclame Aqui já cadastrou mais de 4 milhões de pessoas e atualmente recebe em média 7.000 reclamações de consumidores por dia. O que antes era um canal informal tornou-se uma importante ponte entre empresas e consumidores nos últimos anos.”

Segundo os portais IDG Now, G1 e Meta Análise, os consumidores gastaram R\$ 8,2 bilhões em compras on-line em 2008, R\$ 10,6 bilhões em 2009 e R\$ 14,8 bilhões em 2010, o que representa um terço de todas as transações entre varejo e consumidores feitas no Brasil. Além disso, com o Plano Nacional de Banda Larga implementado pelo Governo Federal, a prestação de serviços públicos focados no atendimento eletrônico torna-se medida premente e fundamental à medida que mais consumidores passarão a ter acesso a esse veículo revolucionário que é a internet.

Nesse sentido, os Procons e as Delegacias do Consumidor ainda são os órgãos preferenciais do cidadão para denunciar a violação de seus direitos. No entanto, em descompasso com as perspectivas desenvolvimentistas, esses órgãos, que são vinculados aos Poderes Executivos locais, dependem de iniciativas dos respectivos Governos, sendo, portanto, não-padronizadas e dessincronizadas, o que restringe significativamente a atuação sistêmica em defesa do consumidor. Seu atendimento é extremamente burocratizado e, via de regra, sua estrutura de pessoal e equipamentos revela-se insuficiente à demanda de um mercado economicamente aquecido como o brasileiro.

Diante do exposto, conclamamos os ilustres Pares para aprovarem esta proposta, a fim de que possamos garantir ao consumidor brasileiro um atendimento verdadeiramente eficaz para o exercício do seu direito de defesa perante órgãos governamentais.

Sala das Sessões,

**Senadora LÚCIA VÂNIA**