

# PARECER N° , DE 2017

SF/18549.30918-28

Da COMISSÃO DE TRANSPARÊNCIA, GOVERNANÇA, FISCALIZAÇÃO E CONTROLE E DEFESA DO CONSUMIDOR, em decisão terminativa, sobre o Projeto de Lei do Senado nº 545, de 2013, do Senador Vicentinho Alves, que *altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para vedar a retenção de senha ou documento comprobatório do horário de chegada do consumidor ao estabelecimento do fornecedor ou local de atendimento.*

Relator: Senador **WILDER MORAIS**

## I – RELATÓRIO

Este colegiado aprecia, em decisão terminativa, o Projeto de Lei do Senado (PLS) nº 545, de 2013, de autoria do Senador Vicentinho Alves, estruturado em dois artigos.

No âmbito da antiga Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle (CMA), o Senador Anibal Diniz apresentou relatório minucioso com voto pela aprovação do projeto de lei ora em exame. Desafortunadamente, naquela oportunidade, não houve deliberação sobre a matéria.

Assim sendo, por concordarmos com a avaliação do Senador Anibal, constante do processado da proposição, transcrevemos, quase na íntegra, os termos do relatório por ele oferecido.

O art. 1º acrescenta o inciso XIV e o § 2º ao art. 39 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, Código de Defesa do Consumidor (CDC).

O inciso XIV proposto classifica como abusiva a prática de reter senha ou qualquer documento comprobatório do horário de chegada do consumidor ao estabelecimento do fornecedor ou local de atendimento.

O § 2º determina que as senhas ou documentos mencionados no inciso XIV deverão ser restituídos ao consumidor, com anotação do horário e identificação da pessoa que realizou o atendimento.

O art. 2º (cláusula de vigência) estipula que a lei que, porventura, resultar da aprovação da proposta entrará em vigor trinta dias após a sua publicação.

Na justificação, o autor expõe que muitos fornecedores exigem que o consumidor lhes entregue a senha ou o documento que comprove o horário de chegada, o que inviabiliza a prova do mau atendimento. Para tanto, ele impõe a restituição da senha ou do documento usado como prova, com o devido apontamento do horário de atendimento e da pessoa que efetivou esse atendimento.

Inicialmente, a proposição sob comento foi distribuída à antiga CMA, em decisão terminativa.

No prazo regimental, não foram oferecidas emendas à proposta.

Na antiga CMA, o Senador Anibal Diniz apresentou relatório favorável ao projeto de lei em referência.

Posteriormente, foi lido em Plenário, o Requerimento nº 402, de 2014, de iniciativa do Senador Romero Jucá, mediante o qual o autor solicitou fosse ouvida a Comissão de Assuntos Econômicos (CAE) a respeito do PLS nº 545, de 2013.

Após a aprovação do mencionado Requerimento, a proposição foi encaminhada à CAE, que opinou favoravelmente ao projeto de lei.

Com o advento da Resolução nº 3, de 2017, que instituiu esta Comissão de Transparência, Governança, Fiscalização e Controle e Defesa do Consumidor (CTFC) e redefiniu as atribuições e denominação da CMA, além de outras providências, a proposta foi remetida a esta Comissão, em decisão terminativa.

## II – ANÁLISE

O consumidor merece respeito. Em diversos serviços – como na rede bancária e lotérica – os consumidores, em especial os mais humildes



SF/18549.30918-28

que não tem acesso à tecnologia, tem sido submetidos a filas intermináveis e outras humilhações. Para reverter essa situação, em todo país tem sido imposto por lei limites de tempo de espera, que continuam sendo fraudados por fornecedores que retêm o único documento que o consumidor pode usar para provar o abuso que sofreu – as senhas de espera. Assim, este projeto é essencial para dar fim a esta fraude, em atenção aos direitos do consumidor.

Consoante o disposto no art. 102-A, inciso III, do Regimento Interno do Senado Federal, compete a esta Comissão manifestar-se sobre o mérito de temas concernentes à defesa do consumidor, devendo, ainda, emitir parecer sobre a constitucionalidade, juridicidade e regimentalidade da proposição sob comento, uma vez que, nesta Casa, ela não será objeto de apreciação na Comissão de Constituição, Justiça e Cidadania (CCJ).

No que se refere à constitucionalidade, o projeto de lei cuida de assunto da competência legislativa da União e está de acordo com os preceitos constitucionais relativos às atribuições do Congresso Nacional (art. 48) e à legitimidade da iniciativa legislativa (art. 61). A proposta não infringe qualquer disposição do texto constitucional.

Relativamente à juridicidade, a proposição cumpre as condições de inovação, efetividade, espécie normativa adequada, coercitividade e generalidade.

No tocante ao mérito, consideramos oportuno o PLS nº 545, de 2013 – que proíbe a retenção de senha ou qualquer documento que comprove o horário de chegada do consumidor ao estabelecimento ou ao do local de atendimento, além de estabelecer que, nessas senhas ou documentos, sejam apontados o horário e a identificação da pessoa que atendeu o consumidor – pois a finalidade da proposição é conferir ao consumidor maior atenção e respeito em relação ao ato de atendê-lo.

Ademais, conforme preceitua o art. 4º do CDC, a Política Nacional das Relações de Consumo visa, além de outros objetivos, o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, a proteção de seus interesses econômicos, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, sendo um dos seus princípios o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo.

Como se percebe, o propósito do PLS nº 545, de 2013, está em conformidade com os pressupostos da Política Nacional das Relações de Consumo.

A nosso ver, a proposição sob exame é meritória, porquanto contribui para o aperfeiçoamento da norma consumerista.

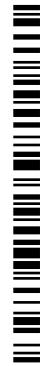
### **III – VOTO**

Por essas razões, opinamos pela constitucionalidade, juridicidade, regimentalidade e, no mérito, pela aprovação do Projeto de Lei do Senado nº 545, de 2013.

Sala da Comissão,

, Presidente

, Relator



SF/18549.30918-28